



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TEMA:**

---

“POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE LOS GASTOS OPERACIONALES BASADO EN RIESGOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.”

---

**AUTOR:** Cruz Tirado César Fabián

**TUTOR:** Dra. Tatiana Valle

**AMBATO –ECUADOR**

**2014**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Tatiana Alexandra Valle Álvarez, con C.I.180292293-8, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema “**Políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basados en riesgos y su incidencia en la rentabilidad del patrimonio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.**”, desarrollado por Cruz Tirado César Fabián, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 27 de Agosto del 2014

EL TUTOR



.....  
Dra. Tatiana Valle

CI. 180292293-8

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, César Fabián Cruz Tirado, con C.I. # 180422488-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: **“Políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basados en riesgos y su incidencia en la rentabilidad del patrimonio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”**, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de mi persona y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 27 de Agosto del 2014

AUTOR

Para constancia firmar



.....  
César Fabián Cruz Tirado

C.I. 18422488-7

## APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Investigación, sobre el tema: “Políticas y procedimientos de control en los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” elaborado por **César Fabián Cruz Tirado**, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 11 de Septiembre del 2014.

Para constancia firma

  
.....  
ing. MARCO GUACHIMBOZA  
CALIFICADOR

  
.....  
Econ. DANIEL IZQUIERDO  
CALIFICADOR

  
.....  
Econ. DIEGO PROAÑO, Mg.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

A JESÚS por ser el guiador de mis pasos,

AMIS PADRES por darme el valor y la fuerza de que todo en la vida se logra en base al sacrificio y perseverancia, a MI FAMILIA por brindarme apoyo moral, a TODOS aquellos que me brindaron la oportunidad de aprender de ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Lo maravilloso de aprender es que nadie no lo puede arrebatar, es por ello mi agradecimiento a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, sus autoridades y catedráticos; y de manera especial a mi tutor Dra. Tatiana Valle por su ayuda incondicional para el desarrollo del presente trabajo, así como al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” por su valiosa colaboración para el desarrollo de esta investigación.

Autor: Cesar Cruz

## ÍNDICE GENERAL

<b>A. PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
Portada.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	iii
APROBACIÓN PROFESORES CALIFICADORES ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema.....	9
1.2.5 Preguntas Directrices.....	9
1.2.6 Delimitación.....	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 OBJETIVOS.....	11
1.4.1 General.....	11
1.4.2 Específicos.....	11
CAPITULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes Investigativos.....	12

2.2 Fundamentaciòn Filosòfica .....	15
2.3 Fundamentaciòn Legal .....	16
2.4 Categorías Fundamentales .....	19
2.4.1 Marco conceptual de la variable independiente .....	19
2.4.2 Marco conceptual de la variable dependiente .....	32
2.5 Hipòtesis .....	40
2.5.1 Señalamiento de Variables .....	40
CAPITULO III.....	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.1 Enfoque .....	41
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	41
3.2.1 Investigación de Campo .....	41
3.2.2 Investigación bibliográfica-documental.....	42
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	43
3.3.1 Investigación exploratoria .....	43
3.3.2 Investigación descriptiva .....	43
3.4 Población y Muestra .....	45
3.4.1 Población.....	45
3.4.2 Muestra.....	45
3.5 Operacionalización de las variables.....	46
3.6 Recolección de información .....	50
3.7 Procesamiento y análisis .....	50
3.7.1 Plan de procesamiento de información .....	50
3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados .....	51
CAPÍTULO IV .....	53
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	53
4.1 Análisis e interpretación de resultados.....	53
4.2 Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional .....	72
4.3 Verificación de Hipòtesis.....	74
4.3.1 Planteamiento de la hipótesis .....	74
4.3.4 Regla de decisión: .....	78

<b>CAPÍTULO V</b> .....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
5.1 Conclusiones .....	79
5.2 Recomendaciones .....	80
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	81
PROPUESTA .....	81
6.1 Datos informativos .....	81
6.2 Antecedentes de la propuesta .....	82
6.3 Justificación .....	83
6.4 Objetivos.....	84
6.4.1 Objetivos General .....	84
6.4.2 Objetivos Específicos.....	84
6.5 Análisis de factibilidad.....	84
6.6 Fundamentación Científico- Técnica.....	85
6.7 Modelo Operativo .....	93
6.7.1 Fase I Plan Organizacional.....	95
6.7.2 Fase II Planificación.....	99
6.7.3 Fase III Evaluación del control interno COSOII .....	104
6.7.4 Fase IV Comunicación de Resultados.....	140
6.7.5. Seguimiento.....	157
<b>6.8 ADMINISTRACIÓN</b> .....	158
6.8.1 Misión, Visión y Valores corporativos.....	159
6.9 Estructura Orgánica-Funcional .....	160
BIBLIOGRAFÍA.....	161
ANEXOS .....	163

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla No. 1 Integrantes de la COAC Ambato Cía. Ltda. ....	45
Tabla No. 2 Variable Independiente.....	48
Tabla No. 3 Variable Dependiente .....	49
Tabla No. 4 Cuantificación de resultados.....	51
Tabla No. 5 Percepción de conocimiento sobre instrumentos donde se consolide valores eticos.....	54
Tabla No. 6 Percepción de conocimiento sobre manejo de informacion, principios y criterios contables .....	55
Tabla No. 7 Percepción de conocimiento sobre recursos para alcanzar objetivos definidos .....	56
Tabla No. 8 Analisis administrativo de objetivos .....	57
Tabla No. 9 Actividades de control para identificacion de factores de riesgo.....	58
Tabla No. 10 Acciones y controles para identificacion de riesgo en gastos operativos.....	59
Tabla No. 11 Herramientas o mecanismos para evaluar riesgo .....	60
Tabla No. 12 Evaluacion riesgo de gastos operativos.....	61
Tabla No. 13 El Personal administrativo en capacidad de proporcionar informacion .....	62
Tabla No. 14 Experiencia y capacidad de manejo y procedimiento de información financiera.....	63
Tabla No. 15 Políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos.....	64
Tabla No. 16 Conocimiento de políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos .....	65
Tabla No. 17 Personal encargado en el manejo y supervisión de los gastos operativos.....	66
Tabla No. 18 Capacitaciones para manejo de recursos financieros .....	67
Tabla No. 19 Medición de indicadores financieros en la rentabilidad .....	68

Tabla No. 20 Análisis de rentabilidad.....	69
Tabla No. 21 Modelo de control interno en la rentabilidad del patrimonio	70
Tabla No. 22 Tiempo de cálculo rendimientos sobre el patrimonio .....	71
Tabla No. 23 Indicadores Financieros.....	72
Tabla No. 24 Frecuencias Observadas.....	76
Tabla No. 25 Frecuencias Esperadas .....	77
Tabla No. 26 Tabla de Contingencia.....	77
Tabla No. 27 Equipo Técnico.....	82
Tabla No. 28 Recursos materiales.....	82
Tabla No. 29 Determinación del Nivel de Confianza y el Riesgo de Control .....	108
Tabla No. 30 Lista de Verificación .....	100
Tabla No. 31 Cronograma de Actividades a Implantar .....	157

## INDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico No. 1 Árbol de Problemas .....	7
Gráfico No. 2 Elementos de Control Interno .....	29
Gráfico No. 3 Categorías Fundamentales .....	37
Gráfico No. 4 Variable Independiente .....	38
Gráfico No. 5 Variable Dependiente .....	39
Gráfico No. 6 Representación de Resultados .....	51
Gráfico No. 7 Percepción de conocimiento sobre instrumentos donde se consolide valores eticos .....	54
Gráfico No. 8 Percepción de conocimiento sobre manejo de informacion, principios y criterios contables .....	55
Gráfico No. 9 Percepción de conocimiento sobre recursos para alcanzar objetivos definidos .....	56
Gráfico No. 10 Analisis administrativo de objetivos.....	57
Gráfico No. 11 Actividades de control para identificacion de factores de riesgo.....	58
Gráfico No. 12 Acciones y controles para identificacion de riesgo en gastos operativos.....	59
Gráfico No. 13 Herramientas o mecanismos para evaluar riesgo .....	60
Gráfico No. 14 Evaluacion riesgo de gastos operativos .....	61
Gráfico No. 15 Personal administrativo en capacidad de informar sobre gastos de operación .....	62
Gráfico No. 16 Experiencia y capacidad de manejo y procedimiento de información financiera.....	63
Gráfico No. 17 Políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos .....	64
Gráfico No. 18 Conocimiento de políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos .....	65
Gráfico No. 19 Personal encargado en el manejo y supervisión de los	

gastos operativos.....	66
Gráfico No. 20 Capacitaciones para manejo de recursos financieros .....	67
Gráfico No. 21 Indicadores financieros en la rentabilidad .....	68
Gráfico No. 22 Análisis de rentabilidad .....	69
Gráfico No. 23 Modelo de control interno en la rentabilidad del patrimonio.....	70
Gráfico No. 24 Tiempo de cálculo rendimientos sobre el patrimonio.....	71
Gráfico No. 25 X <sup>2</sup> c (valor calculado) .....	78
Gráfico No. 27 Estructura Orgánica- Funcional.....	160

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El propósito de la presente investigación es describir una evaluación de Control Interno a los gastos operativos y determinar si se cumple cada una de las políticas y procedimientos, el buen manejo de sus recursos económicos como humanos, el análisis y verificación de la información es lo que determina una correcta toma de decisiones proporcionando mejores resultados para la Cooperativa.

El socio ahorrista es la parte fundamental dentro del desarrollo económico de las cooperativas, el personal administrativo es el eje de la organización, quienes tienen el deber de controlar y guiar el buen funcionamiento de las políticas y procedimientos para así optimizar sus recursos tanto humanos como económicos ,brindando un servicio que marque la diferencia y encaminar a la excelencia. El objetivo primordial es servir eficaz y eficientemente a sus socios todas las actividades concernientes a la cooperativa.

Por lo tanto se propone contribuir con una Evaluación del Control Interno a los Gastos Operativos ya que se puede monitorear las actividades a realizarse para la ejecución de acuerdo a gastos incurridos en actividades operativas, determinar el nivel de riesgo cuando no se acaten los reglamentos, verificar los procesos que el personal realiza para la ejecución y determinar la incidencia que tiene en cada uno de los procesos.



## INTRODUCCIÓN

El sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito en el Ecuador ha crecido notablemente como consecuencia de la búsqueda de mejores condiciones de vida para la humanidad, buscando satisfacer la demanda de créditos y canalizando el ahorro hacia la inversión de la sociedad.

Los principales objetivos es promover el desarrollo de las actividades productivas de las personas que buscan satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales.

En la actualidad las Cooperativas de Ahorro y Crédito adquieren cada vez más la importancia dentro de la sociedad ecuatoriana como una alternativa de financiamiento al sector campesino, urbano marginal e indígena, no atendido por la banca tradicional.

Por esta razón las Cooperativas de Ahorro y Crédito, constituyen entes del desarrollo económico, mismas que apoyándose en diversas instituciones financieras acceden a capital de trabajo, expansión productiva, infraestructura, activos fijos, etc., pueden competir y expandirse favorablemente.

Este proyecto consta de seis capítulos los mismos que se detallan a continuación.

En el Capítulo I, se identifica y se plantea el problema, después de haber hecho un análisis de las causas y efectos; se delimita el campo de estudio y se formulan los objetivos que se desea alcanzar con la investigación.

En el Capítulo II, se establece el marco teórico, dentro del cual se detallan los fundamentos relacionados con el problema de investigación, la información obtenida nos ayudará a formular una respuesta tentativa al

problema, para así poder establecer una relación entre las variables.

En el Capítulo III, se da a conocer la metodología del trabajo, métodos y técnicas de investigación que se utilizaron para la recolección de información, para luego realizar la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, se realiza un análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores, para luego verificar la hipótesis y así poder utilizar el mejor plan de capacitación al personal, lo cual va a permitir el mejoramiento en su desempeño laboral.

En el Capítulo V, Se formulan las conclusiones y recomendaciones alcanzadas en la investigación.

Finalmente, el Capítulo VI se realiza el desarrollo de la propuesta que es contribuir con una evaluación de control Interno a los gastos operacionales que es la solución al tema investigado de la cooperativa, quien serán los más beneficiados, así como también el recurso más útil e indispensable como es el tiempo y responsables para la ejecución del mismo, y el costo estimado.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema**

“Políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basado en riesgos y su incidencia en la rentabilidad del Patrimonio delaCooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”

#### **1.2 Planteamiento del problema**

##### **1.2.1 Contextualización**

- **Contextualización macro**

Desde sus orígenes el cooperativismo ha mantenido una larga tradición que se remonta a épocas precolombinas, en las que existían formas de cooperación voluntaria especialmente en el sector agrario para llevar a cabo obras de beneficio comunitario o de beneficio familiar, denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado, cambia manos, etc.

El cooperativismo es el movimiento socioeconómico y ha estado presente en la historia de la humanidad desde las primeras civilizaciones que promueve las organizaciones de las personas para satisfacer, de manera conjunta sus necesidades.

En el Ecuador desde hace algún tiempo, se ha venido consolidando el Sistema Financiero Popular y Solidario, como un mecanismo que propenda el desarrollo, ya que, entendiéndose como tal, el cooperativismo consiste en ayuda mutua y solidaria, auto administrado bajo ciertos principios. Para la regulación del SFPS (Sistema Financiero Popular y

Solidario), se crea una junta de regulación, y para la supervisión la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con lo que se establece un esquema de regulación y supervisión diferenciado, segmentado y especializado, cumpliendo así con lo que dicta la Constitución para este sector de la economía.

Las cooperativas surgen como un sistema paralelo al sistema bancario para apoyar a los pequeños productores agrícolas, artesanos, comerciantes minoristas, obreros en general que carece de condiciones para ser sujetos de crédito en los bancos.

La coyuntura actual se presenta particularmente favorable para las cooperativas de ahorro y crédito, puesto que en diferentes instancias el Estado reconoce la dinámica que tienen en el ámbito rural en su calidad de organismos financieros locales, canalizadores de microcréditos productivos para los grupos más necesitados; por esa razón se las considera como "uno de los mecanismos más eficientes del desarrollo regional".

El papel más importante que las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan en la promoción de un desarrollo local endógeno se fundamenta en aspectos como: movilización y aprovechamiento del ahorro generado en el grupo de socios, circular los traslados de recursos económicos hacia otras áreas, contribución de protección de otras cooperativas y la creación de redes, mejor utilización de recursos locales mediante la puesta en marcha en forma directa de proyectos productivos.

- **Contextualización meso**

El sistema cooperativista de la provincia de Tungurahua ha encontrado su apogeo durante los primeros años del siglo XXI , incrementándose más cooperativas de ahorro y crédito del sector indígena para el año 2010 se

ha registrado alrededor de 161 cooperativas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Las cooperativas de ahorro y crédito constituyen un incremento positivo en el desarrollo económico de los pueblos a través de la acción de los ciudadanos, permiten proponer al bienestar de los individuos y de la comunidad en sí, por tal razón la situación económica actual está influenciada para que las personas de una economía media hacia abajo se asocien a un sistema de cooperativa.

Por tanto es primordial que todas las personas y entidades involucradas con el sector cooperativista de Tungurahua, den importancia de realizar un cambio en la estructura financiera mediante herramientas evaluadoras de gestión como es la auditoría financiera, que además debe terminar la razonabilidad de la información financiera permite dar recomendaciones de mejora o corrección con el fin de fortalecer los controles internos de las cuentas y factores relacionados directamente con la rentabilidad de la empresa.

Algunas cooperativas de ahorro y crédito, bancos, instituciones financieras que forman parte del sistema financiero en Tungurahua están controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros(SBS).

Las cooperativas constituyen el segundo subsistema dentro del sistema financiero controlado por la SBS, representan un mecanismo importante para que la población ecuatoriana pueda acceder a servicios financieros y aportar con ello al desarrollo del país.

- **Contextualización micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.( COAC Ambato) creada mediante acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No.001-SDRCC con

la fecha 10 de enero del 2003, es una institución legalmente constituida, dedicada a la intermediación de operaciones crediticias, que fue creada por cuanto sus fundadores sintieron la necesidad personal y de los habitantes de sus parroquias y comunidades, de contar con una empresa de esta línea cuyo capital de ahorro beneficien a sus conciudadanos mediante financiamiento de sus microempresas y todo lo concerniente a la actividad económica y social, tal razón de esto permita el desarrollo económico y social de los habitantes de las provincias de Tungurahua, Bolívar, Pichincha y Cotopaxi, por ende al país.

Esta entidad cooperativista en los pocos años de estar en el mercado ha tenido un gran crecimiento, permitiéndole posesionar adecuadamente con sus servicios financieros y actualmente tiene su matriz en la ciudad de Ambato y posee agencias en los cantones de Latacunga, Cevallos, Guaranda, Pujilí, Saquisilí, Latacunga sector La Estación y Quito.

La coyuntura actual se presenta particularmente favorable para las cooperativas de ahorro y crédito, puesto que en diferentes instancias el Estado reconoce la dinámica que tienen en el ámbito rural en su calidad de organismos financieros locales, canalizadores de microcréditos productivos para los grupos más necesitados; por esa razón se las considera como "uno de los mecanismos más eficientes del desarrollo regional".

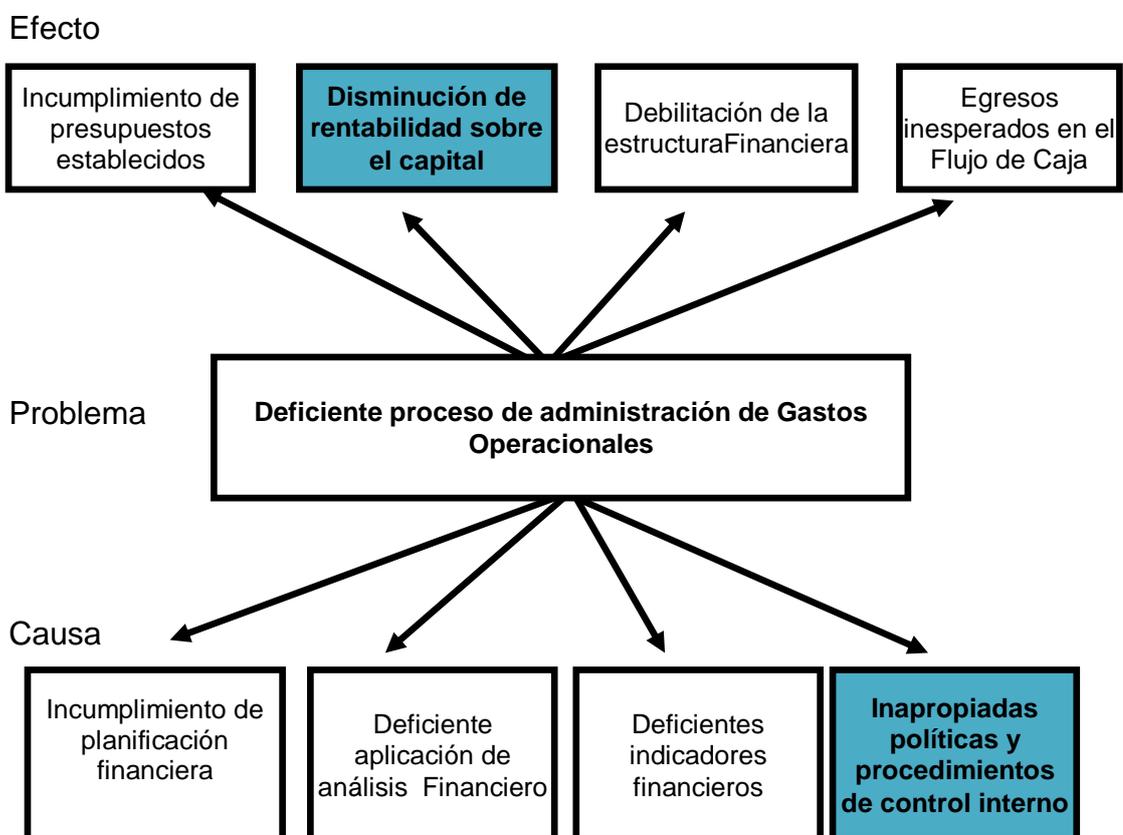
Uno de los principales problemas existentes en la institución la inexistencia o poca aplicación de políticas de control interno desactualizadas hace que el equipo de trabajo que tiene la entidad no persiga objetivos y no controle paso a paso los procesos que realiza en cada área, por lo que no se puedan anticipar, identificar, y reaccionar a los eventos que afectan a la rentabilidad de la entidad ya que al no existir políticas y procedimientos de control interno que permitan identificar las acciones que deben realizar todo el personal de la entidad para cumplir

diariamente con las funciones asignadas y que ayuden a realizar de manera correcta las cosas, se ha generado que se obtenga una disminución en la rentabilidad.

Además sin este elemento no se ha determinado las falencias, observaciones y recomendaciones de mejora al manejo adecuado de los recursos financieros y al control del proceso de gastos de operación, que satisfaga a las autoridades dentro de la institución.

### 1.2.2 Análisis crítico

**Gráfico No. 1 Árbol de Problemas**



Fuente: Análisis del Investigador

Elaborado por: César Cruz

## **Relación Causa-Efecto**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda., atraviesa un gran inconveniente en el deficiente proceso de administración de gastos operacionales ya que este representa un alto porcentaje del total de gastos incurridos en la entidad, debido a las inapropiadas políticas y procedimientos de control interno, no existen controles para el buen funcionamiento y la detección a tiempo de los riesgos que se pueden presentar en el transcurso del cumplimiento de las actividades de la cooperativa lo que ha llevado a la disminución de la rentabilidad, no poseer una planificación para el cumplimiento de presupuestos establecidos, deficiente aplicación de los análisis financieros lo que debilita la estructura financiera, deficientes indicadores financieros dando como resultado egresos inesperados en el flujo de caja.

### **1.2.3 Prognosis**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda., dedicada a la entrega de créditos, captación de ahorro e inversión de pólizas a plazo fijo, en un corto plazo si continúa manteniendo un inadecuado proceso financiero y contable disminuirá su capital de trabajo, los fondos disponibles para cubrir los pasivos serán insuficientes con lo que se puede ocasionar una disminución drástica en los resultados económicos y más aún en la rentabilidad de la institución, proceso adecuado en los excesivos gastos y por los múltiples factores mencionados han provocado una pérdida a la institución.

Es así que al no efectuar las debidas políticas y procedimientos en cuentas de gastos de operación que tienen afectación directa y en mayor grado con la rentabilidad, la gerencia no podrá tomar decisiones acertadas referentes a los mecanismos que permitan mejorar la conducción de los recursos financieros, ni al control en las operaciones

financieras y así mejorar el nivel de rentabilidad.

Esto será de gran perjuicio para el buen funcionamiento de la institución y por ende al crecimiento sostenible, perjudicando a miles de socios que han confiado sus ahorros en esta entidad con la finalidad de obtener un beneficio económico.

#### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué manera las políticas y procedimientos de control interno de los gastos operacionales basados en riesgos inciden en la rentabilidad del Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda.?

#### **1.2.5 Preguntas Directrices**

¿Cómo las políticas y procedimientos de control interno de los gastos operacionales afectan la cooperativa?

¿Cómo los factores de la rentabilidad del Patrimonio influyen en la cooperativa?

¿De qué manera incide las políticas y procedimientos de control interno de los gastos operacionales en la rentabilidad del Patrimonio de la Cooperativa?

#### **1.2.6 Delimitación**

**Campo:** Contabilidad y Auditoría

**Área:** Auditoría Financiera

**Aspecto:** Gastos Operacionales

**Delimitación temporal:** El tiempo del problema corresponde al año 2012. El tiempo de investigación corresponde desde el 11 de marzo del 2012 hasta febrero del 2013.

**Delimitación espacial:** La investigación se realizará en la cooperativa “Ambato” Ltda. (Ver Anexo 2).

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo constituye un aporte a la solución del problema que enfrentan muchas cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ambato por lo que pretendemos evaluar el sistema control interno basado en políticas y procedimientos contables y así obtener un mejoramiento en la rentabilidad y además índices financieros.

Los impactos del presente trabajo de investigación sería en el campo Administrativo que contaría con una herramienta de control y vigilancia a los procedimientos y políticas actuales y conformes a la realidad de la institución.

La investigación propuesta será de gran impacto ya que permitirá lograr un control de los procesos de gastos operacionales y fundamentara una política de manejo del gasto operativo, y se podrá implementar herramientas gerenciales que minimicen los recursos utilizados en el desarrollo de las actividades, la fijación de la toma de decisiones de acuerdo al manejo de dinero, considerando que debe existir un personal capacitado para dicho manejo.

Con el fin de emitir un informe con una opinión del análisis los procedimientos y la investigación realizada, para que los resultados obtenidos ayuden a la cooperativa la optimización de los recursos y a su desempeño eficiente como también la de satisfacer las necesidades y expectativas de sus socios brindando servicios de calidad como también proporcionando los recursos financieros suficientes.

Finalmente este proyecto es factible y viable de efectuarse ya que se cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo, con acceso directo a las fuentes de información, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo se cuenta con toda la voluntad para resolver el problema existente en dicha entidad.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 General**

Estudiar las políticas y procedimientos de control interno de gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad del Patrimonio que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

### **1.4.2 Específicos**

- Analizar políticas y procedimientos de control interno de los gastos operacionales basados en riesgos.
- Determinar los factores de riesgos afectan en la rentabilidad del patrimonio.
- Definir una evaluación del sistema de control interno a los gastos operacionales establecido en políticas y procedimientos de riesgos en base al informe COSO II, con el objetivo de generar mayor rentabilidad sobre el capital de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato” Ltda.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Es imprescindible recalcar que toda empresa realiza gastos para ejecutar sus operaciones normalmente, lo cual es inevitable, pero en la actualidad se busca cada día ser más eficiente, para el caso de las cooperativas significa que tienen que captar más recursos económicos y mejorar los servicios crediticios con menos gastos. Algunos de estos consumos son fijos y difíciles de disminuir pero hay otros que no se pueden desaparecer pero sí controlar y uno de ellos son los gastos por operatividad.

En esta institución no se ha realizado una investigación relacionada con los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad del capital, por lo que se ha revisado otros estudios como:

En la Universidad Técnica de Ambato se investigo la tesis “Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad en la Hostería Monte selva de la ciudad de Baños en el año 2009”, elaborado por **Caza Catota Elsa Pilar**, tesis que se encuentra en la biblioteca de la facultad de Contabilidad y Auditoría, cuya principales conclusiones menciona:

- La empresa no cumple con los objetivos establecidos de tener un control sobre la empresa y no posee un modelo de control basado en políticas y procedimientos adecuados que ayuden a cumplir sus objetivos propuestas. Antes de indicarla elaboración de un modelo se necesita plantear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de la organización, el sistema de control que posee, la entrevista con cada uno de los encargados de cada área.

- La empresa no da capacitación permanente sobre la calidad de servicio y riesgos laborales a sus trabajadores esta debido a que no tiene un estudio previo de las necesidades de los clientes.
- Con la aplicación de políticas y procedimientos de Control Interno se lograra optimizar el nivel de atención y por ende incrementara su rentabilidad del capital. El nivel de control de registros contables es muy débil esto se da debido a la falta de conocimientos y bases teóricas de Control Interno y planificación empresarial.
- La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para poder proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y puntos de partida, para conocer La eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

Según (Deusto, 2011, pág. 19) en su libro estudios de rentabilidad define que: “Estudiar la rentabilidad en una empresa, de una operación, de un producto, es comparar los resultados obtenidos en el plano económico, con los esfuerzos efectuados en el mismo plano, para la creación de la empresa, realización de la operación y venta del producto”.

En conclusión a la definición anterior los estudios de rentabilidad para una empresa se expresaran en informe a los accionistas de manera que indique la medida en que el valor del esfuerzo realizado queda compensado por el resultado obtenido.

En la Universidad Técnica de Ambato se investigó la tesis “Control Interno a Organizaciones Financieras”, elaborado por Edison Molina manifiesta que: “Todo organismo debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para sus supervisión y evaluación, un buen sistema de indicadores rentables contribuirán al sustento de las decisiones”.

Según (Hector, 2002, pág. 7) en su libro de Análisis Financiero Aplicado y principios de administración financiera manifiesta que: “Los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento o lucrativita, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, y de esta manera convertir las ventas en utilidades”.

“Diseño de un manual de control interno para el departamento financiero en la escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Riobamba, aplicando una nueva normativa y herramientas informáticas que rigen para el sector público en el año 2009”.

Según (Flor, 2009, pág. 134) concluye que el análisis de conceptos y definiciones emitidas por diferentes autores referente aspectos afines con el tema ayudaron a un mejor entendimiento en la labor del manual la Dirección Financiera es responsable de mantener la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones realizadas, por la necesidad de cumplir la misión y objetivos institucionales.

El control es una prioridad por el cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del departamento financiero. El no poseer un control adecuado para el pago de obligaciones hace que se demore su cancelación

dañando así la imagen fiel de la institución.

Como criterio personal de la investigación tomada anteriormente al aplicar el control interno se está perfeccionando continuamente, lo que generara servicios de calidad, competitivos, reconocimientos y posicionamiento en el sector cooperativo y financiero a nivel nacional, de tal manera que se lograra una mejor información hacia dentro y hacia fuera de la cooperativa.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

La presente investigación se fundamenta en el paradigma positivista, ya que corresponde al enfoque cuantitativo debido a que permitirá analizar e interpretar la realidad de la empresa con la intención de contribuir al cambio y mejorar la calidad de vida de quienes están directamente relacionados.

El paradigma positivista, según (Rodríguez, 1996, pág. 29) al positivismo como una corriente de pensamiento cuyos inicios se suele atribuir a los planteamientos de Auguste Comte., y que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas. El positivismo entiende que se puede conseguir explicaciones objetivas del mundo. Para este enfoque la realidad es algo externo, ajeno, objetivo que puede y debe ser estudiada y por lo tanto conocido. En definitiva es el paradigma de las ciencias naturales. Se parte de un principio de que todo fenómeno natural es regular, ordenado, responde a una causa objetiva que lo explicaría, independientemente del observador de ese fenómeno.

- En conclusiones se trabajara con un paradigma planteado porque facilita la visión de la realidad de la empresa de una manera dinámica, en donde todos los seres humanos que trabajen en la

misma y aporten de manera activa en contribución con su entorno, interactuando inseparablemente con el propósito de analizar su desarrollo y progreso.

- El paradigma crítico positivo permitirá también poner en práctica la relación dialéctica entre la teoría y la práctica para una manera abierta, flexible y participativa solucionar los problemas de la empresa.
- El paradigma positivista ayudará a conocer el contexto en donde se encuentra el problema, y sus variables, también a la formulación de hipótesis, su verificación y la predicción a partir de las mismas.

### **2.3 Fundamentación Legal**

La elaboración de la presente investigación se sustenta en (Seguros, 2009), publicada en el suplemento del registro oficial no. 444 del 10 de Mayo del 2011. TITULO III CAPITULO I. SECCIÓN 1 el mismo que dice:

**Artículo 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.-** Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente ley.

**Art. 83.- Actividades Financieras.-** Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- b) Otorgar préstamos a sus socios.

- c) Conceder sobregiros ocasionales.
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería.
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos de depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósito de valores.
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo a las normas y prácticas de usos nacionales e internacionales
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otros instituciones financieras
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligaciones de pago creados por ventas de crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos
- l) Invertir preferentemente en este orden, en el sector financiero popular y solidario, sistema financiero nacional y el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales y cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan,

de conformidad a lo que establezca el reglamento de esta ley.

Las disposiciones legales que rigen a la COAC Ambato Ltda. son las emanadas por la Dirección Nacional de Cooperativas con dependencia del Ministerio de Inclusión Económica y Social, el cual fiscaliza, asesora y vigila que las organizaciones, cooperativas cumplan con la Ley de Cooperativas y su Reglamento General para lo cual se basa en :

- ✓ (Ley de cooperativas, 1966, pág. 133)Codificación de la Ley de Cooperativas (Expedición: DS-1031. RO 123: 20-sep-1966) (Última codificación: s/n. RO 400: 29-ago-2001).
- ✓ (Reglamento de coopertaivas, 2009)Reglamento General de la Ley de Cooperativas (DS-6842. RO 123: 20-sep-1966).
- ✓ Reglamento Especial de Auditorías Externas y Fiscalizaciones para Organizaciones Cooperativas bajo control de la Dirección Nacional de Cooperativas (A-0554. RO 406: 28-nov-2006).
- ✓ Reglamento para la Constitución, Organización, Funcionamiento y Liquidación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que realizan intermediación financiera con el público en general” (RCAC) emitido por decreto ejecutivo en marzo de 1988.
- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular ySolidario, en el Registro Oficial No.- 444, en Mayo de 2011, aprobada por la Asamblea Nacional.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- ✓ Código de trabajo

Según (Seguros, 2009)Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, y las cooperativas de segundo piso sujetas al control de la superintendencia de bancos y seguros. Título Cuarto. Del Régimen Económico:

**Artículo 49.-** La administración de las cooperativas se orientará a entregar a sus socios y terceros, productos y servicios financieros que permitan a la institución cubrir adecuadamente sus costos operativos y obtener excedentes que le permitan sostenerse y perdurar en el tiempo.

## **2.4 Categorías Fundamentales**

### **2.4.1 Marco conceptual de la variable independiente**

#### **2.4.1.1 Auditoria**

Según (Donald H.Taylor.Ph y C.William Glezen, 2005, pág. 32)definición general de auditoría, se define como un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico, con el fin de determinar y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

Según (De la Peña, 2008, págs. 30-36)“menciona que la palabra auditoria es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencia sobre informaciones, registros, procesos, circuitos etc.

Hoy en día la palabra auditoria se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión y verificación, que aunque todos ellos tienen algo en común al estar de una u otro forma vinculados a la cooperativa.”

### **2.4.1.2 Auditoría de Gestión**

Según (Estevez, 2012, pág. 4) concluye que “Auditoría de Gestión es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en un sector, entidad, programa, proyecto u operación con el fin, dentro del marco legal, de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio.”

#### Objetivos

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión empresarial.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio

De acuerdo con (Maldonado, 2010, pág. 43) menciona que “es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de la organización, programas, actividades o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.”

Según, (Sanchez, 1999, pág. 22) concluye que “la auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.”

Se puede concluir entonces que la auditoría de gestión es una evaluación que permite proporcionar evidencias de la eficiencia y eficacia de las

actividades en base a las metas y objetivos propuestos en la entidad.

### **2.4.1.3 Control Interno**

Según (Gaitan, 2006, pág. 25) “Control interno es un proceso, efectuado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos”

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

### **Elementos de control**

El control interno cuenta con cinco elementos interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

### **Ambiente de control**

Según (Gaitan, 2006) concluye que “Consiste en el establecimiento en un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros componentes e indispensable, a su vez para la realización de los principios objetivos de control.”

**Integridad y valores éticos:** Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña y le da seguimiento.

**Competencia:** Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.

**Filosofía administrativa y estilo de operación:** los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros.

Según (Samuel Alberto, 1997) manifiesta que “Da el tono de una organización influenciando la conciencia de control de sus empleados, es el fundamento de todos los demás componentes del control interno”

### **Evaluación de Riesgos**

Según (Gaitan, 2006, pág. 28) concluye Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de cual sean identificados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para

todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de auto evaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Para (Mantilla B., 2002) manifiesta que “La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos”

La empresa debe identificar, conocer y tratar los riesgos a los que se enfrenta.

- Debe establecer mecanismos para identificar, analizar y manejar los riesgos.
- Debe establecer objetivos integrados con las áreas de comercialización operación mantenimiento, finanzas y otras actividades para que la empresa funcione armoniosamente.

## **Objetivos**

La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Una vez identificado factores, la gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control e información, a fin de estar enfocando permanentemente tales factores críticos de éxito.

Las categorías de los objetivos son los siguientes:

**Objetivos de cumplimiento.-** están dirigidos a la adherencia de leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.

**Objetivos de operación.-** son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización.

**Objetivos de la información financiera.-** se refieren a la obtención de la información financiera confiable.

El logro de objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:

Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.

En relación con los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a valorar la constancia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reportable avance de los resultados y se implementan las acciones para corregir desviaciones.

**Riesgo.-** El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo. El análisis de riesgos y su proceso.- sin importar la metodología en particular, debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.

La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.

El establecimiento de acciones y controles necesarios.

La evaluación periódica del proceso anterior.

## **Manejo de cambios**

Este elemento resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que puede influir en la efectividad de los controles internos.

El manejo de cambios debe estar ligado con el proceso de análisis de riesgos y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes.

## **Actividades de control**

Para (Gaitan, 2006, pág. 32) concluye que “Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.”

Las actividades de control tienen distintas categorías, pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Las actividades de control son importantes no solo porque en si mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Para (Samuel Alberto, 1997)“Son las políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Su importancia radica en la forma correcta de hacer las cosas para lo cual

se valen de políticas y procedimientos.

## **Información y Comunicación**

Según (Gaitan, 2006, pág. 33) Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades.

La comunicación, a todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

Así mismo son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control.

Para (Samuel Alberto, 1997) “Debe identificarse, capturarse y comunicarse información en una forma y en un tiempo que se le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento que se hace posible operar y controlar el negocio

El sistema de información y comunicación permite a la gerencia evaluar los resultados de su gestión y saber si los objetivos planteados se están alcanzando

Los elementos que conforman el sistema de información y comunicación son:

- ✓ La calidad y oportunidad de la información
- ✓ Comunicación e información interna
- ✓ Comunicación e información externa
- ✓ Medios de comunicación

### **Calidad y oportunidad de la información**

Es generada por el sistema y permite a la alta gerencia la toma de decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades.

Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz.

### **Comunicación e información interna**

Todos los miembros de la compañía recibirán un mensaje claro desde la alta dirección en el sentido que ejercerán con responsabilidad sus funciones sujetas al control interno. Tanto la claridad como la eficacia de su comunicación son importantes.

### **Comunicación e información externa**

Se debe mantener líneas abiertas de comunicación los beneficiarios podrán aportar con información de gran valor sobre la calidad de los servicios que brinda la compañía permitiendo que esta responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los beneficiarios

### **Medios de comunicación**

La comunicación se materializa en manuales, políticas memorias, avisos,

mensajes en video

### **Supervisión o Monitoreo**

Según (Gaitan, 2006, pág. 37) “Evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficiencia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesaria.”

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

Según (Samuel Alberto, 1997)“Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo”

La supervisión continua se aplicara en el transcurso normal de las operaciones, incluye las actividades habituales de gestión y supervisión así como otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno.

Se realizara hasta qué punto el personal en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia que el control interno sigue funcionando adecuadamente

## Gráfico No. 1 ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO



Fuente:Control Interno Estructura Conceptual Integrada

### Consideraciones generales

Control interno son todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración que están orientados para:

- ✓ Ayudar a lograr el objetivo.
- ✓ Asegurar la conducción ordenada y eficiente del negocio.
- ✓ Asegurar la adhesión a las políticas.
- ✓ Salvaguardar los activos.
- ✓ Prevenir y detectar el fraude y error.
- ✓ Lograr integridad de los registros contables.
- ✓ Oportuna y confiable preparación de información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y demás reglamentaciones en vigencia

Su objetivo es promover la efectividad eficiencia y economía en la gestión de las empresas.

Se instrumentan mediante procedimientos encaminados al logro de los objetivos planteados en la planificación estratégica.

#### **2.4.1.4 Políticas y Procedimientos de Control**

Según (Aguirre, 2001, pág. 58) señala que “políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.”

El objetivo es prescribir el tratamiento contable de cada una de las cuentas de importancia relativa que integran los estados financieros; así como la estructura de estos, garantizando el cumplimiento con los requerimientos establecidos por la Normas Internacionales de Información Financiera.

Alcance

- a) Las políticas relacionadas con la preparación y presentación de la estructura principal de los estados financieros; así como las divulgaciones adicionales requeridas para su adecuada presentación;
- b) Las políticas aplicables en los casos de:
  - ✓ Reconocimiento y medición de una partida contable;
  - ✓ Información a revelar sobre las partidas de importancia relativa.
- c) Las políticas contables relacionadas con divulgaciones adicionales sobre aspectos cualitativos de la información financiera.
- d) Los procedimientos contables a seguir para atender el cumplimiento de cada una de las políticas contables adoptadas

Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
- Reconciliaciones.
- Segregación de funciones.
- Salvaguarda de activos Indicadores de desempeño.
- Fianzas y seguros.
- Análisis de registros de información.
- Verificaciones.
- Revisión de desempeños operacionales.
- Seguridades físicas.
- Revisiones de informes de actividades y desempeño.
- Controles sobre procesamiento de información.

## **Políticas**

Es una regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad.

Según (Viner, 1966, pág. 90) manifiesta una política es un lineamiento que faculta la toma de decisiones en actividades rutinarias; aplicables al 90-95% de los casos. Las excepciones solo podrán ser autorizadas por alguien de nivel inmediato superior. Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y sobre todo pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos que realiza la organización”.

Sin embargo (Fischer, 1985, pág. 745) afirma que “Se puede definir a la política como cualquier regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad. La política es la línea de conducta predeterminada, que se aplica en la entidad para llevar a cabo todas sus actividades incluyendo aquellas no prevista”.

## **Procedimientos**

Son reglas de conducta que son imprescindibles para la ejecución de los objetivos.

Define como hacerlo considerando a (Gallardo, 2012, pág. 28) manifiesta que “Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas, que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar, cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos en la actividad empresarial”.

Por otra parte, (Beer, 1992, pág. 67) afirma que “Los procedimientos son métodos empleados para efectuar las actividades de conformidad con las políticas prescritas. Después de establecer políticas y objetivos básicos, proporcionar un plan de desarrollo procedimientos adecuados para ejecutar las operaciones de la entidad en forma efectiva, eficiente y económica”.

### **2.4.2 Marco conceptual de la variable dependiente**

#### **2.4.2.1 Gestión Financiera**

Según (Donald H.Taylor.Ph y C.William Glezen, 2005, pág. 33), “trata de lograr la maximización de la riqueza de los accionistas por medio de actividades cotidianas, como la administración de créditos y los inventarios mediante decisiones a un plazo largo relacionando con la obtención de fondos.”

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra

todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. Es decir, la función financiera integra: La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa).

La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);

#### **2.4.2.2 Situación Financiera**

Según (Flor, 2009, pág. 124) “es el conjunto de datos que se emiten en relación con las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros asignados a una institución. Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.”

Es decir la información financiera debe ser útil, y por lo tanto ha de permitir a sus usuarios evaluar el comportamiento económico-financiero de la entidad, los recursos económicos que controla, la estructura de sus fuentes de financiación y su liquidez y solvencia.

#### **Estados financieros**

En la **NIIF 7 Instrumentos Financieros a Revelar**.

Los usuarios de los estados financieros de una cooperativa necesitan

información relevante, confiable y comparable que les ayude a evaluar la situación financiera y la actuación de la cooperativa y que les sea útil para tomar decisiones económicas.

## **Estado de Resultados**

De acuerdo con la **Norma Internacional de Contabilidad NIC 30**, "Las cooperativas deben presentar un estado de resultados que agrupe los ingresos y gastos por su naturaleza y revele los montos de los principales tipos de ingresos y gastos.

Los principales tipos de ingresos derivados de las operaciones de una cooperativa incluyen intereses, honorarios por servicios, comisiones y resultados de las operaciones.

Cada tipo de ingreso se revela por separado a fin de que los usuarios puedan evaluar la actuación de una cooperativa.

Los principales tipos de gastos originados por las operaciones de una cooperativa incluyen intereses, comisiones, pérdidas en préstamos y anticipos, cargos relativos a la reducción en el valor en libros de las inversiones y los gastos administrativos generales.

Cada tipo de gastos se revela por separado a fin de que los usuarios puedan evaluar la actuación de una cooperativa.

El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);

El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

### **2.4.2.3 Indicadores de rentabilidad**

Según (Bruno, 1995, pág. 147), “los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades”.

Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del capital).

### **2.4.2.4 Rentabilidad del Patrimonio**

Para (Bruno, 1995, pág. 147) “El análisis de la rentabilidad de una empresa puede dividirse en dos fases distintas y complementarias es decir. Primero se analiza la rentabilidad del capital neto y del capital social, para determinar el tipo medio de remuneración del capital propio de la empresa o sea de los accionistas después se analiza la rentabilidad global de la empresa para determinar el tipo medio de remuneración de todos los activos invertidos en la empresa.”

**El índice de rentabilidad del capital neto.**- este índice que se calcula dividiendo el beneficio conseguido en el ejercicio por el capital neto (capital social más reservas)

#### **Beneficio/ capital neto**

Es decir la rentabilidad de los medios propios en la empresa.

**El índice de rentabilidad del capital social.**- este índice que se calcula dividiendo el beneficio conseguido en el ejercicio por el capital social (representado por el valor nominal de las acciones suscritas y

desembolsadas)

### **Beneficio / capital social**

Según (Mantilla, 2009, pág. 43); “La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).”

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión.

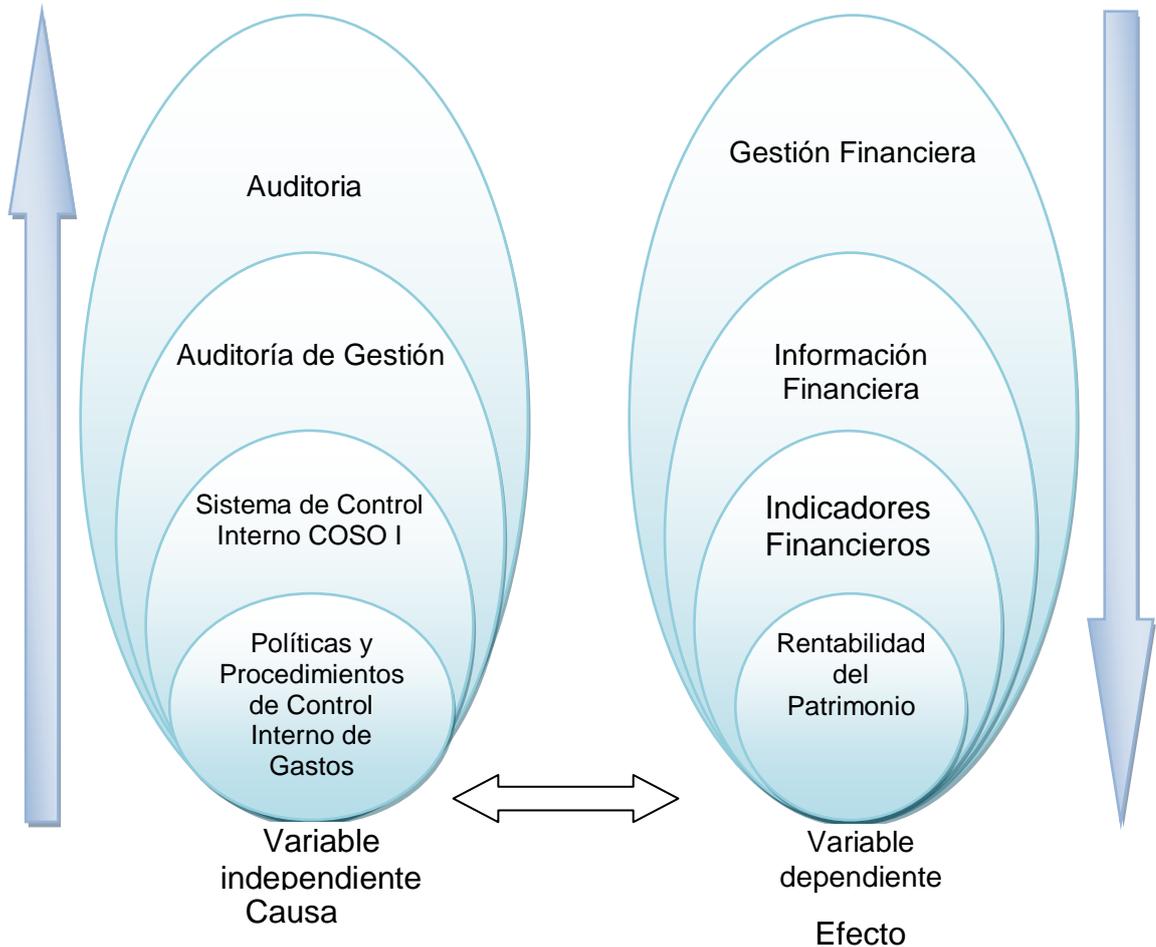
Básicamente existen dos tipos de inversión: la de rentabilidad fija o la de rentabilidad variable

La rentabilidad fija, es aquella que se pacta al hacer la inversión como es bonos, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada.

La rentabilidad variable es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de ellas

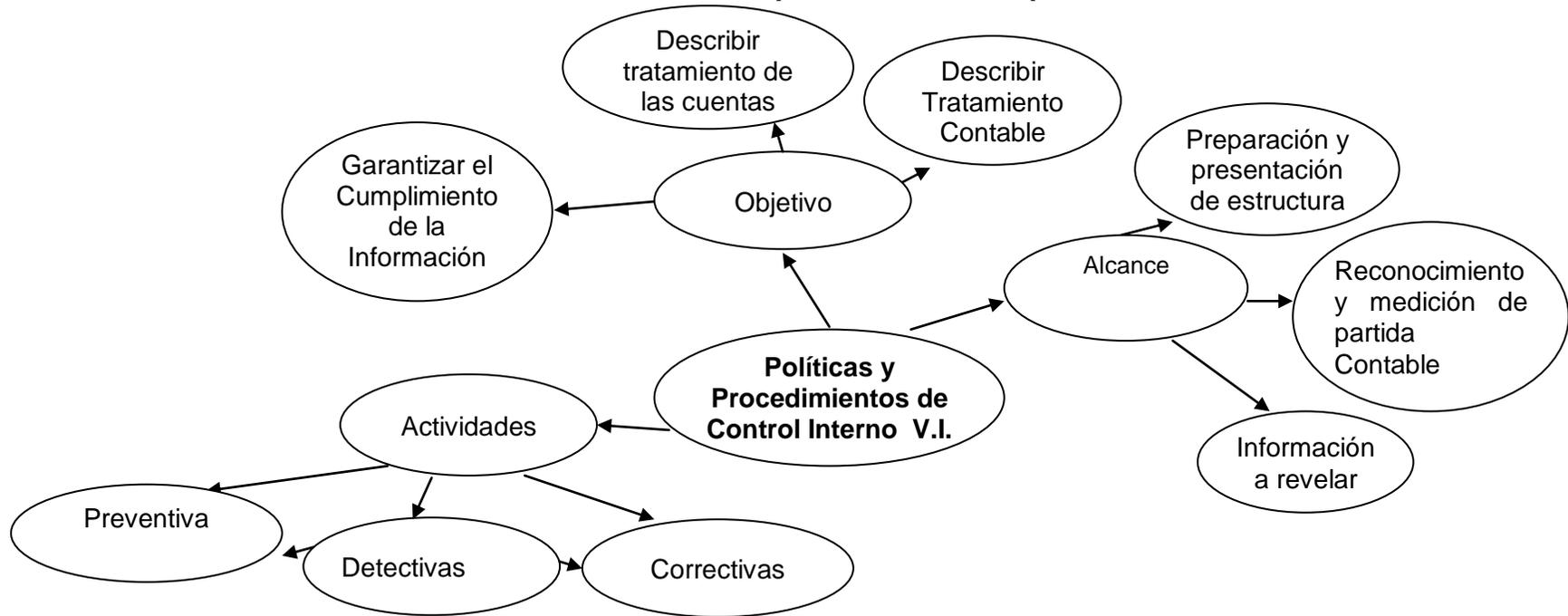
alga los encargados de su administración. En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir.

**Gráfico No. 2 Superordinación conceptual**



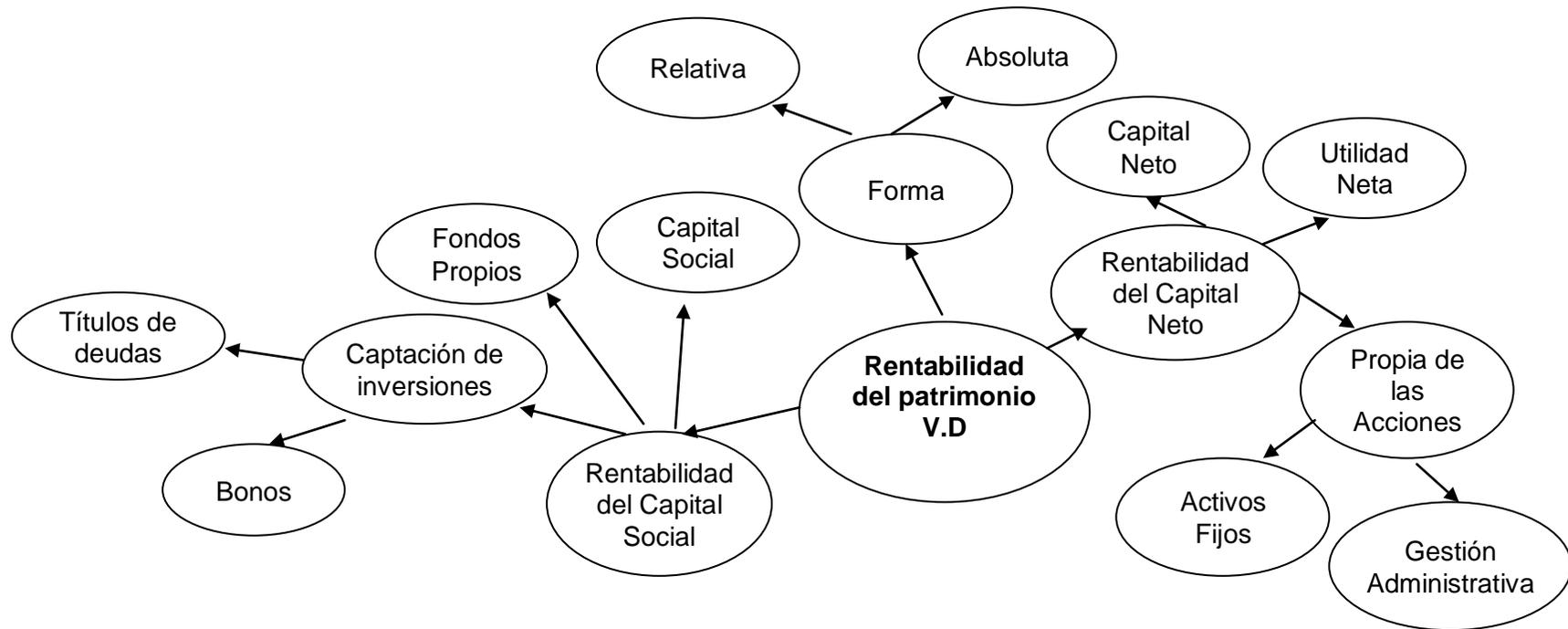
**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No.3 Subordinación Conceptual variable independiente**



Fuente: COAC Ambato Ltda.  
Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 4 Subordinación Conceptual variable dependiente**



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

## **2.5 Hipótesis**

Las inadecuadas Políticas y Procedimientos de Control Interno inciden en la rentabilidad del Patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en la ciudad de Ambato

### **2.5.1 Señalamiento de Variables**

**Variable independiente:** Políticas y Procedimientos de Control

**Variable dependiente:** Rentabilidad del Patrimonio

**Unidad de observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Cía. Ltda.

**Términos de relación:** es lo que ocasiona, en

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque predominante cuantitativo y cualitativo debido a que la iniciativa es analizar el control interno de los gastos operacionales para identificar los puntos críticos cualitativamente y expresarlos en valores.

Según (CABRERA & COLOMINA, 2000, pág. 435), “recogen información a través de unos cuestionarios estructurados que dan la posibilidad de análisis estadísticos en función de una muestra representativa de la población a estudiar.”

Este tipo de investigación permite obtener información relevante, es decir que se investiga al problema dentro del contexto que se produce sin llegar a formular generalizaciones.

#### 3.2 Modalidad básica de la investigación

##### 3.2.1 Investigación de Campo

Según (Herrera, 2005, pág. 103) “En su libro Metodología de la Investigación: “Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.” Para la presente investigación se asistirá a la cooperativa (lugar del problema), para realizar las encuestas correspondientes”.

Según (Abril, 2008, pág. 73) en su libro *Elaboración de proyectos de investigación científica*, manifiesta que: “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).” La aplicación Bibliográfica – documental usado para elaborar el Marco Teórico (capítulo II), en donde se requirió del apoyo de libros, documentos relacionados con el problema a fin de conocer las contribuciones científicas.

La modalidad básica de investigación que se utilizará en el presente trabajo es la investigación de campo ya que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones; porque permite obtener información real y precisa del problema que se está dando en dicha institución.

### **3.2.2 Investigación bibliográfica-documental**

Según (Herrera, 2005, pág. 174) “la investigación bibliográfica documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones.”

El método de la investigación bibliográfica es de mucha importancia dentro de la investigación, debido a que proporciona información existente de otras empresas similares, las mismas que sirven de apoyo porque son estudios realizados con anterioridad sobre la problemática que presentan las empresas sobre todo en la erogación de dinero.

### **3.3 Nivel o tipo de investigación**

#### **3.3.1 Investigación exploratoria**

Mediante este tipo de investigación es posible conocer la realidad de la empresa, según (Kerlinger; Avila Baray, Hector Luis, 1983) los estudios exploratorios buscan hechos sin el objeto de predecir las relaciones existentes, entre las variables; los estudios exploratorios nos sirve para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecen prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables.

El nivel o tipo de investigación exploratoria es de vital importancia dentro de la investigación, debido a que busca hechos sin predecir las relaciones existentes, información existente dentro de la empresa, las mismas que sirven de apoyo para establecer prioridades dentro de las áreas.

#### **3.3.2 Investigación descriptiva**

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

Según (Meyer, 1994, pág. 64) “el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades,

objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”.

Etapas de la investigación descriptiva:

1. Examinan las características del problema escogido.
2. Lo definen y formulan sus hipótesis.
3. Enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
4. Eligen los temas y las fuentes apropiados.
5. Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.
6. Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
7. Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
8. Realizan observaciones objetivas y exactas.
9. Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

1.2. Recolección de datos de la investigación descriptiva:

En este tipo de investigación lo fundamental es conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, es de vital importancia dentro de la investigación, debido a que se formula y define supuestos en base a hipótesis y procesos adoptados a fin de clasificar los datos de acuerdo al propósito del estudio.

### 3.4 Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

Según (De la Torre, 2005, págs. 49-51) manifiesta que “el universo es un conjunto total de elementos que tienen una característica común. El universo puede ser finito e infinito según el número de elementos que tenga.”

El presente trabajo de investigación cuenta con una población total de personas de las cuales 45 corresponden al personal administrativo. A continuación se detalla los integrantes de la COAC Ambato Cía. Ltda.:

**Tabla No. 1 Integrantes de la COAC Ambato Cía. Ltda.**

<b>Cargo</b>	<b>Nº Personas</b>
Nivel Gerencia	1
Nivel Gerencial	2
Inversiones	2
Operaciones	7
Crédito	12
Nivel Jefaturas	6
Nivel de Apoyo	12
Servicios Básicos	3
<b>TOTAL POBLACIÓN</b>	<b>45</b>

**Fuente:** COAC “Ambato” Cía. Ltda. (2013)

**Elaborado por:** Cesar Cruz

#### 3.4.2 Muestra

Según (De la Torre, 2005, pág. 49), Se entiende por muestra “Todo subconjunto representativo de la población, de manera que las conclusiones sacadas en ella se generalizan a la población”. La fórmula

para la obtención de la muestra se utilizara la presentada en el trabajo denominado “Elaboración de proyectos” de (Abril, 2008, pág. 58).

$$N = \frac{N}{E^2 * (N - 1) + 1}$$

**Dónde:**

n: Muestra

N: Población

E: Error de muestreo (0.5)

**Enunciado:**

Para la selección del tamaño de la muestra se tomó como referencia los 45 trabajadores de la Cooperativa.

**3.5 Operacionalización de las variables**

Siguiendo a (Herrera & Otros, 2004, págs. 166-167) en su Tutoría de investigación Científica, menciona que:

“La operacionalización de variables de la hipótesis es un procedimiento, por el cual, se pasa del plano abstracto de la investigación, al plano concreto, traduciendo esta variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información”.

A continuación se realizar la operacionalización tanto de la:

Variable Independiente (Inadecuadas Políticas y Procedimientos de Control)

Variable dependiente (Disminución de la rentabilidad del Patrimonio)

Tanto a la variable dependiente e independiente se las conceptualizara a fin de establecer técnicas e instrumentos de estudio, en la presente investigación se aplicara una encuesta al personal administrativo, y una encuesta a los socios de la cooperativa.

**Tabla No. 2 Operacionalización de la variable independiente**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Políticas y Procedimientos de Control Interno</b>				
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
Políticas y procedimientos.- Son acciones de las personas para cumplimiento de los procedimientos y las técnicas que se usan para salvaguardar los activos, proponer la eficiencia en las operaciones y cumplimiento con las políticas prescritas y para lograr la exactitud de la información.	Políticas de Control	Ambiente de Control	¿Cuenta la empresa con instrumentos donde estén consolidados los valores éticos? ¿Los empleados de la empresa manejan la información, el procesamiento y principios y criterios contables de acuerdo a sus valores éticos?	Encuesta dirigida a la administración de la COAC Ambato Cía. Ltda.
		Establecimiento de Objetivos	¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos definidos? ¿Los gastos se basan en el análisis administrativo de acuerdo a los objetivos?	
		Identificación de Riesgos	¿Se desarrollan actividades de control para la identificación de los factores de riesgos tanto internos como externos en las áreas? ¿Considera necesario el establecimiento de acciones y controles para identificar riesgos en los gastos operacionales?	
		Evaluación de riesgos	¿Existen herramientas o mecanismos que permiten evaluar el impacto de los diferentes riesgos? ¿Con que periodicidad se aplica evaluaciones de riesgos a los gastos operativos por parte del personal encargado?	
		Respuesta al Riesgo	¿El personal administrativo está en capacidad de proporcionar información oportuna de los gastos operacionales en momentos desfavorables?	
		Actividades de Control	¿El personal cuenta con la experiencia y capacidad en el manejo y procesamiento de la información financiera? ¿Existen políticas y procedimientos de control para el manejo de los gastos operativos?	
	Procedimientos de control interno	Información y Comunicación	¿Existe el conocimiento necesario de las políticas y procedimientos de control existentes en los gastos operativos de la empresa?	
		Supervisión y Monitoreo	¿Existe un personal encargado del manejo y supervisión de los gastos operativos?	

Fuente: COAC "Ambato" Cía. Ltda. (2012)

Elaborado por: Cesar Cruz

**Tabla No. 3 Operacionalización de la variable dependiente**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Rentabilidad del Patrimonio</b>				
<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>
<p>La rentabilidad también puede considerarse como un parámetro que puede servir para comparar los resultados entre diferentes empresas y ayudar a los inversionistas a determinar en que deben invertir su dinero y optimizar sus beneficios.</p>	Capital neto	Beneficio/ capital neto	<p>¿Se mide los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa?</p> <p>¿Con que periodicidad se realiza los análisis de rentabilidad financiera?</p>	Encuesta dirigida a la administración de la COAC Ambato Cía. Ltda.
	Capital Social	Beneficio / capital social	<p>¿Considera queevaluarel sistema de control interno incide en la rentabilidad de capital o patrimonio?</p> <p>¿Se calcula el rendimiento sobre el capital o el patrimonio?</p>	Encuesta dirigida a la administración de la COAC Ambato Cía. Ltda.

**Fuente:** COAC “Ambato” Cía. Ltda. (2012)

**Elaborado por:** Cesar Cruz

### **3.6 Recolección de información**

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, según (Herrera, 2005, págs. 174-175), considerando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados, según la operacionalización de las variables los sujetos a ser investigados son: las personas que integran los consejos, la comisión, oficial de riesgo, contador, gerente, y los socios seleccionados.

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. Las técnicas empleadas es la encuesta. Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).

Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

### **3.7 Procesamiento y análisis**

#### **3.7.1 Plan de procesamiento de información**

Revisión crítica de la información recopilada; es decir limpieza de información inapropiada: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

- ***Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.-***

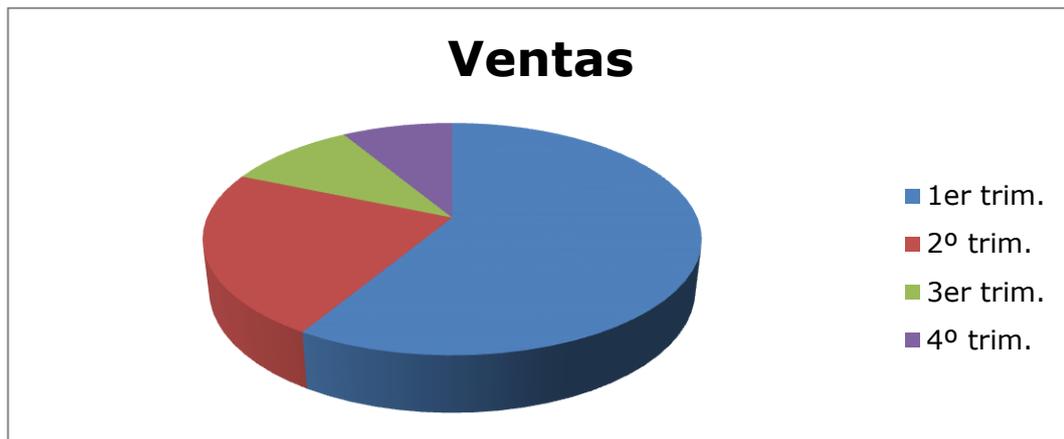
**Tabla No. 4** Cuantificación de resultados

<b>PREGUNTAS</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>Z</b>	<b>TOTALES</b>
1				
2				
N				

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: César Cruz

- **Representaciones gráficas.-**

**Gráfico No. 5** Representación de Resultados



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: César Cruz

### 3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

1. Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
2. Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
3. Comprobación de hipótesis.

**Chi cuadrado** La Comprobación de hipótesis se la demostrará en base a los resultados de entrevistas y encuestas aplicadas, Chi cuadrado que

permitirá diferenciar la hipótesis de los dos criterios de clasificación utilizados son independientes, de esto se desprende la hipótesis nula, frente a la hipótesis alterna, de investigación. La fórmula estadística que utilizaremos para la chi cuadrado es la siguiente:

$$x^2 = \sum \frac{(\sum e - \sum o)^2}{\sum e}$$

**Dónde:**

$x^2$ : Chi Cuadrado

$\sum e$  : Frecuencia esperada

$\sum o$ : Frecuencias observadas

4. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis e interpretación de resultados**

Una vez que han sido tabulados los datos obtenidos en las encuestas se procede en este capítulo a organizar, interpretar y discutir los resultados. El procesamiento de los datos obtenidos, mediante la aplicación de los instrumentos de investigación se realizó utilizando una hoja electrónica en Excel en la misma que se construyó una base de datos la que sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

El análisis se realizó en forma literal y aplicando la estadística descriptiva que permitió una interpretación a través del análisis cualitativo. Los mismos que se presentan en dieciocho (18) cuadros organizados en filas y columnas que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems de los cuestionarios; los cuadros se acompañan con sus respectivos gráficos, los mismos que se refieren a los porcentajes totales de cada categoría.

A más de ello se presenta el análisis y discusión de los resultados sobre la base de los porcentajes de cada ítem.

A continuación se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal administrativo y a socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

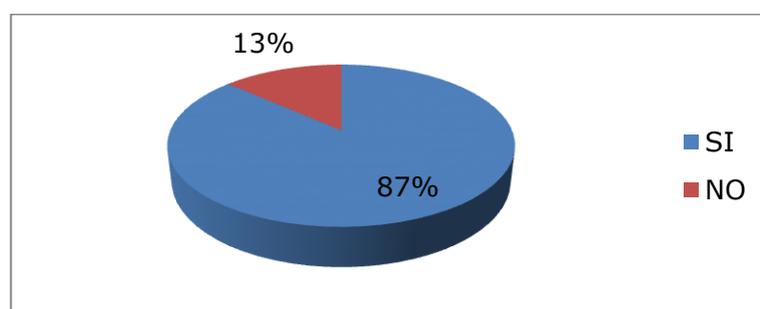
**Pregunta No 1.- ¿Cuenta la empresa con instrumentos donde estén consolidados los valores éticos?**

**Tabla No. 5** Percepción de conocimiento sobre instrumentos donde se consolide valores éticos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	39	87
NO	6	13
TOTAL	45	100,00

Fuente: COAC Ambato Ltda.  
Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 6** Percepción de conocimiento sobre instrumentos donde se consolide valores éticos



Fuente: COAC Ambato Ltda.  
Elaborado por: César Cruz

**Análisis**

El 87% de los encuestados manifiestan que la empresa si cuenta con instrumentos donde se consolida los valores éticos, mientras que un 13% manifiesta que no cuentas con instrumentos donde se consolide los valores éticos.

**Interpretación**

En su mayoría de los encuestados manifiestan que existe el código de trabajo el cual sirve como instrumento para consolidar los valores de cada persona encargada de su trabajo.

**Pregunta No 2.- ¿Los empleados de la empresa manejan la información, el procedimiento y principios y criterios contables de acuerdo a sus valores éticos?**

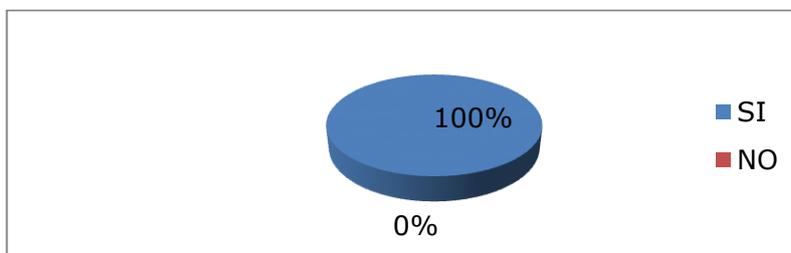
**Tabla No. 6** Percepción de conocimiento sobre manejo de información, principios y criterios contables

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
<b>SI</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
<b>NO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 7** Percepción de conocimiento sobre manejo de información, principios y criterios contables



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

### **Análisis**

El 100 % de los encuestados manifiestan que la información, los procedimientos y principios y criterios contables se los desarrollan basándose principalmente en su ética como profesional y valores adquiridos en su hogar.

### **Interpretación**

Todos los encuestados manifiestan que ejercen su trabajo basándose en los principios morales que cada empleado posee, desde su infancia hasta la formación profesional de cada uno y basándose en los principios éticos.

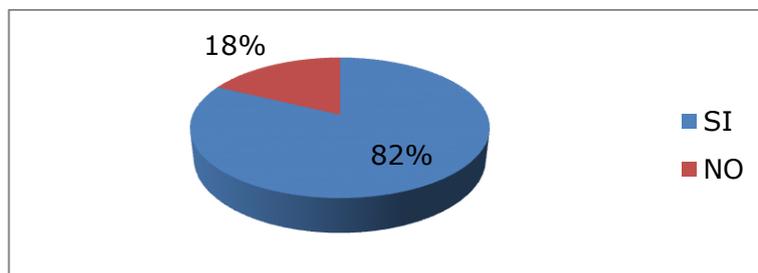
**Pregunta No 3.- ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos definidos?**

**Tabla No. 7** Percepción de conocimiento sobre recursos para alcanzar objetivos definidos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	37	82
NO	8	18
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 8** Percepción de conocimiento sobre recursos para alcanzar objetivos definidos



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

**Análisis**

El 82 % de los encuestados manifiestan que la empresa si posee recursos para poder alcanzar los objetivos, mientras que un 18 % de los encuestados menciona que la empresa no cuenta los recursos necesarios para alcanzar todos los objetivos deseados.

**Interpretación**

La mayoría de los encuestados manifiestan que la empresa posee los suficientes recursos para alcanzar los objetivos deseados e implementar las tácticas que sean necesarios por obtener beneficios, mientras que una parte de los encuestados expresan que no cuenta con todos los recursos que facilite a lograr los objetivos que se plantean por parte de la administración.

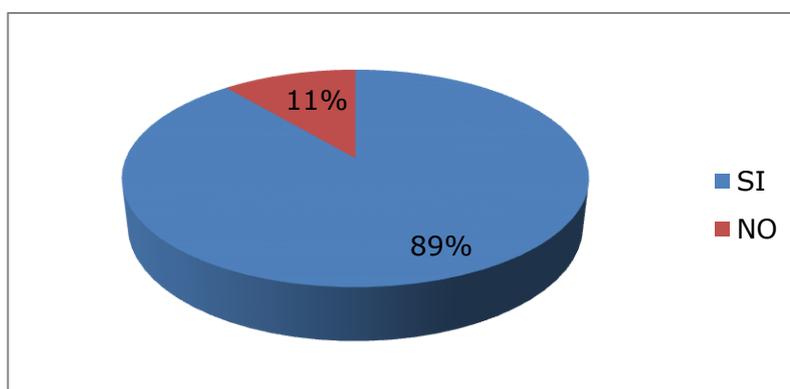
**Pregunta No 4.- ¿Los gastos se basan en el análisis administrativo de acuerdo a los objetivos?**

**Tabla No. 8** Análisis administrativo de objetivos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	40	89
NO	5	11
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Fuente: COAC Ambato Ltda.  
Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 9** Análisis administrativo de objetivos



Fuente: COAC Ambato Ltda.  
Elaborado por: César Cruz

### **Análisis**

Del total de los encuestados el 89 % de los encuestados manifiestan que los gastos se basan el análisis administrativo de acuerdo a los objetivos de la empresa, mientras que un 11 % de los encuestados menciona que los gastos no son analizados en base a los objetivos deseados.

### **Interpretación**

Gran parte de la mayoría de los encuestados los análisis que se plantean con respecto a los gastos lo hace la administración con el fin de que se satisfaga todas las necesidades y se pueda obtener los objetivos deseados.

**Pregunta No 5.- ¿Se desarrollan actividades de control para la identificación de los factores de riesgos tanto internos como externos en las áreas?**

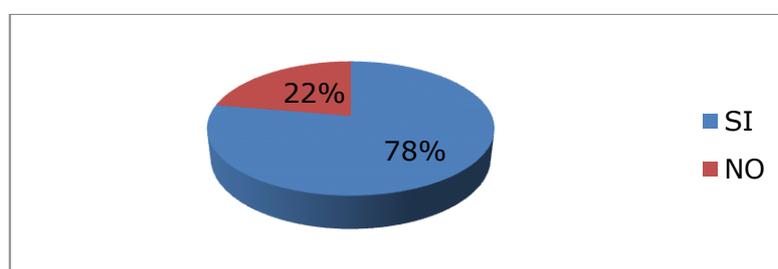
**Tabla No. 9** Actividades de control para identificación de factores de riesgo

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	35	78
NO	10	22
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 10** Actividades de control para identificación de factores de riesgo



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

### **Análisis**

Del total de los encuestados el 78 % de los encuestados manifiestan que existe actividades de control donde se pueda identificar los riesgos que le acechan a la empresa por parte de la competencia, mientras que un 11 % de los encuestados menciona que las actividades de control no son puestas en marcha lo que dificulta las operaciones por analizar riesgos.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados la empresa cuenta con actividades de control donde se pueda minimizar riesgos tanto internos como externos, pero no todas las actividades que se desarrollan sirven como análisis de alternativa a mejorar y lograr beneficios anhelados por la administración.

**Pregunta No 6.- ¿Considera necesario el establecimiento de acciones y controles para identificar riesgos en los gastos operacionales?**

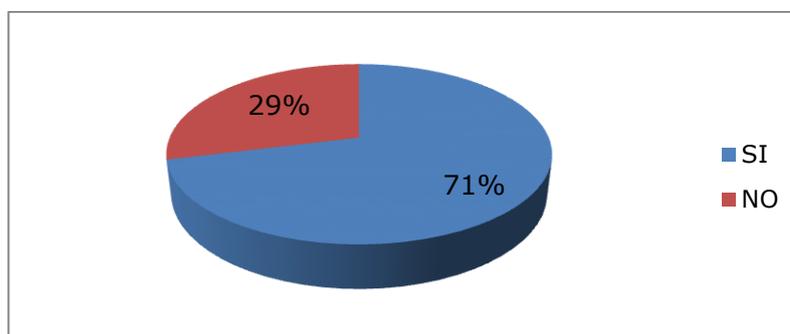
**Tabla No. 10** Acciones y controles para identificación de riesgo en gastos operativos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	32	71
NO	13	29
TOTAL	45	100

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 11** Acciones y controles para identificación de riesgo en gastos operativos



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

### **Análisis**

El 71 % de los encuestados manifiestan que si es necesario el establecimiento de acciones y controles para identificar riesgos en los gastos operacionales, mientras que un 29 % de los encuestados menciona que no es necesario el establecimiento de acciones y controles a los gastos operacionales.

### **Interpretación**

La gran mayoría de los encuestados de la empresa respaldan la idea de que exista acciones y controles para identificar posibles riesgos en los gastos operacionales debido a que con el paso del tiempo pueda surgir un déficit económico y afecte la estabilidad de la empresa.

**Pregunta No 7.- ¿Existe herramientas o mecanismos que permiten evaluar el impacto de los diferentes riesgos?**

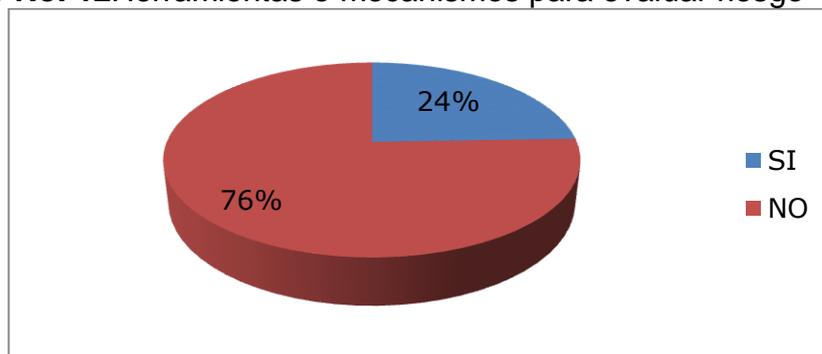
**Tabla No. 11** Herramientas o mecanismos para evaluar riesgo

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	11	24
NO	34	76
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 12** Herramientas o mecanismos para evaluar riesgo



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Análisis**

El 24 % de los encuestados manifiestan que si existen herramientas que permiten evaluar el impacto de los diferentes riesgos, mientras que un 76 % de los encuestados menciona que no existen herramientas donde se pueda evaluar el impacto de los riesgos que afectan la economía de la empresa.

**Interpretación**

La gran mayoría de los encuestados de la empresa mencionan la falta de herramientas o mecanismos donde se pueda evaluar los diferentes riesgos y imposibilita que la administración pueda tomar decisiones oportunas para disminuir posibles eventualidades que afecten la solvencia de la empresa.

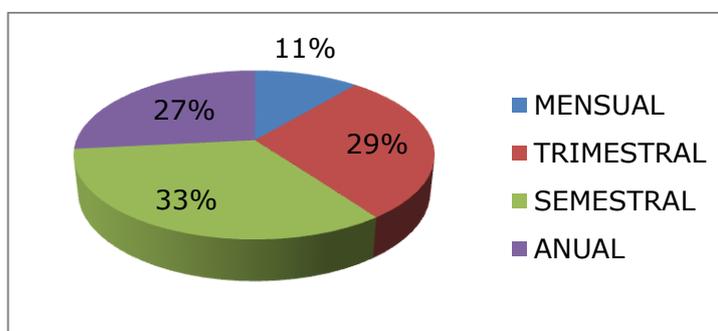
**Pregunta No 8.- ¿Con que periodicidad se aplica evaluaciones de riesgos a los gastos operativos por parte del personal encargado?**

**Tabla No. 12** Evaluación riesgo de gastos operativos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
MENSUAL	5	11
TRIMESTRAL	13	29
SEMESTRAL	15	33
ANUAL	12	27
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 13** Evaluación riesgo de gastos operativos



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

### **Análisis**

El 11 % de los encuestados manifiestan que se aplica evaluaciones de riesgos a los gastos operativos, 29% trimestral, 33% semestral y un 27 % anual.

### **Interpretación**

La gran mayoría de los encuestados de la empresa mencionan que las evaluaciones de riesgos a los gastos operativos se los realiza semestralmente por parte de administración.

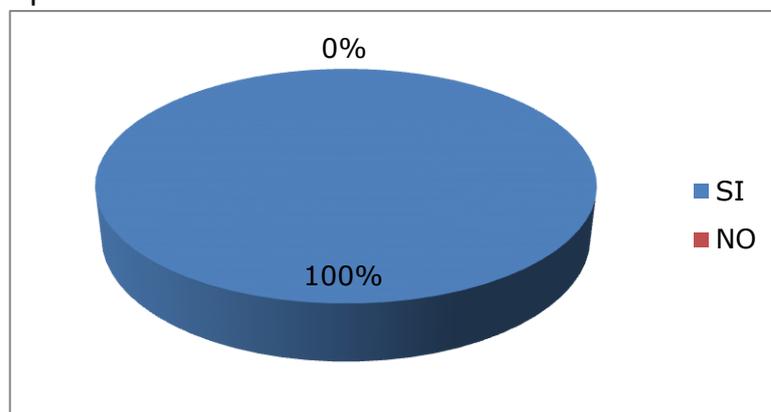
**Pregunta No 9.- ¿El personal administrativo está en capacidad de proporcionar información oportuna de los gastos operacionales en momentos desfavorables?**

**Tabla No. 13** El personal administrativo en capacidad de proporcionar información

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	45	100
NO	0	0
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 14** Personal administrativo en capacidad de informar sobre gastos de operación



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

### **Análisis**

El 45 % de los encuestados manifiestan que el personal administrativo cuenta con la información con respecto a los gastos operacionales y puede brindad la información en momentos desfavorables.

### **Interpretación**

Todos los encuestados manifiestan que quien tiene información con respecto a los gastos operacionales la realiza la administración en conjunto con la contadora y que pueden hacer uso de dicha información en cualquier momento que la necesiten.

**Pregunta No 10.- ¿El personal cuenta con la experiencia y capacidad en el manejo y procedimientos de la información financiera?**

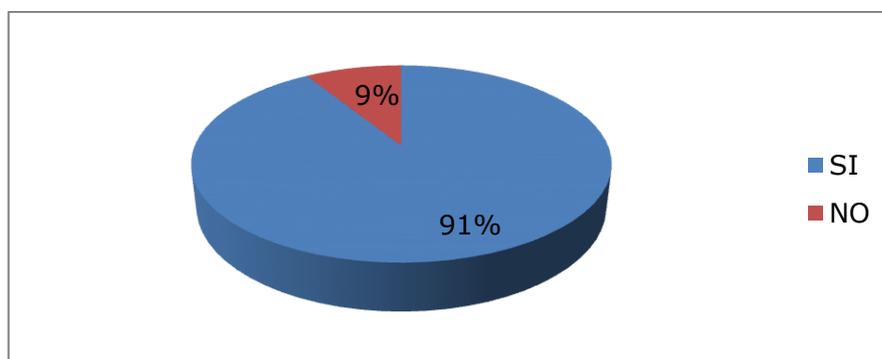
**Tabla No. 14** Experiencia y capacidad de manejo y procedimiento de información financiera

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	41	91
NO	4	9
TOTAL	45	100

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 15** Experiencia y capacidad de manejo y procedimiento de información financiera



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

### **Análisis**

El 91 % de los encuestados manifiestan que el personal cuenta con la experiencia y capacidad en el manejo y procesamiento de la información financiera, mientras que el 9 % dicen no estar en capacidad absoluta de procesar bien la información financiera puesto que aun no están familiarizados con el sistema que maneja la empresa

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados muestran que poseen los conocimientos y la experiencia que debe tener un funcionario y la práctica es lo que los lleva a estar seguro que la información que manejan es acorde a las exigencias de administración.

**Pregunta No 11.- ¿Existen políticas y procedimientos de control para el manejo de los gastos operativos?**

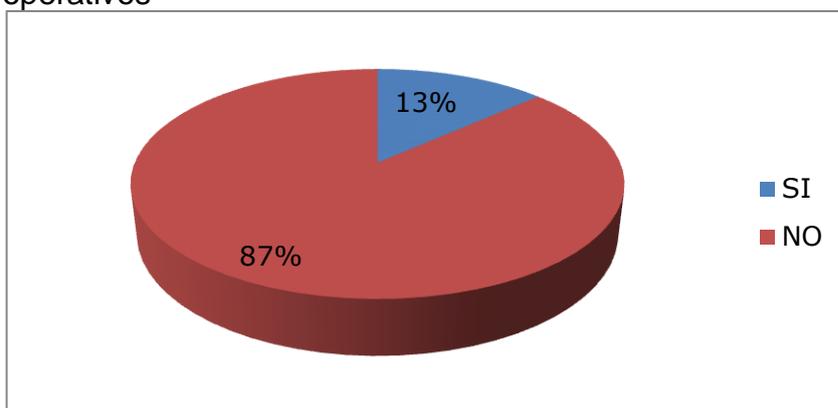
**Tabla No. 15** Políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	6	13
NO	39	87
TOTAL	45	100

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 16** Políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Análisis**

El 87 % de los encuestados manifiestan que no existe políticas y procedimientos de control para el manejo de los gastos operacionales, mientras que un 13 % mencionan que si existe pero no penden en funcionamiento.

**Interpretación**

La mayoría de los encuestados hacen mención que no existe políticas y procedimientos de control puesto que los gastos lo realizan la administración y en conjunto con contabilidad, mientras que la otra parte aseguran no poner en práctica las políticas y procedimientos a los gastos operacionales.

**Pregunta No 12.- ¿Existe el conocimiento necesario de las políticas y procedimientos de control existentes en los gastos operativos de la empresa?**

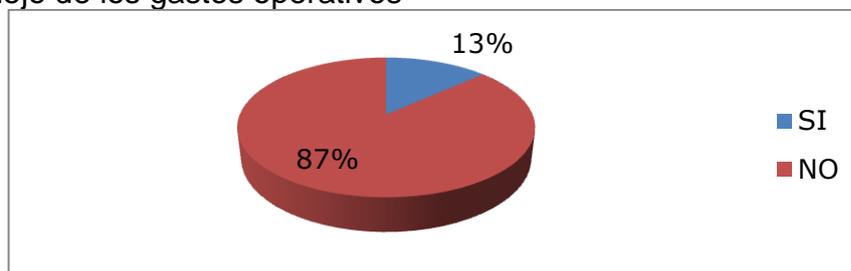
**Tabla No. 16** Conocimiento de políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	6	13
NO	39	87
TOTAL	45	100

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 17** Conocimiento de políticas y procedimientos de control en el manejo de los gastos operativos



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

### **Análisis**

El 87 % de los encuestados no poseen conocimientos de las políticas y procedimientos de control existentes en los gastos operacionales, mientras que un 13 % mencionan que poseen conocimientos con respecto a los gastos operacionales.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados hacen mención que no cuentan con los conocimientos y procedimientos de control sobre los gastos operacionales puesto que los gastos lo realiza la administración y en conjunto con contabilidad, mientras que la otra parte aseguran tener los conocimientos y procedimientos pero no orientan en práctica las políticas y procedimientos a los gastos operacionales.

**Pregunta No 13.- ¿Existe un personal encargado del manejo y supervisión de los gastos operativos?**

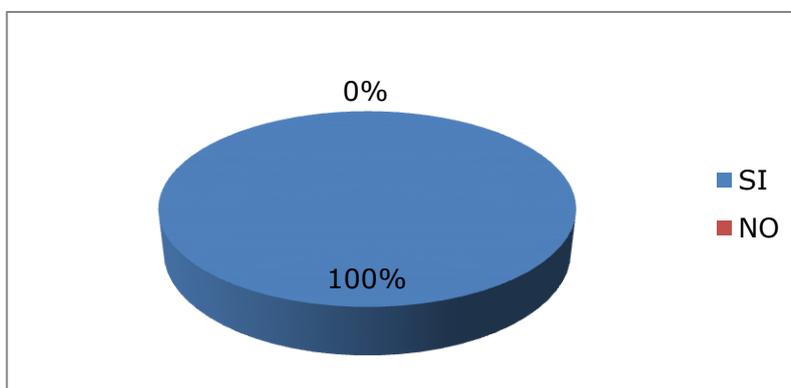
**Tabla No. 17** Personal encargado en el manejo y supervisión de los gastos operativos

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	45	100
NO	0	0
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 18** Personal encargado en el manejo y supervisión de los gastos operativos



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Análisis**

El 100 % de los encuestados manifiestan que el personal encargado del manejo y supervisión de los gastos operacionales es la administración en conjunto con contabilidad.

**Interpretación**

Todos los encuestados hacen mención que los gastos lo manejan y supervisan la administración con contabilidad con respecto a los gastos operacionales, pero no tienen buen resultado lo que les significa invertir más dinero de lo presupuestado.

**Pregunta No 14.- ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones para el manejo de los recursos financieros dentro de la cooperativa?**

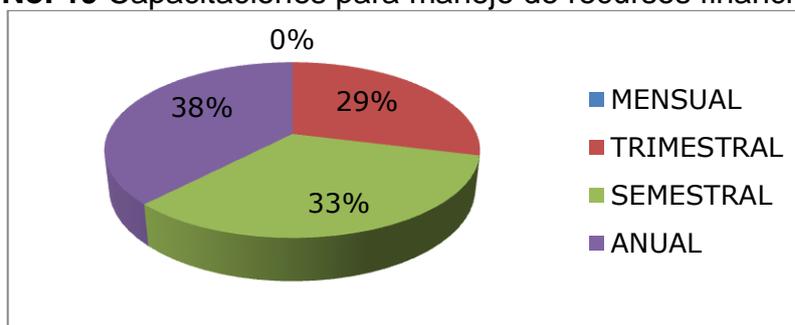
**Tabla No. 18** Capacitaciones para manejo de recursos financieros

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
MENSUAL	0	0
TRIMESTRAL	13	29
SEMESTRAL	15	33
ANUAL	17	38
TOTAL	45	100

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Gráfico No. 19** Capacitaciones para manejo de recursos financieros



Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

### Análisis

El 29 % de los encuestados manifiestan que reciben capacitaciones para manejo de recursos financieros, 33 % manifiestan que capacitan cada semestre mientras que un 38 % lo hace anual.

### Interpretación

Gran parte de los encuestados reciben capacitaciones pasado los tres meses de desempeñar sus funciones dentro de la cooperativa esto lleva a que obtengan más rendimientos en sus funciones y dar seguridad de los que se está realizando dentro de sus actividades.

**Pregunta No 15.- ¿Se mide los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa?**

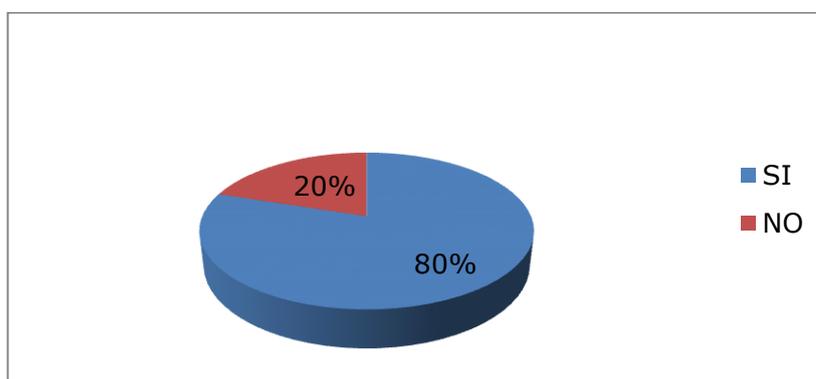
**Tabla No. 19** Medición de indicadores financieros en la rentabilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	36	80
NO	9	20
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 20** Indicadores financieros en la rentabilidad



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

### **Análisis**

El 80 % de los encuestados manifiestan que si miden los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa, mientras que 20 % mencionan desconocen sobre los indicadores financieros.

### **Interpretación**

Gran parte de los encuestados manifiestan que existen indicadores financieros donde se puede medir la rentabilidad de la cooperativa.

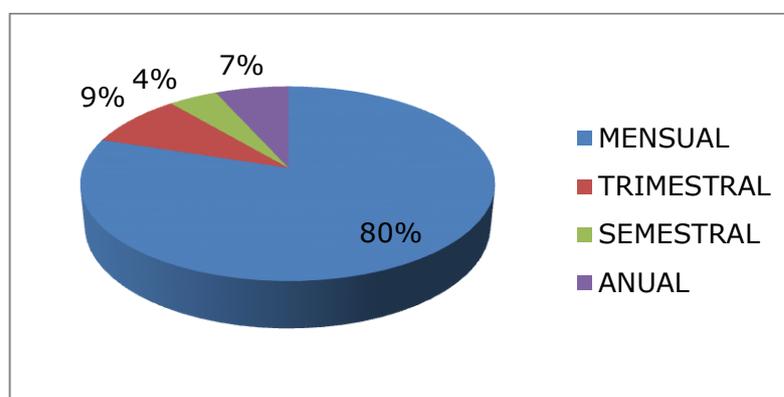
**Pregunta No 16.- ¿Con que periodicidad se realiza los análisis de rentabilidad financiera?**

**Tabla No. 20** Análisis de rentabilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
MENSUAL	36	80
TRIMESTRAL	4	9
SEMESTRAL	2	4
ANUAL	3	7
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 21** Análisis de rentabilidad



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.  
**Elaborado por:** César Cruz

### **Análisis**

El 80 % de los encuestados manifiestan que los análisis de rentabilidad financiera se los realiza mensual, el 9 % trimestral, 4 % semestral y un 7 % anual.

### **Interpretación**

Gran parte de los encuestados manifiestan que mensualmente se realizan análisis de rentabilidad financiera.

**Pregunta No 17.- ¿Considera que evaluar el sistema de control interno incide en la rentabilidad del Patrimonio?**

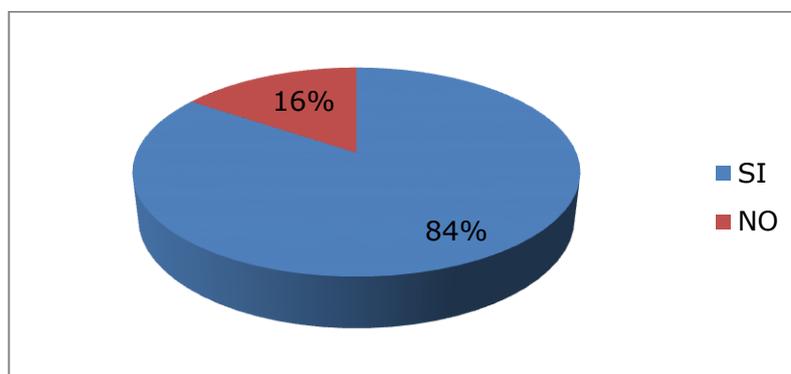
**Tabla No. 21** Evaluación de control interno en la rentabilidad del patrimonio

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
SI	38	84
NO	7	16
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 22** Evaluación sistema de control interno en la rentabilidad del patrimonio



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

### **Análisis**

El 84 % de los encuestados señalan que evaluar el sistema de control interno incide significativamente sobre la rentabilidad del patrimonio, mientras que un 16 % mencionan que no incide en la rentabilidad del patrimonio.

### **Interpretación**

La mayor parte de los encuestados manifiestan que al evaluar el sistema de control interno incide en la rentabilidad del patrimonio, puesto que si existe un buen control sobre los recursos económicos no habrá mala inversión y el beneficio será más grande para la empresa.

**Pregunta No 18.- ¿Cada qué tiempo se calcula el rendimiento sobre el patrimonio?**

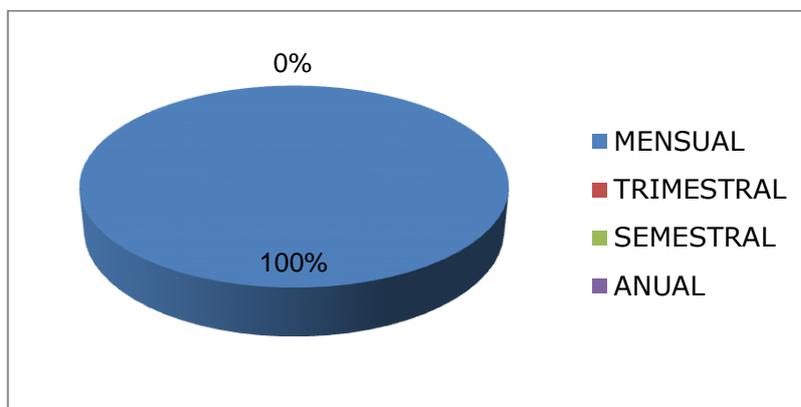
**Tabla No. 22** Tiempo de cálculo rendimientos sobre el patrimonio

Variable	Frecuencia	Porcentaje %
MENSUAL	45	100
TRIMESTRAL	0	0
SEMESTRAL	0	0
ANUAL	0	0
TOTAL	45	100

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Gráfico No. 23** Tiempo de cálculo rendimientos sobre el patrimonio



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

### **Análisis**

El 100 % de los encuestados mencionan que se calcula el rendimiento sobre el patrimonio cada mes.

### **Interpretación**

Todos los encuestados mencionan que los rendimientos sobre el patrimonio se los realiza cada mes puesto que requieren de dicha información para realizar sus balances al cierre del mes.

## 4.2 Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional

**Tabla No. 23** Indicadores financieros

<b>INDICADORES</b>	<b>dic-13</b>
<b>Rentabilidad</b>	
ROAC: Resultado / Promedio Activo Total	1.91%
ROE: Resultado / Promedio Patrimonio Total	10.26%
<b>Liquidez</b>	
Fondos disponibles / Obligaciones Público	14%
<b>Eficiencia Administrativa</b>	
Gastos Operac./Activos	1.21%
Gastos Personal/Activos	1.42%
(Gastos Operac+Personal)/Activos	2.63%
<b>Eficiencia Financiera</b>	
Sostenibilidad acumulado T. Ing/(T.Gast.+ Apor Corp.	115%
Sostenibilidad Mensual T. Ing.m/T. Gast+ Apot. Corp.	75%
<b>Solvencia Patrimonial</b>	
Patrimonio/Activos Totales	18.61%

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

### Análisis

Para la presente interpretación de análisis de rentabilidad, se menciona los siguientes resultados obtenidos gracia a la información proporcionada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (VER ANEXO 4)

### **Indicadores de rentabilidad**

De acuerdo a los índices de Rentabilidad sea obtenido un 1.91% de rentabilidad neta del activo (ROA), es decir tiene una capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.

Mientras que un 10.26% de rentabilidad financiera (ROE), es decir mide el beneficio generado en relación a la inversión de los propietarios de la cooperativa.

### **Indicadores de liquidez**

La Cooperativa ha obtenido un 14 % de liquidez, es decir cuenta con fondos disponibles para solventar sus obligaciones con el público y sus socios.

### **Indicadores de eficiencia administrativa**

La cooperativa cuenta con una eficiencia administrativa dando como resultado un 1.21% de gastos operativos con respecto a los activos que posee la cooperativa, mientras que un 1.42% de gastos personales y un 2.63% entre gastos operativos y personales considerando que los activos pueden solventar con los gastos incurridos.

### **Indicadores de eficiencia financiera**

En eficiencia financiera cuenta con en 115% de total ingresos sobre el total de gastos más el aporte corporativo y un 75% del total ingresos mensual sobre el total gastos más el aporte corporativo mensual, es decir los gastos totales y corporativos son solventados con los ingresos obtenidos por la cooperativa.

## **Indicadores de solvencia patrimonial**

En este índice tenemos un 18.61% de solvencia patrimonial, es decir determina el grado de apoyo de los recursos internos de la cooperativa sobre recursos de los socios.

### **4.3 Verificación de Hipótesis**

Para la comprobación de la hipótesis es necesario contar con la utilización de la prueba del Chi cuadrado ( $X^2$ ), por medio del cual permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

#### **4.3.1 Planteamiento de la hipótesis**

Es necesario plantear dos tipos o clases de hipótesis, una nula y la otra alternativa, puesto que al obtener los resultados de la aplicación de la prueba de chi-cuadrado, la hipótesis planteada en la investigación puede ser aceptada o a su vez rechazada.

#### **Hipótesis de investigación**

Las políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basados en riesgos inciden en la rentabilidad del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”

##### **4.3.1.1 Formulación de la hipótesis nula y la hipótesis alternativa.**

**Ho:** La ineficiente políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basados en riesgos NO inciden en la rentabilidad del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” en la

ciudad de Ambato en el año 2012.

$$O=E \quad \Rightarrow \quad O-E=0$$

**Hi:** La ineficiente políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basados en riesgos SI inciden en la rentabilidad del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” en la ciudad de Ambato en el año 2012.

$$O \neq E \quad \Rightarrow \quad O-E \neq 0$$

#### 4.3.2 Nivel de significancia y grados de libertad

##### Simbología:

$\alpha$  = Nivel de significancia

**gl** = Grados de libertad

**nf** = Número de filas

**mc** = Número de columnas.

$$\alpha = 5\% \approx 0,05$$

$$\mathbf{gl} = (\mathbf{nf}-1)(\mathbf{mc}-1)$$

$$\mathbf{gl} = (2-1)(2-1)$$

$$\mathbf{gl} = (1)(1)$$

$$\mathbf{gl} = 1$$

$$\mathbf{X^2_{0.05} = 3.8}$$

#### 4.3.3 Estadístico de prueba

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_i - e_i)^2}{e_i}$$
$$e = \frac{(Tf)(TC)}{TM}$$

**Simbología:**

**fo** = frecuencia observada

**fe** = frecuencia esperada

**X<sup>2</sup>**=chi- cuadrada

**TF**= total de la fila

**TC** =total de la columna

**TM** = total de la muestra

**Tabla No. 24**Frecuencias Observadas

VARIABLES	OPCIONES		
	SI	NO	TOTAL
V.I. ¿Existen políticas y procedimientos de control para el manejo de los gastos operativos?	6	39	45
V.D. ¿Considera que evaluar el sistema de control interno incide en la rentabilidad del Patrimonio?	38	7	45
<b>TOTAL</b>	44	46	90

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**Tabla No. 25** Frecuencias Esperadas

VARIABLES	OPCIONES		
	SI	NO	TOTAL
V.I. ¿Existen políticas y procedimientos de control para el manejo de los gastos operativos?	22	23	45
V.D. ¿Considera que evaluar el sistema de control interno incide en la rentabilidad del Patrimonio?	22	23	45
<b>TOTAL</b>	44	46	90

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Tabla No. 26** Tabla de Contingencia

O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	$\Sigma(O-E)^2/E$
6	22	-16	256	11,64
39	23	16	256	11,13
38	22	16	256	11,64
7	23	-16	256	11,13
90	90		1024	45,53

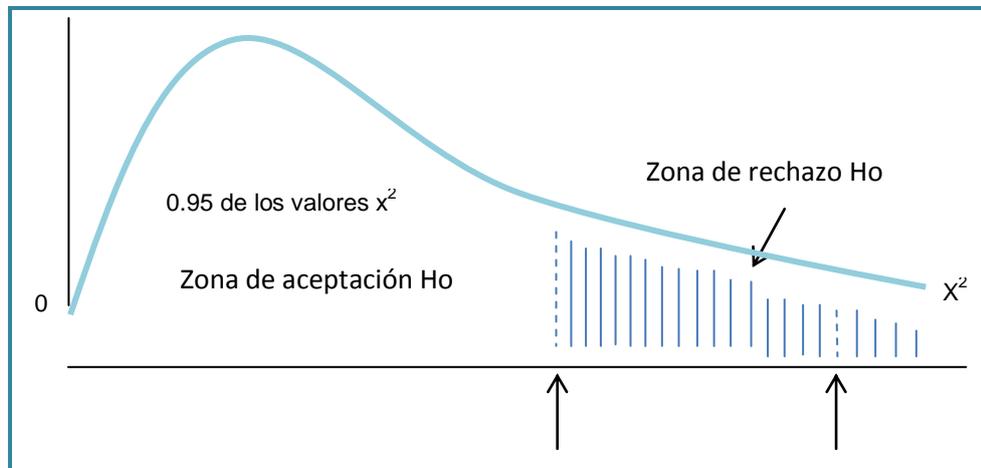
Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**X<sup>2</sup>c= 45.53**

**Gráfico No. 24**  $X^2_c$  (valor calculado)

$$X^2_{\alpha} = 3.8 \quad X^2_c = 45.53$$



**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

#### 4.3.4 Regla de decisión:

**Condición:** si  $X^2_c \geq X^2_{\alpha}$  se rechaza  $H_0$ .

$$45.53 \geq 3.8 \quad \Rightarrow \quad \text{cumple la condición.}$$

Si  $X^2_c \geq X^2_{\alpha}$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

#### **Conclusión:**

Según los cálculos obtenidos del Chi Cuadrado del nivel de significancia del 0.05 frente al Chi cuadrado tabulado, se tiene el siguiente análisis:  $X^2_c \geq X^2_{\alpha}$ , en el que  $45.53 \geq 3.8$  entonces cumple la condición por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ .

Se concluye entonces que “Las políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basados en riesgos inciden en la rentabilidad del Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Luego de realizar la investigación referente a: **“Políticas y procedimientos de control de los gastos operacionales basado en riesgos y su incidencia en la Rentabilidad del Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.”**, procesando todos los datos y utilizando varios instrumentos estadísticos; podemos emitir las siguientes conclusiones importantes y relevantes.

- La inadecuada aplicación de políticas y procedimientos de control interno a los gastos operacionales se produjo por el mal cumplimiento técnicas y procesos que se usan para salvaguardar los recursos y bienes económicos, adoptados por la administración y personal de la institución dando un resultado ineficiente en la aplicación de la normativa vigente.
- No se ha establecido una herramienta que ayude a determinar factores de riesgo a los indicadores financieros de gastos operativos continuamente, por lo que la administración no ha conseguido establecer el grado de cumplimiento de los objetivos.
- No existe evaluación del sistema de control interno con el que se pueda canalizar correctamente los gastos de operatividad de la cooperativa, los cuales surgen decisiones erróneas afectando sus recursos económicos.

## 5.2 Recomendaciones

Después de las conclusiones emitidas anteriormente podemos mencionar las siguientes recomendaciones:

- Es importante la implementación de políticas y procedimientos de control interno a los gastos operacionales porque estos deberían ser previamente programados y evaluados de modo que disminuya el riesgo de incumplimiento de los objetivos empresariales.
- Calcular los indicadores financieros de acuerdo a las necesidades establecidas por el personal administrativo y personal contable.
- Es importante evaluar el sistema de control interno que permita canalizar los gastos obtenidos hacia el cumplimiento de las necesidades operativas de la empresa y no a satisfacer requerimientos que no sean imputables al giro del negocio.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### 6.1 Datos informativos

**Título:** Evaluación del sistema de control Interno basado en COSO II para los gastos operacionales.

**Institución ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

**Beneficiarios:**

- Gerente propietario.
- Personal Administrativo
- Clientes.

**Ubicación:**

**Provincia:** Tungurahua.

**Cantón:** Ambato.

**Parroquia:** La Matriz

**Calle:** alama Numero 08-51 Intersección: Juan Benigno Vela Referencia:  
A media cuadra del Hotel EMPERADOR.

**Teléfono:** 032420544

**Tiempo estimado para la ejecución**

**Inicio:** Enero 2014

**Fin** : Julio 2014.

Equipo técnico responsable:

**Tabla No. 27 EQUIPO TÉCNICO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>
• Ing. Cristina Yucailla	Gerente Financiero	1803262193
• Ing. Teresa Quinatoa	Contadora General	1803965068
• Sr. Cesar Cruz	Investigador	1804224887

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

**Costo: USD 1364,55.** (Mil trescientos sesenta y cuatro dólares con 55/100).

**Tabla No. 28 RECURSOS MATERIALES**

<b>Unidad</b>	<b>Detalle</b>	<b>Individual</b>	<b>Colectivo</b>	<b>Total</b>
<b>7</b>	Suministros de Oficina	1,50	10,50	10,50
<b>1</b>	Sueldo auditor	650,00	900,00	900,00
<b>200</b>	Copias	0,03	180,00	180,00
<b>150</b>	Transporte	1	150	150
<b>Subtotal</b>				<b>1240,50</b>
<b>10% imprevistos</b>				124,05
<b>TOTAL</b>				<b>1364,55</b>

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

## **6.2 Antecedentes de la propuesta**

Según esta investigación realizada ha demostrado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato; si ha establecido políticas y procedimientos de control interno en los gastos operacionales, pero esta no se ha venido aplicando adecuadamente por lo quehaafectado a la rentabilidad del

patrimonio, siendo de gran importancia para su aplicación y conocimiento para el logrando los interés deseados, el personal tenga claro cuáles son sus objetivos y responsabilidades que debe cumplir para el buen funcionamiento de la misma.

Al valorar un sistema de control interno, este ayudara a fortalecer las actividades de la misma, beneficiando la gestión administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos y alcanzar las metas propuestas, que permitan crecer económicamente a lo largo de su funcionamiento.

### **6.3Justificación**

Al evaluar del sistema de control interno a los gastos operacionales establecido en políticas y procedimientos que se propone, se logrará determinar el grado de incumplimiento de este a través de puntos críticos, ya que después de su ejecución se podrá conocer con claridad las falencias dentro del plan organizativo de la cooperativa, además se minimizara los riesgos de incurrir en gastos innecesarios.

Al contar con un buen manejo de los gastos operativos, ayudara a los directivos a mejorar las decisiones que hasta el momento se venido dando.

Así también se beneficiara el personal que labora en la cooperativa pues conservarán su empleo al ejecutar las políticas y procedimientos de manera eficiente y comprenderán que la correcta aplicación de dichas técnicas permite el crecimiento de la empresa y por ende su bienestar.

Convirtiéndose esta propuesta en gran ayuda para los directivos y personal que labora en la cooperativa.

## **6.4Objetivos**

### **6.4.1 Objetivos General**

Contribuir con la evaluación del control interno basado en riesgos a los gastos operacionales y la emisión de un Informe.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Establecer el entorno de la cooperativa sobre el cual el personal cumpla con sus actividades y responsabilidades.
- Evaluar el sistema de control interno de los gastos operacionales para detectar puntos críticos.
- Comunicar por escrito los resultados obtenidos de la evaluación en conjunto con las respectivas recomendaciones para el adecuado manejo de los gastos operativos.

## **6.5 Análisis de factibilidad**

### **Socio- Cultural**

Se involucra a este aspecto puesto que los futuros clientes están inmersos en la sociedad por lo que es esencial demostrar el cumplimiento eficiente de los objetivos a través de la satisfacción de éstos, para así alcanzar la meta perseguida por la cooperativa.

### **Organizacional**

Es factible de realización, puesto que desde gerencia y el personal interactúan entre sí, para la aplicación de políticas y procedimientos.

## **Económico- Financiero**

La entidad cuenta con los recursos económicos necesarios para su implantación, de tal forma que no existirá inconveniente.

### **6.6 Fundamentación Científico- Técnica**

Según (Gaitan, 2006, pág. 68) “Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad”

- Promoción de la eficiencia eficacia y economía en las operaciones y calidad en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos de la entidad contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas reguladoras de las actividades de la entidad.
- Elaborar información financiera válida y confiable y presentarla con oportunidad”.

Para la presente evaluación se adoptará el método COSO II (ERM) consta de ocho componentes con el nombre de Administración de riesgos corporativos con el fin de proveer la adopción de estrategias que permitan el logro de objetivos en todos los niveles de la organización; este método nace recomendado por el Commit of Sponsoring Comission, con

el objetivo de minimizar los riesgos empresariales, establecer una adecuada organización en la identificación de procesos y no simplemente de planes y procedimientos de la gerencia como tal, sino ejecutado por la Junta Directiva o por el Consejo de Administración de un ente económico, por su grupo directivo y por todo el personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa los siguientes objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones; suficiencia y confiabilidad de las operaciones financieras; y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por otra parte (Arens, 2007, págs. 274-282), manifiesta que:

**El Control Interno comprende:**

- a) Un plan de Organización que prevea una separación apropiada de funciones.
- b) Métodos y procedimientos de autorización y registro que hagan posible el control financiero y administrativo sobre los recursos, obligaciones, ingresos, gastos y patrimonio, así como de cualquier proyecto de inversión.
- c) Prácticas sanas para el cumplimiento de los deberes y funciones de cada oficina o unidad.
- d) Asignación de personal idóneo para el cumplimiento de sus atribuciones y deberes.
- e) Una unidad efectiva de Auditoría Interna.

**Principios del Control Interno.**

Los Principios del Control Interno son:

- a) Equidad
- b) Moralidad
- c) Eficiencia

- d) Eficacia
- e) Economía
- f) Rendición de Cuentas
- g) Preservación del Medio Ambiente

### **El control interno por ciclos de operación.**

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que se requiere que "el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza que va depositar en él; asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.

Según (Gaitan, 2006, págs. 65-68), manifiesta que los elementos son los siguientes:

### **Elementos del control interno.**

Los elementos de control interno pueden agruparse en cuatro categorías:

- Organización.
- Procedimientos.
- Personal.
- Supervisión.

### **Explicación técnica de elementos básicos del sistema de control interno**

## **Elemento de organización**

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, ya que segregue las funciones de registro y custodia.

## **Elementos, sistemas y procedimientos**

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros

## **Elementos del personal**

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles con la actitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

## **Elementos de supervisión**

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Según (Vendivil, 2002, págs. 28-29), manifiesta que los componentes son:

## **Componentes del control interno COSO II**

### **Ambiente de Control**

Es el fundamento de todos los otros componentes, creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Además este componente, influye en el diseño y funcionamiento de las actividades de control, de los sistemas de información y comunicación, y del monitoreo de las operaciones.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración de riesgo.

### **Definición de objetivos**

Dentro del contexto de la misión y visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando en la efectividad en la presentación de reportes o informes internos y externos, como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados.

### **Identificación de eventos**

Según (Gaitan, 2006, pág. 69), la metodología de identificación de eventos puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo, como la identificación de eventos pasados, y

futuros. Las técnicas que se centran en las planeaciones consideradas asuntos como cambios demográficos, mercados nuevos y acciones de los competidores. Potencialmente los eventos tienen un impacto negativo, positivo o de ambos, presentando los primeros riesgos inmediatos, mediatos o de largo plazo, los cuales deben ser evaluados dentro del COSO II.

Dentro de la metodología más conocida para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son matrices “análisis PETS o GESI”, “análisis FODA o DOFA”, “análisis de las cinco fuerzas” y “matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgos”.

### **Valoración de riesgos**

Le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad e impacto, con base en datos pasados internos y externos.

### **Respuesta al riesgo**

Identifica y evalúa las posibles respuestas de los riesgos y considera su efecto en la probabilidad y el impacto.

Evalúa las opciones en relación con el apetito del riesgo en la entidad, el costo y su beneficio de la respuesta a los riesgos potenciales, y el grado que más reporta las posibilidades de riesgo. Las respuestas al riesgo caen dentro de las categorías de evitar, compartir y aceptar el riesgo.

## **Actividades de control**

Según (Mantilla B., 2002, págs. 59-68), son políticas y procedimientos que ayudan asegurar que se cumplan las directrices administrativas. Las políticas implementadas para el uso de derivados se deben definir y comunicar claramente a través de toda la organización.

Las políticas administrativas de riesgo deben incluir procedimientos para la identificación como medición valoración y limitación de riesgos de los negocios como fundamento para el uso de derivados con miras a la administración de riesgos la política de administración de riesgos para derivados deben incluir controles relacionados con supervisión y responsabilidades administrativas; naturaleza y extensión de las actividades de derivados, incluyendo límites para su uso; y procesos de presentación de reportes y controles operacionales.

La política debe permitir el monitoreo la exposición frente a límites, la transmisión oportuna y correcta de las posiciones para los sistemas de administración de riesgos.

También debe permitir la evaluación de controles dentro de los sistemas de controles gerenciales, incluyendo la evaluación de los recursos asignados al mantenimiento de la integridad del sistema de medición de riesgos.

## **Información y comunicación**

Se centran en la naturaleza y la calidad de la información requerida para un control efectivo, los sistemas empleados para desarrollar tal información y los reportes necesarios para comunicar de manera efectiva.

Las comunicaciones deben asegurar que los deberes y las responsabilidades de control relacionadas con las actividades de derivados se están comprendiendo a través de toda la organización. Deben existir sistemas adecuados para captura de datos procedimientos transmisión y administración de reportes de manera que tales transacciones con derivados se realicen de manera ordenada y eficiente.

Deben implementarse mecanismos para obtener y comunicar información relevante que cubra las actividades de derivados. Los directores y la administración deben obtener información suficiente y oportuna para monitorear los logros de los objetivos y estrategias para el uso de derivados.

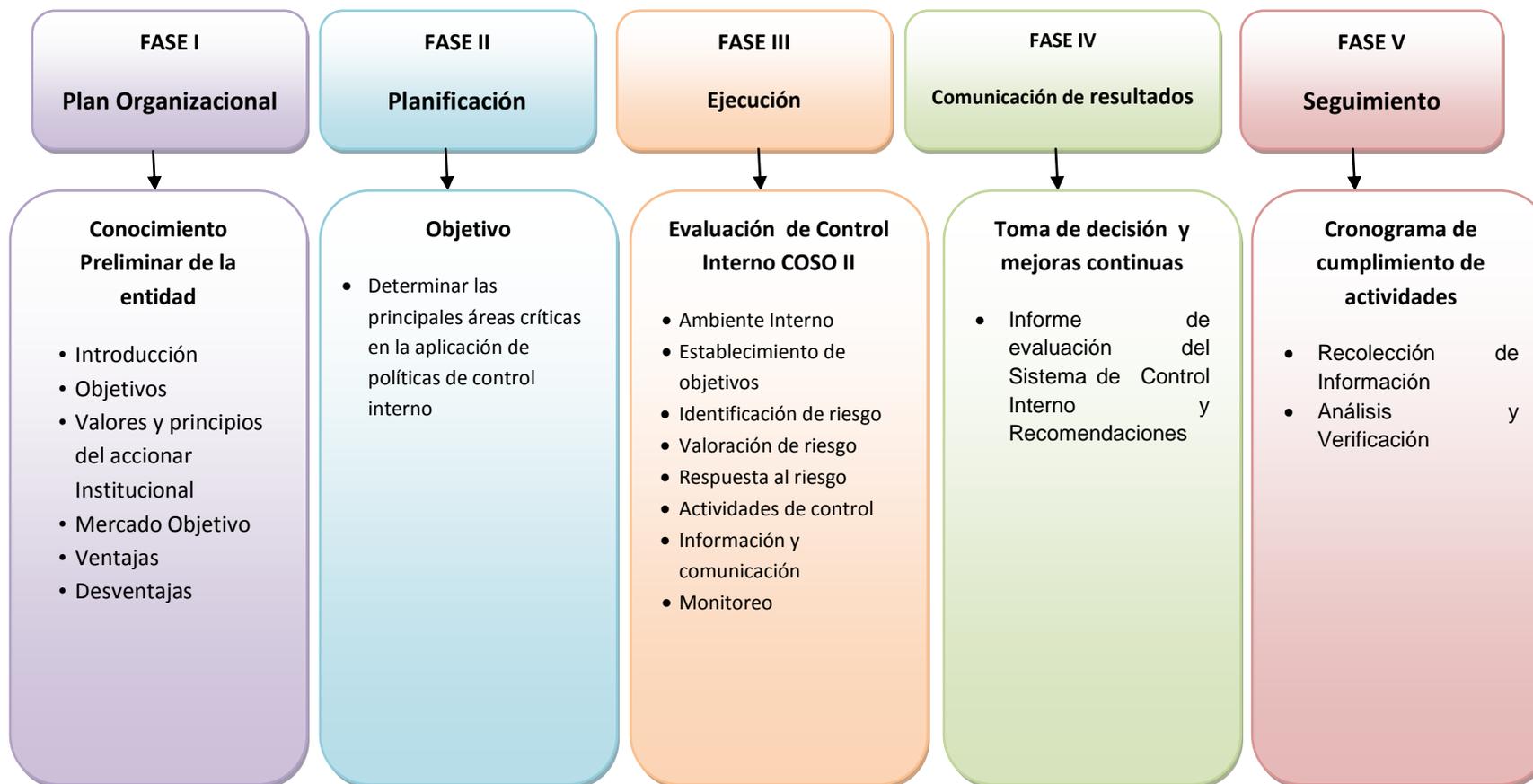
### **Monitoreo**

Para (Gaitan, 2006, págs. 70-71), es un proceso que valora tanto la presencia como funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo. Se puede realizar mediante evaluaciones separadas, aseguran que la administración de riesgos continúa aplicándose en todos los niveles y a través de una evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación del riesgo, de acuerdo a lo planificado, modificando los procedimientos cuando se requiera.

La estructura organizacional debe incluir una función independiente de monitoreo sobre los derivados, proporcionando a la administración principal claridad sobre los riesgos de las actividades, validando los resultados y, valorando el cumplimiento acorde a las políticas establecidas.

## 6.7 Modelo Operativo

### 6.7.1 El plan operativo de la propuesta, incluye los siguientes aspectos:





**Evaluación del Control Interno basado en riesgoalosgastos  
Operativos**

**Elaborado por: César Cruz**

**Año: 2014**

## FASE I

### Plan organizacional

#### Introducción

La fase I comprende describir las generalidades del plan que se ha realizado en función del diagnóstico interno de la Cooperativa, ello incluye el análisis de objetivos, valores y principios del accionar institucional, mercado objetivo, ventajas ,desventajas, como puntos de riesgo que debe superar la Cooperativa en el corto y mediano plazo para su desarrollo y sostenibilidad.



#### 6.7.1.2 Objetivos

Los principales objetivos de la Cooperativa son:

- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios.
- Fortalecer y mantener los servicios financieros
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.

- Brindar productos financieros funcionales y de calidad.
- Implementar plan de difusión de la gestión de la cooperativa.
- Fortalecer el sistema de gestión administrativa y operativa.

### 6.7.1.3 Valores y Principios Institucionales

Los principales Valores y Principios que rigen el accionar institucional son:

- **Honestidad:** La COAC Ambato, es una entidad que cumple con todas las Leyes y Reglamentos emitidos por los organismos de control, con los Estatutos, reglamentos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los Principios del Cooperativismo. Trabajando honestamente sin desperdicio de tiempo, poniendo un esfuerzo personal adicional. Brindar trato personalizado amable, respetuoso, amigable a los socios.
- **Seriedad y profesionalismo:** Todo el personal que labora en la institución es permanentemente capacitado, respeta los procedimientos internos y somos entes de apoyo de los socios a través de la asesoría y seguimiento a nuestros socios, garantizando confidencialidad con la información de los socios y de la institución. Trabajamos con humildad demostrando paciencia ante las situaciones que se presenten y dotando de soluciones prácticas para solución de dificultades.
- **Transparencia:** La Cooperativa informa mensualmente a sus socios y semestralmente a los organismos de control sobre el crecimiento económico obtenido, y sus tasas de interés están parametrizadas por las establecidas por los organismos de control, trabajar demostrando transparencia en todas sus actividades

- **Trabajo en equipo:** Aportar con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando el desarrollo de los compañeros propendiendo la buena comunicación, el compañerismo, y las buenas costumbres.
- **Innovación y mejoramiento continuo:** Es un lema permanente de la cooperativa entregar servicios financieros a la brevedad que nuestros socios lo requieran con un valor agregado de sonrisa y amabilidad, e incorporando nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios.
- **Reglas Claras:** En Cooperativa Ambato Ltda. existen reglamentos, políticas, procedimientos, manuales, instructivos, etc. Para conocimiento del personal, y esta manera entregar información personalizada y veraz de los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa, además de las reuniones periódicas en la cual se comunica los logros alcanzados y las estrategias a tomar para expandir nuestros servicios.

#### **6.7.1.4 Mercado Objetivo**

El segmento de mercado natural de la Cooperativa son los microempresarios, tanto de producción, comercio o servicios, de las provincial de Tungurahua, Cotopaxi, Bolívar y de la zona sur de la ciudad de Quito. En complemento a los microempresarios también se ofertan productos de crédito de consumo de los sectores mencionados.

#### **6.7.1.5 Ventajas**

- Productos y Servicios de Calidad.
- Costos de los Servicios, disponiendo de tasas competitivas tanto en créditos como en captaciones.
- Variedad de productos.
- Horarios de atención adecuados.

#### **6.7.1.6 Desventajas**

- Disponibilidad de Manual de Funciones: calidad de descripción de funciones, conocimiento, nivel de uso, actualización
- Formalización de instrucciones internas.
- Gestión de Procesos: disponibilidad de manuales de procesos operativos y administrativos, nivel de conocimiento y uso por el personal.
- Existencia y nivel de conocimiento y aplicación de normas y reglamentos internos.
- Gestión de la información: reportes, uso. Calidad y nivel de uso del Sistema de Información Gerencial.
- Existencia de mecanismos/procesos de Planificación general: estratégica, operativa, financiera y su seguimiento y evaluación

## **Fase II**

### **Planificación**

Es importante considerar el entender desde el conocimiento y la organización hasta establecer el enfoque general que se asigne para el cumplimiento de la evaluación, los cuales pueden definir qué actividad se tendrá en cuenta con que profundidad y detalle se les evidenciará.

#### **6.7.2.1 Fase II Objetivo**

Evaluar el control interno dentro de los ocho componentes con la finalidad de optimizar los recursos y mejoras en la rentabilidad de la cooperativa.

A continuación se detalla la siguiente lista de verificación que servirá como base para la evaluación que se realizara dentro del Departamento Financiero.

**Tabla No. 29 LISTA DE VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES OPERATIVAS**

<b>AREA OPERATIVA:</b> Departamento Financiero		<b>RESPONSABLE:</b> Ing. Teresa Quinatoa	<b>FECHA INICIO/HR:</b>	<b>FECHA FINAL/RH:</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Determinar la metodología para la realización de actividades operativas					
<b>ALCANCE:</b> Personal encargado de gastos					
<b>INSTRUCCIÓN:</b> Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a su criterio.					
#	PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE	NA	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperativa cuenta con un organigrama definido que sirve de apoyo para alcanzar objetivos propuestos?	X			
2	¿Existe un seguimiento continuo al cumplimiento de metas, objetivos, planificación estratégica	X			
3	¿Conoces los procedimientos que aplican para tu cargo?	X			
4	¿Utiliza instrucciones de trabajo para cumplir con sus labores?	X			
5	¿Maneja algún otro registro para realizar su trabajo?		X		
6	¿Utiliza instrucciones para el manejo de registros y documentos financieros?	X			
7	¿Existe información necesaria para la cuenta gastos operativos?	X			
8	¿Los gastos que se realizan son necesarios?	X			
9	¿Existe información respecto a aplicación de fondos destinado a gastos operativos?	X			
10	¿Se justifica los gastos con el beneficio obtenido?	X			
11	¿Se pide autorización de gastos?	X			
12	¿Existe jerarquía para autorizar gastos?	X			
13	¿Existe personal encargado para el acceso a la cuenta gastos operativos?		x		
14	¿El personal encargado es seleccionado de acuerdo a sus habilidades?		x		
15	¿Existe capacitaciones permanentes para el manejo de la cuenta gastos operativos?	X			
16	¿Existe una correcta segregación de funciones que le permita una adecuada aplicación de controles a la cuenta gasto operativo?	X			
17	¿Se cumple la política establecida en la cooperativa respecto a los gastos?		x		
18	¿Existe ineficiencia en el manejo de los gastos operativos?	X			
19	¿Los gastos operativos son evaluados y monitoreados de acuerdo a los requerimientos de la cooperativa?	X			
20	¿Tiene algún control para evaluar y monitorear los gastos operativos que ya se cumplieron con los requerimientos de la cooperativa?		x		
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>5</b>		

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

Después de realizar un análisis de las actividades dentro del Departamento Financiero se llegó a establecer los siguientes parámetros para determinar acciones de acuerdo a las necesidades requeridas por el personal encargado.

Para evaluar del control interno de los gastos operativos se desarrollarán las siguientes actividades.

- Conocer e identificar a la cooperativa.
- Obtener datos importantes del funcionamiento de la cooperativa.
- Obtener información básica y detallada de la metodología para la realización de las actividades operativas.
- Determinar las principales actividades críticas en la aplicación de las políticas de control interno.
- Elaborar un cuestionario de control interno y aplicarlo a los componentes del control interno dentro de la cooperativa.
- Determinar el nivel de riesgo a los componentes de control interno.
- Realizar Hojas de hallazgos por cada componente de control basado en los riesgos detectados.
- Elaborar indicadores financieros.
- Elaborar un informe de evaluación

La evaluación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se realizará con el siguiente personal.

Ingeniera Cristina Yucailla Gerente Financiero

Ingeniera Teresa Quinatoa Contador General

Ingeniera Roció Chango Jefa Departamento de Recursos Humanos.

### Recursos a utilizar

CANTIDAD	RECURSOS MATERIALES
3	Resmas de Hojas papel bon
2	Laptops
2	Esferos
2	Flash Memory
1	Impresora

### Recursos económicos

DETALLE	USD
Movilización	100
Alimentación	150
Sueldo	700
Total	950

### Fase III

#### Evaluación de control Interno COSO II

En esta fase se desarrolla la aplicación de ocho componentes del COSO II con el propósito de facilitar reportes financieros oportunos con datos razonables que muestren la verdadera situación económica de la cooperativa que orienten sus operaciones basadas en una organización estructural adecuada en sus actividades que cuenten con valores éticos así como cumplir con las partes externas e internas, así mismo debe identificar aquellos riesgos que influyen en la rentabilidad del patrimonio y la respuesta que deben dar a esos riesgos como alternativa de solución a la cooperativa. Así mismo deberán realizar actividades de control y monitoreo con el propósito de establecer que las actividades se estén desarrollando eficazmente todo esto en concordancia con el marco integrado.



### **2.7.3 Fase III**

#### **6.7.3.1 Evaluación de control Interno COSO II**

##### **Primer componente**

###### **6.7.3.1.1 Ambiente de control interno**

El ambiente de control implica a toda la cooperativa, influenciando la conciencia de control en la parte administrativa y contable. Es el fundamento de todos los componentes, creando disciplina y organizando adecuadamente la estructura empresarial, determinando las estrategias y los objetivos, como también estructurando las actividades del negocio e identificando, valorando y actuando sobre los riesgos.

Existen varios elementos importantes que influyen dentro del ambiente interno, los cuales deben seguirse, aplicarse y divulgarse como son los valores éticos de la entidad, la competencia y desarrollo del personal, el estilo de operación de la administración, la manera de asignar autoridad y responsabilidad, la filosofía de la administración del riesgo.

##### **a) Valores éticos Institucionales**

Los valores institucionales para la cooperativa debe estar basado en el desarrollo y cultura de confianza y de fidelidad de los empleados hacia el trabajo en equipo dichos valores deben darse a conocer para su cumplimiento y aplicación dentro de la cooperativa son los siguientes:

##### **Valore éticos.**

- ✓ Liderazgo
- ✓ Perseverancia

- ✓ Eficiencia y Calidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compañerismo
- ✓ Solidaridad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Ayuda mutua
- ✓ Compromiso con el cliente
- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad

Los empleados de la cooperativa deben analizar la importancia del manual de código de ética donde se estipulan reglas y sanciones, para el comportamiento ético, personal y profesional.

Para solución de este problema se plantea el siguiente cuestionario:



## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### AMBIENTE DE CONTROL

**OBJETIVO:** Conocer la estructura organizativa y el ambiente laboral que se maneja dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
<b>1</b>	<b>INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>				
<b>a</b>	¿La Gerencia promueve una conducta íntegra y valores éticos para el cumplimiento de las actividades dentro de la cooperativa?	<b>X</b>			
<b>b</b>	¿La cooperativa posee un instructivo o manual de políticas institucionales?	<b>X</b>			
<b>c</b>	¿Se le ha dado a conocer a todo el personal las diferentes políticas institucionales?		<b>X</b>		No existe conocimiento necesario de cada política.
<b>d</b>	¿Cuenta la Cooperativa con un Reglamento interno de trabajo?	<b>X</b>			
<b>e</b>	¿Conoce todo el personal el Reglamento interno de trabajo?	<b>X</b>			
<b>f</b>	¿La persona encargada del manejo de los gastos de operación cuenta con la experiencia requerida?	<b>X</b>			
<b>g</b>	¿Existen incentivos de desempeño al personal acompañados de controles adecuados que minimicen conductas fraudulentas en la consecución de los objetivos?	<b>X</b>			
<b>2</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>				
<b>a</b>	¿Existe un organigrama o grafico de la estructura organizacional actual?	<b>X</b>			
<b>b</b>	¿Se ha divulgado a todo el personal la estructura organizativa?		<b>X</b>		No existe acceso a la información
<b>c</b>	¿Conoce al personal los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad?		<b>X</b>		No posee acceso a dicha información
<b>d</b>	¿La estructura organizacional está distribuida apropiadamente permitiendo que la información fluya hacia todos los niveles de la Cooperativa?		<b>X</b>		No existe autorización de Gerencia

e	¿Existe un manual de funciones establecido para el personal de la Cooperativa?	X			
f	¿El personal cumple cabal y responsablemente las funciones establecidas en el manual de funciones?	X			
g	¿Existe algún manual de procedimientos que describa todas las fases de una operación?	X			
<b>3</b>	<b>FILOSOFÍA Y ESTILO DE DIRECCIÓN Y GERENCIA</b>				
a	¿Se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos?	X			
b	¿Se utiliza la información generada para la toma de decisiones acertadas?	X			
c	¿Se respetan las decisiones de los subalternos a quienes se delegó autoridad?	X			
<b>4</b>	<b>POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE PERSONAL</b>				
a	¿Se realiza un análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias del empleado para desempeñar un trabajo adecuadamente?		X		Falta de profundizar prácticas laborales
b	¿El personal cuenta con recursos suficientes para cumplir a cabalidad sus funciones?		X		No posee los recursos necesarios
c	¿Existen políticas para motivar al personal por su buen desempeño en sus labores?	X			
d	¿Existen políticas para establecer multas o sanciones al personal por incumplimiento de funciones o consentimiento de errores recurrentes en sus actividades relacionadas con los gastos operativos?	X			
e	¿El departamento tiene establecido los replazos de sus integrantes debidamente capacitados en caso de ausencia de uno de ellos?		X		No posee replazos en capacidad de desempeñar doble función
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>7</b>		

Fuente: COAC Ambato Ltda.

Elaborado por: César Cruz

### Formula

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{15 * 100}{22}$$

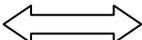
$$\text{Nivel de Confianza} = 68,18\%$$

**Tabla No. 30** Determinación del Nivel de Confianza y el Riesgo de Control

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
15-50%	51-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
RIESGO DE CONFIANZA		

**Fuente:** Manual de Auditoría Gubernamental (CGE)

**Resultado:**

**Nivel de Confianza:** Moderado  **Nivel de Riesgo:** Moderado

El control interno para el Componente Ambiente de Control dentro de la cooperativa se encuentra en un nivel de confianza moderado, por lo que el nivel de riesgo es moderado, indicando que deben controlar algunos aspectos en los cuales la cooperativa es débil como por ejemplo la falta de aplicación de políticas, no existe acceso a la información, no poseen remplazos para funciones operativas.

## **Segundo componente**

### **6.7.3.2 Establecimiento de objetivos**

Son los objetivos que las cooperativas quieren alcanzar ya sea a corto o largo plazo que están orientados a lograr la eficiencia y la efectividad de las operaciones y cumplimiento de leyes.

#### **6.7.3.2.1. Objetivos de la cooperativa**

- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios.
- Fortalecer y mantener los servicios financieros
- Generar satisfacción y compromiso de los socios.
- Brindar productos financieros funcionales y de calidad.
- Implementar plan de difusión de la gestión de la cooperativa.
- Fortalecer el sistema de gestión administrativa y operativa.



## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

**OBJETIVO:** Conocer los objetivos que se quiere alcanzar a corto o largo plazo dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se han establecido objetivos para la Cooperativa y comunicado a todo el personal?		X		No cuentan con objetivos claros para los empleados
2	¿Existen objetivos fijados para el personal relacionados con los planes de negocios y los objetivos globales de la Cooperativa?	X			
3	¿Se cuenta con estrategias definidas con énfasis en el logro de los objetivos planificados?	X			
4	¿Existen mecanismos adecuados para alcanzar objetivos relacionados con gastos operativos?		X		No posee mecanismos relacionados con gastos operativos
5	¿Existe un presupuesto para los gastos operativos?		X		No existe presupuesto determinado en relación a gastos.
6	¿Se encuentra instruidas todas las personas en todos los niveles para transmitir a la gerencia cualquier variación que se produzca en lo institucional operativa, tecnológica, normativa, presupuestaria, regulatorio, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos?		X		No existe instrucciones permanente referente a irregularidades
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

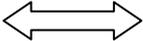
**Elaborado por:** César Cruz

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{2 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 33,33\%$$

**Resultado:**

**Nivel de Confianza:** Bajo  **Nivel de Riesgo:** Alto

El control en el componente Establecimiento de objetivos tiene un nivel de confianza bajo lo que conlleva a un nivel de riesgo alto debido a que no cuenta con objetivos claros para los empleados, no posee mecanismos relacionados con los gastos operativos, no existe un presupuesto determinado a gastos, no existe instrucciones permanente a irregularidades.

## **Tercer componente**

### **6.7.3.3 Identificación de eventos**

La Alta Gerencia reconoce normalmente que existe incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá un evento, o si su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento.

Es decir identificar los eventos que dan lugares a posibles riesgos y oportunidades que puedan efectuar o beneficiar los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo.

La cooperativa identificara aquellos riesgos que afecten directamente a las operaciones, evaluar el impacto de esos riesgos en los objetivos trazados, preparar riesgo así como identificar las oportunidades.



**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**IDENTIFICACION DE EVENTOS**

**OBJETIVO:** Conocer los eventos dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se desarrolla actividades de control para la identificación oportuna de los riesgos que se presenta tanto interna como externa en las áreas?		X		
2	¿Existe controles para identificar riesgos en los gastos operativos?		X		No existe controles referentes a los riesgos en gastos operativos
3	¿Existe instrumentos de información con relación a eventos suscitados por los gastos operativos?		X		
4	¿Se identifican oportunamente los riesgos que se presenta en los gastos operativos?		X		
5	¿La falta de controles ha afectado a la entidad para la toma de decisiones?	X			Se produce toma de decisiones errónea
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>5</b>		

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

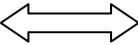
**Elaborado por:** César Cruz

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{1 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 16,67\%$$

**Resultado:**

**Nivel de Confianza:** Bajo  **Nivel de Riesgo:** Alto

El control en el componente identificación de eventos tiene un nivel de confianza bajo, por lo consiguiente un nivel de riesgos alto puesto que no existe controles de riesgos referente a gasto operativos lo que conlleva a tomar decisiones errónea.

## Cuarto componente

### 6.7.3.4 Evaluación de riesgos

Le permitirá a la cooperativa considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos.

La gerencia valora los posibles riesgos de ocurrencia e impacto, con base a datos pasados sea internos como externos.



### EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EVALUACION DE RIESGOS

**OBJETIVO:** Conocer los riesgos dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Existen herramientas o mecanismos que permita evaluar el impacto de los diferentes riesgos?		X		No existe mecanismos para evaluar riesgos
2	¿Se aplica indicadores para evaluar los gastos operativos?	X			
3	¿Existe presupuesto para evaluar los gastos operativos?	X			
4	¿Se realiza cruces de información entre los saldos y la documentación presentada referente a gastos operativos?	X			Se desarrolla cruces de saldos con la documentación al fin de mes
5	¿Se realizan análisis periódicos y sistemáticos presenta en los gastos operativos?	X			
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

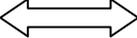
**Elaborado por:** César Cruz

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{4 * 100}{5}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 80\%$$

**Resultado:**

**Nivel de Confianza: Alto**  **Nivel de Riesgo: Bajo**

El control en el componente evaluación de riesgos es de confianza alta dando un nivel de riesgo bajo, por lo que la cooperativa aplica indicadores para evaluar los gastos operativos, se desarrolla cruces de saldo con la correspondiente documentación y se realiza análisis sistemático de los gastos incurridos

## Quinto componente

### 6.7.3.5 Respuesta al riesgo

La gerencia evalúa las opciones en relación al riesgo, el costo y su beneficio de las respuestas a los riesgos potenciales, y el grado que mas reporta las posibilidades de riesgo.



### EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO RESPUESTA AL RIESGO

**OBJETIVO:** Conocer la debida respuesta a riesgos dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

C	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Considera adecuadas las decisiones tomadas por gerencia en cuanto a los riesgos que se pueden presentar en el proceso?	X			
2	¿El personal administrativo está en capacidad de proporcionar información oportuna referente a los gastos operativos?	X			Cuenta con información necesaria referente a los Gastos suscitados
3	¿La información para la prevención de un riesgo en los gastos operativos son los suficientes y claros?	X			Cuenta con las debidas explicaciones
4	¿Se encuentra capacitado para identificar eventos?		X		No existe personal idóneo para identificar posibles eventos.
5	¿Se cuenta con un personal capacitado para identificar?				No cuenta con personal capacitado.
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

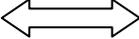
**Elaborado por:** César Cruz

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{3 * 100}{5}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 60\%$$

**Resultado:**

**Nivel de Confianza:** Moderado  **Nivel de Riesgo:** Moderado

El componente respuesta al riesgo cuenta con un nivel de confianza moderado, con un nivel de riesgos moderado puesto que el personal administrativo está en capacidad de proporcionar información necesaria referente a los gastos operativos con sus respectivas explicaciones.

## **Sexto componente**

### **6.7.3.6 Actividades de control**

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están ejecutando de manera las respuestas al riesgo, hacen parte del proceso mediante el cual una empresa lograr sus objetivos de negocio.

#### **Actividades de control**

- Asegurar que todas las operaciones contables financieras de la cooperativa se estén llevando a cabo de acuerdo a los objetivos trazados
- Establecer objetivos, políticas, procedimientos, flujo gramas y formas como medida de control interno
- Operaciones de control a todo el personal de la cooperativa
- Actividad de contratos
- Control a sistemas informáticos



## EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ACTIVIDADES DE CONTROL

**OBJETIVO:** Conocer los eventos dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos?		X		No existe procesos definidos para cada riesgo
2	¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente?	X			
3	¿Existe las debidas autorizaciones para realizar un gasto?	X			Todo gasto es autorizado por gerencia
4	¿Luego de realizar un gasto se realiza las debidas verificaciones?		X		
5	¿Existe políticas y procedimientos de control para el manejo de los gastos operativos?		X		
6	¿El personal cuenta con la experiencia y capacidad del manejo de los gastos operativos?		X		
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

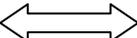
**Elaborado por:** César Cruz

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{2 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 33,33\%$$

**Resultado:**

**Nivel de Confianza:** Bajo  **Nivel de Riesgo:** Alto

Se ha detectado que las actividades de control para el departamento de contabilidad presenta un nivel de confianza bajo, por consecuente un nivel de riesgo alto, puesto que no existe procesos definidos para cada riesgo, no cuenta con segregación de funciones acertadas, no existe política y procedimientos para los gastos operativos, el personal no tiene conocimientos sólidos en manejo de gastos operativos.

## Séptimo Componente

### 6.7.3.7 Información y comunicación

Identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades.

#### Canales de comunicación

##### Reuniones semanales

##### Ayuda a fomentar una comunicación abierta.

- ✓ Divulgar información necesaria para lograr los objetivos planteados.
- ✓ Realizar cesiones por lo menos una vez al mes.
- ✓ Las decisiones que afecten al personal deben ser comunicadas de inmediato.
- ✓ Se debe comunicar el logro de los objetivos.
- ✓ Se debe comunicar información relevante a la cooperativa.

##### Correo electrónico

##### Este instrumento de comunicación es muy bueno de acuerdo a las necesidades del personal de la cooperativa.

- ✓ Realizar una agenda diaria de los asuntos que se quiere informar.
- ✓ Comunicar a los socios de los nuevos interese y servicios que ofrece la cooperativa.
- ✓ Establecer comunicación con todo el personal.

##### Boletines

##### Ayuda a extender la información

- ✓ La información debe ser reconocida de forma individual por el personal
- ✓ Se comunica de corto a largo plazo



**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**INFORMACION Y COMUNICACION**

**OBJETIVO:** Conocer la información y comunicación dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
<b>INFORMACIÓN</b>					
1	¿La información proporcionada por los sistemas de control interno de la Cooperativa puede ayudar a establecer los objetivos?	X			
2	¿Se cuenta con un sistema de información de calidad con procesos automatizados que permiten el procesamiento de información y generación de informes en el menor tiempo posible?		X		No existe procesos automatizados
3	¿Se realiza un seguimiento de los avances tecnológicos para determinar si el sistema admite actualizaciones?	X			
4	¿Se les informa a los empleados con tiempo suficiente y en forma detallada para que cumplan con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva?		X		No existe comunicados que detallen su responsabilidad
5	¿La información está disponible para sus usuarios en un tiempo razonable para su análisis y toma de decisiones oportuna?	X			
6	¿La información es accesible únicamente a personal autorizado?	X			
7	¿Se cumple con las disposiciones establecidas por los organismos de control dentro del plazo fijado?	X			
<b>COMUNICACIÓN</b>					
8	¿Existe una comunicación efectiva a través		X		

	de toda la Cooperativa y también con los equipos y grupos externos que están asociados a la misma?				
9	¿Los empleados conocen los objetivos de sus actividades y como sus deberes contribuyen al logro de los objetivos de información financiera?	X			Si conocen que deberes deben cumplir y los objetivos propuesto por cada uno de ellos
10	¿Los empleados conocen correctamente sus deberes y obligaciones?	X			
11	¿El personal entrega a tiempo la información necesaria de los gastos incurridos?		X		No lo hacen de manera inmediata sino al final del mes
12	¿La información entregada es confiable para la dirección de sus logros de la cooperativa?	X			
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		

Fuente: COAC Ambato Ltda.

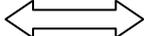
Elaborado por: César Cruz

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{8 * 100}{12}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 66,67\%$$

**Resultado:**

**Nivel de Confianza:** Moderado  **Nivel de Riesgo:** Moderado

Se ha determinado un nivel de confianza y riesgo moderado, para el cual debe reforzar aspectos que podría debilitarle como en el caso de la falta de procesos automatizados, no existe información que detalle su responsabilidad, no existe una comunicación apropiada con miembros externos a la institución.

## Octavo componente

### 6.7.3.8 Monitoreo

Es un proceso que valora tanto la presencia como el funcionamiento de sus componentes y la calidad de su desempeño en el tiempo.

Se verifica la motivación del personal de seguir laborando en la cooperativa.

- ✚ Realizar evaluaciones de desempeño al personal
- ✚ Realizar supervisiones a las aéreas que tengan mayor riesgo
- ✚ Verificar que los flujos de información sea correcto.
- ✚ Realizar monitoreo para identificar fallas en concerniente a los objetivos.
- ✚ Realizar pruebas de control para analizar la eficiencia en las actividades.



**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO  
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
MONITOREO**

**OBJETIVO:** Conocer las evaluaciones y monitoreo dentro de la Cooperativa para departamento de Contabilidad.

**ALCANCE:** Personal del departamento de Contabilidad.

**INSTRUCCIONES:** Responda cada pregunta con veracidad y de acuerdo a sus criterio.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿La supervisión practicada enfatiza en la responsabilidad del gerente, con funciones de supervisión por el funcionamiento del sistema de control interno?	X			
2	¿Se realizan reuniones de trabajo para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos?	X			Se realizar reuniones cada semana
3	¿Existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejoras y ajustes requeridos?	X			
4	¿Existe un personal encargado del manejo y supervisión de los gastos operativos?		X		
5	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos, despilfarros o incumplimientos de funciones?	X			
6	¿Se elabora un desglose de los gastos operativos por conceptos cuando se compara con fichas de gastos de distribución mensual?		X		No esta detallado claramente todos los gasto operativos
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

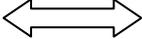
**Elaborado por:** César Cruz

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Total de respuestas positivas} * 100}{\text{Total de respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{4 * 100}{6}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 66,67\%$$

**Resultado:**

**Nivel de Confianza:** Moderado  **Nivel de Riesgo:** Moderado

El nivel de confianza y riesgo es moderado, por parte de la gerencia se a tomado la debida supervisión y monitoreo de funciones correspondientes al control interno, existe reuniones de trabajo, existe una rutina de seguimiento y evaluación del desempeño, utiliza indicadores para identificar inexistencias, abusos, despilfarro de dinero, por otra parte se recomienda delegar la función a un miembro para la supervisión y monitoreo de los gastos operativos.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.**

**DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**HOJA DE HALLAZGOS AMBIENTE DE CONTROL INTERNO**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
DESCONOCIMIENTO DE POLITICA POR PARTE DEL PERSONAL	Según los PCGA la información financiera se basa en la realidad económica de una empresa por periodos específicos, los que en comparación con la vida misma de la empresa-	Incumplimiento de responsabilidades por parte de recursos humanos sobre la comunicación de políticas hacia el personal	Incumplimiento de Objetivos. Ineficiencia laboral.	Al departamento de RR.HH. solicitar por escrito las políticas institucionales al personal.
INFORMACION RESTRINGIDA AL PERSONAL	Según los PCGA las cuentas deben estar clasificados y registrados de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.	Mala utilización de la información por el personal con respecto al organigrama estructural.	Información errónea Sobre las áreas a desempeñar.	Al personal contable para que pueda realizar cualquier registro revisar los PGCA de tal manera se pueda especificar las áreas de trabajo.
NO EXISTE AUTORIZACION DE GERENCIA SOBRE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	Según los PCGA el ente contable lo constituye la empresa como entidad que desarrolla las actividades.	Incumplimiento de responsabilidades por parte de Gerencia	Desconocimiento del organigrama estructural y como esta funciona.	Solicitar a Gerencia autorización inmediata a pedidos por el personal de la institución.
FALTA DE PROFUNDIZAR PRÁCTICA LABORALES.	Según la SEPS se adoptara control interno y presentación que mejor convenga, garantizando un modelo de desarrollo económico desde su propia conceptualización y visión.	No existe unión entre el personal	Mala comunicación entre el personal.	Realizar actividades laborales entre el personal para que exista la unión entre ellos.
NO CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIOS	De acuerdo a los PCGA los recursos son destinados a satisfacer alguna necesidad con la estructura y operaciones propias de la entidad.	No existe recursos necesarios para el personal al desempeñar sus funciones	Mal desempeño en el ámbito laboral. Estancamiento a lograr los objetivos.	Realizar un presupuesto de gastos para el desempeño de los empleados. Crear fondo de dinero para imprevistos.
NO POSEE REMPLAZO DE PERSONAL EN CAPACIDAD DE DESEMPEÑAR DOBLE FUNCION	Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.	No existe un personal establecido para desempeñar doble función	Incumplimiento de funciones laborales.	Capacitaciones de acuerdo al cargo por parte del personal.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.**

**DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**HOJA DE HALLAZGOS ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	RECOMENDACIÓN
NO CUENTA CON OBJETIVOS CLAROS PARA LOS EMPLEADOS	Según SEPS las cooperativas podrán emitir obligaciones, de acuerdo a regulaciones de la misma.	Desconocimiento para implantar políticas.	Incumplimiento de Objetivos. Fracaso en alcanzar sus objetivos propuestos.	Implantar objetivos que persigue la cooperativa por escrito.
NO POSEE MECANISMOS PARA ALCANZAR OBJETIVOS RELACIONADOS CON LOS GASTOS.	Según los PCGA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.	No cuenta con mecanismos para identificar los objetivos	Información errónea Los saldos de las cuentas de gastos son irreales.	Diseñar un mecanismo de control relacionado a los objetivos a alcanzar a lo largo de su desempeño.
NO EXISTE PRESUPUESTO DETERMINADO EN RELACIÓN A GASTOS.	De acuerdo la cooperativa deberá mantener índices de solvencia y prudencia financiera para cumplir con sus funciones.	No cuento con un presupuesto para la cuenta gastos.	No se puede cubrir con todos los Gastos incurridos en el transcurso de sus actividades diarias.	Diseñar presupuesto destinados para la cuenta de gastos.
NO EXISTE INSTRUCCIONES PERMANENTE REFERENTE A IRREGULARIDADES.	Según los PCGA el empleado deberá conocer las instrucciones a lo dispuesto.	No existe instrucciones para el personal por parte de RR.HH entre el personal	Mala comunicación entre el personal.	Comunicar por escrito las actividades a realizar por parte de RR.HH.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.**

**DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**HOJA DE HALLAZGOS IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
NO EXISTE CONTROLES PARA IDENTIFICAR RIESGOS EN LOS GASTOS OPERATIVOS	Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.	Mal desempeño de actividades laborales por parte del personal.	Incumplimiento de Objetivos. Fracaso en alcanzar sus objetivos propuestos.	Establecer controles que pueda detectar riesgos en la cuenta gastos operativos.
NO EXISTE CONTROLES A LOS GASTOS OPERATIVOS	Según los PCGA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.	No cuenta con controles para la cuenta gastos operativos.	Decisiones erronas y mala utilización de recursos económicos.	Diseñar un mecanismo de control relacionado a la cuenta gastos operativos para tomar decisiones correctas y reducir gastos innecesarios.
NO SE DESARROLLA ACTIVIDADES DE CONTROL PARA LA IDENTIFICACIÓN OPORTUNA DE LOS RIESGOS EN LAS ÁREAS TANTO INTERNO COMO EXTERNO	Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.	Descoordinación de actividades entre el personal en las diferentes áreas de la cooperativa	Posibles fracasos tanto personales como grupales.	Realizar actividades en el cual el personal pueda relacionarse más en sus actividades diarias.
NO SE IDENTIFICA OPORTUNAMENTE RIESGOS QUE PRESENTA EN LOS GASTOS OPERATIVOS.	Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.	Desconocimiento de posibles riesgos a suscitarse.	Posibles riesgos a producir.	Implementar mecanismos que pueda identifica posibles riesgos.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.  
DEPARTAMENTO FINANCIERO

HOJA DE HALLAZGOS EVALUACIÓN DE RIESGOS

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
NO EXISTE HERRAMIENTAS O MECANISMOS PARA EVALUAR RIESGOS.	Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.	No cuenta con herramientas o mecanismos que ayuden a reducir riesgos en el transcurso de sus funciones.	Posibles riesgos en el transcurso del tiempo. Fracaso de los objetivos que persigue la cooperativa.	Diseñar mecanismos en el cual pueda identificar puntos críticos en el desempeño de sus actividades diarias.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

HOJA DE HALLAZGOS RESPUESTA AL RIESGOS

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
No se cuenta con un personal capacitado para identificar eventos.	Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.	No cuenta con personal capacitado para identificar eventos	Mal desempeño laboral, recursos innecesarios.	Capacitación al personal continuamente.
No se encuentra capacitado para identificar eventos.	Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.	No cuenta con capacitaciones que ayuden al personal a reducir riesgos en el transcurso de sus funciones.	Posibles riesgos en el transcurso del tiempo. Fracaso de los objetivos que persigue la cooperativa.	Capacitación permanente en el cual pueda identificar puntos críticos en el desempeño de sus actividades diarias.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.**

**DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**HOJA DE HALLAZGOS ACTIVIDADES DE CONTROL**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO	RECOMENDACIÓN
NO EXISTE PROCESOS DEFINIDOS PARA CADA RIESGO	Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.	No posee procesos de control para identificar posibles riesgos.	Mal desempeño de actividades laborales por parte del personal.	Al personal informar los objetivos que persigue la cooperativa por escrito.
NO EXISTE VERIFICACIÓN LUEGO DE REALIZAR EL GASTO.	Según los PGCA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.	No cuenta con controles para la cuenta gastos operativos.	Decisiones erronas y mala utilización de recursos económicos.	Establecer políticas para la cuenta gastos operativos. Definir un monto específico de acuerdo a la necesidad del gasto.
NO EXISTE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL MANEJO DE GASTOS OPERATIVOS.	Según NIA 265, Se comunicara las deficiencias en el control Interno a los encargados de la gestión empresarial.	No cuenta con políticas y procedimientos para el desarrollo de la cuenta gastos operativos.	Posible despilfarro de fondos por parte del personal.	Implementar políticas y procedimientos para el desarrollo de la cuenta gastos operativos.
EL PERSONAL NO CUENTA CON LA EXPERIENCIA SUFICIENTE PARA EL MANEJO DE LA CUENTA GASTOS OPERATIVOS.	Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.	El personal no posee capacitaciones continuas para manejar la cuenta gastos operativos.	Gasto innecesario de capital.	Mantener al personal en constante aprendizaje de sus funciones.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.**

**DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**HOJA DE HALLAZGOS INFORMACION Y COMUNICACION**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
NO EXISTE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CALIDAD CON PROCESOS AUTOMATIZADOS.	Según NIA 260, establece los requisitos y proporciona orientación respecto a la responsabilidad.	Sistema de información obsoleto en cuanto a arrojar la información deseada	Incumplimiento de las actividades a realizar por parte del personal.	Solicitar actualización de sistema informático al departamento de sistema.
NO EXISTE COMUNICADOS QUE DETALLEN SU RESPONSABILIDAD POR PARTE DE LOS EMPLEADOS.	Según los PGCA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.	Los canales de comunicación no son claros y puntuales al momento de realizar las actividades diarias.	Incumplimiento de los requerimientos por parte de gerencia y los logros a alcanzar.	Diseñar un mecanismo de control relacionado a la cuenta gastos operativos para tomar decisiones correctas y reducir gastos innecesarios.
EL PERSONAL NO ENTREGA LA INFORMACIÓN DE MANERA INMEDIATA DE LOS GASTOS INCURRIDOS.	Según NIA 260, establece los requisitos y proporciona orientación respecto a la responsabilidad.	No cuenta con la entrega de la información realizada en relación a los gastos por parte de los empleados.	Atrasos en el momento de realizar sus respectivas verificaciones de los gastos incurridos por parte del personal.	Pedir las respectivas facturas en donde se pueda verificar el costo incurrido en cualquier gasto relacionado con la actividad de la cooperativa.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.**

**DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**HOJA DE HALLAZGOS MONITOREO**

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
NO EXISTE UN PERSONAL ENCARGADO DEL MANEJO Y SUPERVISIÓN DE LOS GASTOS OPERATIVOS.	Según NIA 260, establece los requisitos y proporciona orientación respecto a la responsabilidad.	No cuenta con un personal acorde a las actitudes y capacidades para supervisar el manejo de los gastos operativos.	Gastos innecesarios y acumulación de bienes innecesarios.	Capacitar al personal para el buen funcionamiento de sus capacidades y actitudes en el momento de verificar la cuenta gastos operativos.
NO EXISTE UN DESGLOSE DE LOS GASTOS OPERATIVOS.	Según los PGCA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.	No se detallan claramente todos los gastos operativos.	No existe una verificación de los valores	Diseñar un mecanismo de control relacionado a la cuenta gastos operativos para tomar decisiones correctas y reducir gastos innecesarios.

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

## **Evaluación de la Rentabilidad**

La implementación de control interno basado en el método COSO II, contribuye a la disminución de gastos lo que lleva a la cooperativa a mejorar su situación financiera, es necesario evaluar la realidad financiera más allá de lo contable y financiero.

Las razones financieras permiten evaluar la situación actual de la cooperativa mostrando puntos fuertes y débiles y adoptar acciones correctivas y mejorar sus fortalezas.

INDICADORES FINANCIEROS				
FACTOR	INDICADORES FINANCIEROS	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACION
RENTABILIDAD	Rentabilidad Financiera	Ganancias o pérdida del ejercicio/Total Patrimonio	225738/2200101 10,26	Muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado.
	Rentabilidad Neta del Activo	Ganancias o pérdida del ejercicio/Total Activo	225738/11820707 1,91	Muestra el beneficio neto generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa.

INDICADORES FINANCIEROS				
FACTOR	INDICADORES FINANCIEROS	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACION
LIQUIDEZ	Fondos disponibles / Obligaciones Público	( Fondos disponibles + Operaciones Bancarias + Inversiones)/(Ahorro a la Vista + Plazo Fijo)	(910367+0+326790)/(3027919+5654643) 14	Muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado.

INDICADORES FINANCIEROS				
FACTOR	INDICADORES FINANCIEROS	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACION
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Gasto Oper./Activos	Gastos Operativos/Total Activos	143566/11820707 1,21	Muestra la capacidad del activo para solventar gastos operativos independientes de la forma como haya sido financiado.
	Gasto Person./Activos	Gasto personal/Total Activo	167737/11820707 1,42	Muestra la capacidad del activo para solventar los gastos personales.
	Gasto Pers.+Gasto Oper./Activos	Gasto personal + Gasto Oper./Total Activo	(167737+143566)/(11820707) 2,63	Muestra la capacidad del activo para solventar los gastos personales y operativos.

INDICADORES FINANCIEROS				
FACTOR	INDICADORES FINANCIEROS	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACION
EFICIENCIA FINANCIERA	Sostenibilidad Acum.+Ingresos/Total Gastos+Aport.Corp.	Total Ingresos/Total Gastos+Aporte Corp.	1724195/(1125693+372765) 115,00	Muestra la solidez de los ingresos para solventar los gastos y aportes corporativos de la cooperativa.
	Sostenibilidad Mensual Total Ingresos/Total Gastos+Aport. Corp.	Total Ingresos Mensual/Total Gastos+ Aporte Corp.	169827/(144339+83497) 75,00	Muestra la solvencia generado en los ingresos mensuales con relación a los gastos y aportes corporativos mensuales de la empresa.

INDICADORES FINANCIEROS				
FACTOR	INDICADORES FINANCIEROS	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACION
SOLVENCIA PATRIMONIO	Patrimonio/Activo Total	Total Patrimonio/Total Activo	(2200101)/(11820707)  14	Muestra la capacidad del activo para producir utilidades, es decir determina el grado de apoyo de los recursos internos de la cooperativa sobre los recursos de terceros.

## **FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

Como resultado de las evaluaciones de Control interno se emitirá al finalizar la misma un informe en el cual se incluirá las conclusiones y recomendaciones respecto a los procesos revisados, lo que permitirá aumentar la efectividad y eficiencia de los procesos.

## INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Ambato, 26 de julio del 2014

Señor Ingeniero

Santos Chango Uñog

**GERENTE GENERAL**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.**

De mi consideración:

Luego de haber realizado la evaluación del Control Interno a la cuenta gastos operativos dentro del proceso a la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.**, en el cual se efectuó un análisis mediante cuestionarios de control a cada componente se ha llegado a las conclusiones y recomendaciones que se adjunta a esta comunicación.

Es importante indicar que la dirección es responsable de acoger las recomendaciones que después de la evaluación realizada se ha logrado deducir, ya que las mismas están orientadas al mejoramiento del manejo de gastos operativos para poder establecer mecanismos y prácticas que permitan mejorar la toma de decisiones y contribuir con el desarrollo de la misma.

Sin embargo, esta evaluación revelo ciertas condiciones reportables, que pueden afectar a los procedimientos uniforme a las afirmaciones de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.**

Atentamente,

Ing. Cesar Cruz

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "AMBATO LTDA."

### Hallazgos del Control Interno COSO II

#### AMBIENTE DE CONTROL

##### 1) Condición

- No existe información necesaria con respecto a las políticas de la institución.

##### Criterio

- Según los PCGA la información financiera se basa en la realidad económica de una empresa por periodos específicos, los que en comparación con la vida misma de la empresa-

##### Causa

- Incumplimiento de responsabilidades por parte de recursos humanos sobre la comunicación de políticas hacia el personal.

##### Efecto

- Incumplimiento de Objetivos.
- Ineficiencia laboral.

##### Recomendaciones

- Al departamento de RR.HH. solicitar por escrito las políticas institucionales al personal.

##### 2) Condición

- El personal no cuenta con acceso a la información de la estructura organizativa actual.

### **Criterio**

- Según los PCGA las cuentas deben estar clasificados y registrados de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.

### **Causa**

- Mala utilización de la información por el personal con respecto al organigrama estructural.

### **Efecto**

- Información errónea
- Sobre las áreas a desempeñar.

### **Recomendaciones**

- Al personal contable para que pueda realizar cualquier registro revisar los PGCA de tal manera se pueda especificar las áreas de trabajo.

## **3) Condición**

- No existe autorización por parte de gerencia para que fluya información hacia todos los niveles de la cooperativa.

### **Criterio**

- Según los PCGA el ente contable lo constituye la empresa como entidad que desarrolla las actividades.

### **Causa**

- Incumplimiento de responsabilidades por parte de Gerencia

### **Efecto**

- Desconocimiento del organigrama estructural y como esta funciona.

### **Recomendaciones**

- Solicitar a Gerencia autorización Inmediata a pedidos por el personal de la institución.

#### **4) Condición**

- No se profundiza prácticas laborales dentro de la cooperativa.

#### **Criterio**

- Según la SEPS se adoptara control interno y presentación que mejor convenga, garantizando un modelo de desarrollo económico desde su propia conceptualización y visión.

#### **Causa**

- No existe unión entre el personal

#### **Efecto**

- Mala comunicación entre el personal.

### **Recomendaciones**

- Realizar actividades laborales entre el personal para que exista la unión entre ellos.

#### **5) Condición**

- No cuenta con los recursos necesarios para cumplir a cabalidad sus funciones.

#### **Criterio**

- De acuerdo a los PCGA los recursos son destinados a satisfacer alguna necesidad con la estructura y operaciones propias de la entidad.

#### **Causa**

- No existe recursos necesarios para el personal al desempeñar sus funciones.

### **Efecto**

- Mal desempeño en el ámbito laboral.
- Estancamiento a lograr los objetivos.

### **Recomendaciones**

- Realizar un presupuesto de gastos para el desempeño de los empleados.
- Crear fondo de dinero para imprevistos.

## **6) Condición**

- No posee remplazo de personal en capacidad de desempeñar doble función.

### **Criterio**

- Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.

### **Causa**

- No existe un personal establecido para desempeñar doble función.

### **Efecto**

- Incumplimiento de funciones laborales.

### **Recomendaciones**

- Capacitaciones de acuerdo al cargo por parte del personal.

## **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**

### **1) Condición**

- No cuenta con los objetivos claros para el personal de la cooperativa.

### **Criterio**

- Según SEPS las cooperativas podrán emitir obligaciones, de acuerdo a regulaciones de la misma.

### **Causa**

- Desconocimiento para implantar políticas.

### **Efecto**

- Incumplimiento de Objetivos.
- Fracaso en alcanzar sus objetivos propuestos.

### **Recomendaciones**

- Implantar objetivos que persigue la cooperativa por escrito.

## **2) Condición**

- No posee mecanismos relacionados con los objetivos a alcanzar con relación a los gastos operativos.

### **Criterio**

- Según los PCGA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.

### **Causa**

- No cuenta con mecanismos para identificar los objetivos.

### **Efecto**

- Información errónea
- Los saldos de las cuentas de gastos son irreales.

### **Recomendaciones**

- Diseñar un mecanismo de control relacionado a los objetivos a alcanzar a lo largo de su desempeño.

### **3) Condición**

- No existe presupuesto determinado en relación a gastos.

#### **Criterio**

- De acuerdo la cooperativa deberá mantener índices de solvencia y prudencia financiera para cumplir con sus funciones.

#### **Causa**

- No cuento con un presupuesto para la cuenta gastos.

#### **Efecto**

- No se puede cubrir con todos los Gastos incurridos en el transcurso de sus actividades diarias.

#### **Recomendaciones**

- Diseñar presupuesto destinados para la cuenta de gastos.

### **4) Condición**

- No existe instrucción permanente referente a irregularidades.

#### **Criterio**

- Según los PCGA el empleado deberá conocer las instrucciones a lo dispuesto.

#### **Causa**

- No existe instrucciones para el personal por parte de RR.HH entre el personal

#### **Efecto**

- Mala comunicación entre el personal.

#### **Recomendaciones**

- Comunicar por escrito las actividades a realizar por parte de RR.HH

## IDENTIFICACION DE EVENTOS

### 1) Condición

- No se desarrolla actividades de control para la identificación o de los riesgos que se presentan tanto interno como externa en las áreas.

#### **Criterio**

- Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.

#### **Causa**

- Mal desempeño de actividades laborales por parte del personal.

#### **Efecto**

- Incumplimiento de Objetivos.
- Fracaso en alcanzar sus objetivos propuestos.

#### **Recomendaciones**

- Establecer controles que pueda detectar riesgos en la cuenta gastos operativos.

### 2) Condición

- No existe control referente a los riesgos en gastos operativos.

#### **Criterio**

- Según los PCGA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.

#### **Causa**

- No cuenta con controles para la cuenta gastos operativos.

#### **Efecto**

- Decisiones erróneas y mala utilización de recursos económicos.

### **Recomendaciones**

- Diseñar un mecanismo de control relacionado a la cuenta gastos operativos para tomar decisiones correctas y reducir gastos innecesarios.

### **3) Condición**

- No se desarrolla actividades de control para la identificación oportuna de los riesgos en las áreas tanto interno como externo

#### **Criterio**

- Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.

#### **Causa**

- Descoordinación de actividades entre el personal en las diferentes áreas de la cooperativa

#### **Efecto**

- Incumplimiento de los requerimientos por parte de gerencia y los logros a alcanzar.

### **Recomendaciones**

- Realizar actividades en el cual el personal pueda relacionarse con sus actividades diarias.

### **4) Condición**

- No existe identificación de los riesgos relacionados a los gastos operativos de manera oportuna.

#### **Criterio**

- Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.

### **Causa**

- Desconocimiento de posibles riesgos a suscitarse.

### **Efecto**

- Posibles riesgos a producir.

### **Recomendaciones**

- Implementar mecanismos que pueda identificar posibles riesgos.

## **EVALUACION DE RIESGOS**

### **1) Condición**

- No existen herramientas o mecanismos que permita evaluar el impacto de posibles riesgos.

### **Criterio**

- Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.

### **Causa**

- No cuenta con herramientas o mecanismos que ayuden a reducir riesgos en el transcurso de sus funciones.

### **Efecto**

- Posibles riesgos en el transcurso del tiempo.
- Fracaso de los objetivos que persigue la cooperativa.

### **Recomendaciones**

- Diseñar mecanismos en el cual pueda identificar puntos críticos en el desempeño de sus actividades diarias.

## **RESPUESTA AL RIESGO**

### **1) Condición**

- No se cuenta con un personal capacitado para identificar eventos.

#### **Criterio**

- Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.

#### **Causa**

- No cuenta con personal capacitado para identificar eventos.

#### **Efecto**

- Mal desempeño laboral, recursos innecesarios.

#### **Recomendaciones**

- Capacitación al personal continuamente.

### **2) Condición**

- No se encuentra capacitado para identificar eventos.

#### **Criterio**

- Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.

#### **Causa**

- No cuenta con personal capacitado para identificar eventos.

#### **Efecto**

- No cuenta con capacitaciones que ayuden al personal a reducir riesgos en el transcurso de sus funciones.

#### **Recomendaciones**

- Capacitación permanente en el cual pueda identificar puntos críticos en el desempeño de sus actividades diarias.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL**

### **1) Condición**

- No existen procesos definidos para cada riesgo.

#### **Criterio**

- Según PCGA toda entidad debe mantener fuentes y registro de los recursos, de las obligaciones de los resultados económicos de forma ordenada.

#### **Causa**

- No posee procesos de control para identificar posibles riesgos.

#### **Efecto**

- Mal desempeño de actividades laborales por parte del personal.

#### **Recomendaciones**

- Al personal informar los objetivos que persigue la cooperativa por escrito.

### **2) Condición**

- No existen las debidas verificaciones al realizar un gasto.

#### **Criterio**

- Según los PGCA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.

#### **Causa**

- No cuenta con controles para la cuenta gastos operativos.

#### **Efecto**

- Decisiones erronas y mala utilización de recursos económicos.

#### **Recomendaciones**

- Establecer políticas para la cuenta gastos operativos.

### **3) Condición**

- No existen políticas y procedimientos de control para los gastos operativos.

#### **Criterio**

- Según NIA 265, Se comunicara las deficiencias en el control Interno a los encargados de la gestión empresarial.

#### **Causa**

- No cuenta con políticas y procedimientos para el desarrollo de la cuenta gastos operativos.

#### **Efecto**

- Posible despilfarro de fondos por parte del personal.

#### **Recomendaciones**

- Implementar políticas y procedimientos para el desarrollo de la cuenta gastos operativos.

### **4) Condición**

- No cuenta el personal con la experiencia requerida en el manejo de los gastos operativos.

#### **Criterio**

- Según SEPS se llevara de todos los integrantes de acuerdo a sus funciones.

#### **Causa**

- El personal no posee capacitaciones continuas para manejar la cuenta gastos operativos.

#### **Efecto**

- Gasto innecesario de capital.

#### **Recomendaciones**

- Mantener al personal en constante aprendizaje de sus funciones.

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **1) Condición**

- No existe con sistemas de información con procesos automatizados.

#### **Criterio**

- Según NIA 260, establece los requisitos y proporciona orientación respecto a la responsabilidad.

#### **Causa**

- Sistema de información obsoleto en cuanto a arrojar la información deseada.

#### **Efecto**

- Incumplimiento de las actividades a realizar por parte del personal.

#### **Recomendaciones**

- Solicitar actualización de sistema informático al departamento de sistema.

### **2) Condición**

- No existen informes que detallen a los empleados sus responsabilidades.

#### **Criterio**

- Según los PGCA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.

#### **Causa**

- Los canales de comunicación no son claros y puntuales al momento de realizar las actividades diarias.

#### **Efecto**

- Incumplimiento de las actividades a realizar por parte del personal.

### **Recomendaciones**

- Diseñar un mecanismo de control relacionado a la cuenta gastos operativos para tomar decisiones correctas y reducir gastos innecesarios.

### **3) Condición**

- No se entrega a tiempo la información necesaria de los gastos incurridos por parte de los empleados.

#### **Criterio**

- Según NIA 260, establece los requisitos y proporciona orientación respecto a la responsabilidad.

#### **Causa**

- No cuenta con la entrega de la información realizada en relación a los gastos por parte de los empleados.

#### **Efecto**

- Atrasos en el momento de realizar sus respectivas verificaciones de los gastos incurridos por parte del personal.

### **Recomendaciones**

- Pedir las respectivas facturas en donde se pueda verificar el costo incurrido en cualquier gasto relacionado con la actividad de la cooperativa.

## **MONITOREO**

### **1) Condición**

- No cuenta con personal encargado del manejo y supervisión de los gastos operativos.

#### **Criterio**

- Según NIA 260, establece los requisitos y proporciona orientación respecto a la responsabilidad.

### **Causa**

- No cuenta con un personal acorde a las actitudes y capacidades para supervisar el manejo de los gastos operativos.

### **Efecto**

- Gastos innecesarios y acumulación de bienes innecesarios.

### **Recomendaciones**

- Capacitar al personal para el buen funcionamiento de sus conocimientos y actitudes en el momento de verificar la cuenta gastos operativos.

## **2) Condición**

- No se detalla claramente los gastos operativos.

### **Criterio**

- Según los PGCA las cuentas deben estar clasificadas y registradas de acuerdo a su naturaleza de tal forma que se puedan comprobar su origen mediante valores razonables.

### **Causa**

- No se detallan claramente todos los gastos operativos.

### **Efecto**

- No existe una verificación de los valores.

### **Recomendaciones**

- Diseñar un mecanismo de control relacionado a la cuenta gastos operativos para tomar decisiones correctas y reducir gastos innecesarios.

## FASE V

### SEGUIMIENTO

Con el propósito de realizar un seguimiento eficaz de las recomendaciones contenidas entregado a la gerencia se deberá programar el alcance a realizarse en la organización el cual permita conocer el grado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas y así evaluar los resultados presentados en el proceso.

#### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTAD.

#### DEPARTAMENTO FINANCIERO

ENERO –JULIO 2014

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES A IMPLANTAR

Nº	RECOMMENDACIONES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A REALIZAR PARA CUMPLIR LA RECOMENDACIÓN	FECHA LIMITE DE CUMPLIR
1	Realizar registros de transacciones diarias respecto a gastos operativos	Contadora General Auxiliares Contables	Realizar registro de los gastos diariamente	30-07-2014
2	Revisar los saldos con la correspondiente documentación en relación a los pagos de gastos operativos	Contadora General Gerente Financiero	Revisar saldos y documentos correspondientes a los gastos operativos	30-07-2014
3	Informar a Gerencia los errores detectados en el proceso financiero	Contadora General Gerente Financiero	Informar a gerencia las novedades encontradas	30-07-2014
4	Examinar las políticas y procedimientos de control para gastos operativos establecidos	Personal encargado del manejo de gastos operativos	Evaluar el cumplimiento de políticas y procedimientos de control	30-07-2014

Tabla No. 31 **Cronograma de Actividades a Implantar**

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Elaborado por:** César Cruz

## **Plan de implementación de control interno basado en el COSO II**

La presente investigación será presentada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., los encargados de su ejecución será el personal administrativo y operativo, para lo cual requerirán del apoyo y colaboración de todo el personal involucrado del departamento de contabilidad, beneficiando a todos quienes forman parte de la institución.

### **6.8 ADMINISTRACIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato nació gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, Parroquia: Juan Benigno Vela, situada a 15 Km. al sur occidente de la ciudad de Ambato, Provincia del Tungurahua.

Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, por iniciativa del Ingeniero Santos Chango, la familia Yucailla inició un proceso organizativo social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares, mediante aporte económico mensual y préstamos a miembros del mismo grupo.

En el año 2002, se constituyó en una asociación de agricultores autónomo, con sede propia en la misma comunidad para las reuniones de la asociación, que actualmente es conocido como: "Paradero Turístico el Descanso de Taita Nico". A mediados del año 2002 surgieron muchas ideas orientadas a cómo ayudar al desarrollo de la comunidad en general, fue entonces cuando nació la propuesta de establecer una Cooperativa de Ahorro y Crédito con oficinas ubicadas en la ciudad de Ambato. Esta idea se cristalizó y ejecutó a inicios del mes enero del año 2003, y es lo que hoy conocemos como COOPERATIVA AMBATO LTDA.

## **6.8.1 Misión, Visión y Valores corporativos**

### **6.8.1.1 Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda servicios financieros con enfoque de calidad, eficiencia y rentabilidad mutua, con personal capacitado, calificado y con alto compromiso social, sustentados en tecnología actualizada promoviendo el desarrollo socio económico de la comunidad e impulsando la identidad cultural con equidad.

### **6.8.1.2 Visión**

Al 2014 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato consolidará su liderazgo en la sierra central, ampliando su cobertura, alcanzando indicadores financieros y sociales de calidad, reconocidos por la sociedad a nivel nacional e internacional, obteniendo una calificación de riesgo de BB.

### **6.8.1.3 Valores corporativos**

- Agilidad
- Honestidad
- Respeto
- Confianza
- Integración
- Creatividad

## 6.9 Estructura Orgánica-Funcional

Actualmente la cooperativa cuenta con la siguiente estructura orgánica- funcional

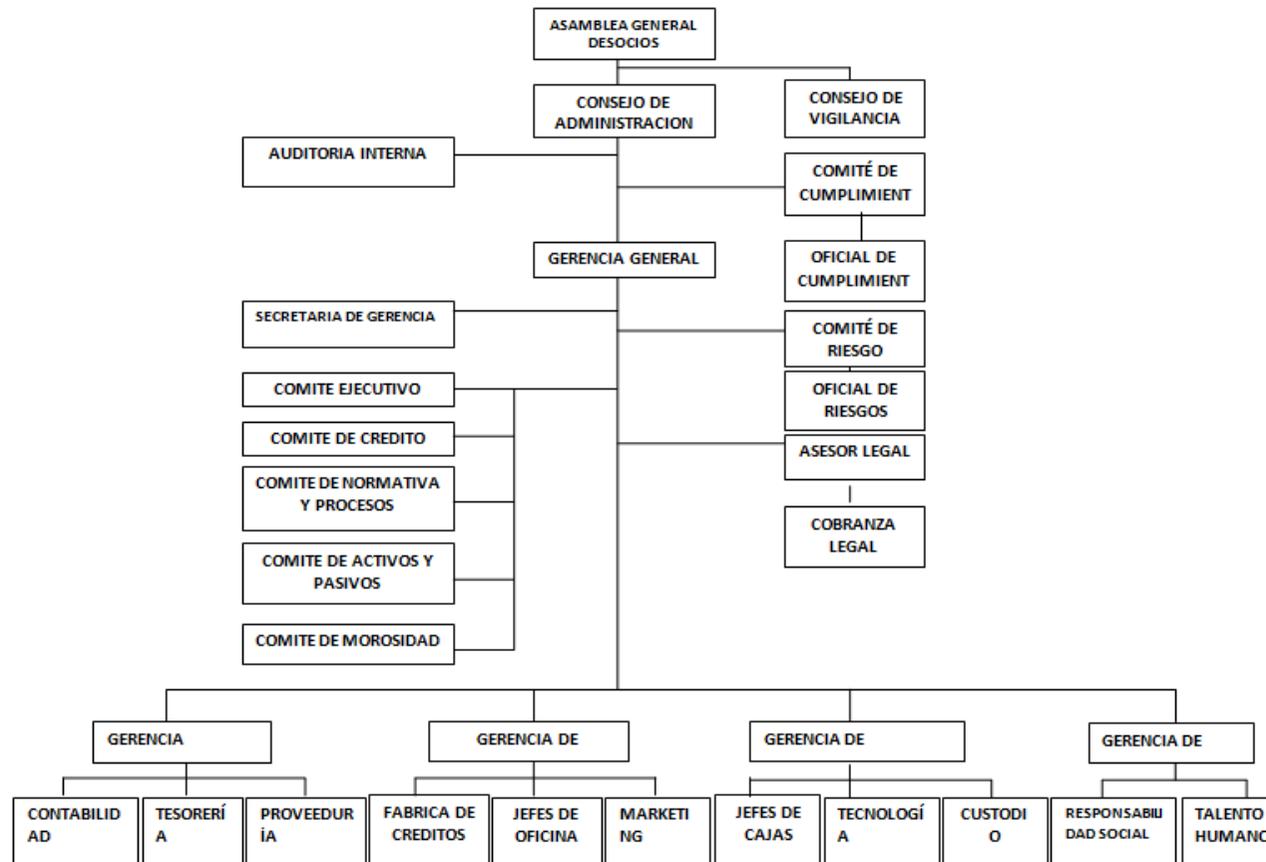


Gráfico No. 25 Estructura Orgánica- Funcional

## BIBLIOGRAFÍA

- Abril. (2008). *Elaboración de proyectos de Investigación Científica*. Ambatito.
- Aguirre Ormachea, J. M. (2005). *Objetivos del Control interno*. tesis.
- Aguirre, J. (2001). *Auditoria Interna Normas técnicas Control Interno Planificación del Trabajo, Objetivos y Procedimientos*. Madrid: Didactica Multimedia. SA.
- Arens, A. (2007). *AUDITORIA UN ENFOQUE INTEGRAL*. Mexico: Perason.
- Beer, M. (1992). *la revolución de las empresas a través del cambio Crítico*. Madrid: Mc. Graw Hill.
- Bruno, F. (1995). *Indices y Ratios de Gestión Empresarial*. Madrid.
- CABRERA, B., & COLOMINA, H. (2000). *MANUAL DE BANCAS, FINANZAS Y SEGUROS*. ediciones.
- Caza, E. (2009). *Implementacion de Sistema de control interno y su Incidencia en la rentabilidad*. Baños: tesis.
- Credito, R. G. (2009). *Las Cooperativas de Ahorro y Credito de Sector cooperativo*. libro.
- De la Peña, A. (2008). *Auditoría Interna*.
- De la Torre, C. (2005). *El Universo*. Ambato: Libro.
- Deusto, E. (2011). *Estudios de rentabilidad*. ediciones Deusto.
- Donald H. Taylor. Ph y C. William Glezen, M. (2005). *Definicion General de Auditoria*. libro.
- E., M. K. (2006). *Evolucion de la Auditoria*. libro.
- Edisson, M. (2007). *Control interno a organizaciones financiera*. tesis.
- Ejecutivo, D. (1996). *Decreto ejecutivo Nº 194 de la constitución* . Ecuador: La Constitución del Ecuador.
- Estevez, A. (2012). *Ejecución de la Auditoria de Gestión*. Ambato.
- Fischer, S. (1985). *Economía*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Flor, J. G. (2009). *Analisis de conceptos de auditoria*. tesis.
- Gaitan, R. E. (2006). *Control Inerno y Fraudes con base a los ciclos transaccionales, análisis del Informe*. Bogotá: Ecoe Edicion.
- Gallardo, J. (2012). *Administración estratégica de la Visión a la ejecución*. Mexico: Alfaomega grupo editor SA.

- Hector, O. A. (2002). *Análisis Financiero Aplicado y principios de administración financiera*. Mexico.
- Herrera. (2005). *Metodología de la Investigación*. libro.
- Herrera, E. L., & Otros. (2004). *La investigación bibliográfica documental*. libro.
- Hornigrem, C. T. (1983). *Control Interno*. libro.
- Kerlinger; Avila Baray, Hector Luis. (1983). *Los estudios Exploratorios*. Obtenido de <http://www.estudios exploratorios.com>
- Maldonado, M. (2010). *Auditoria de Gestión*. Quito: Editorialtrans.
- Mantilla B., S. A. (2002). *Políticas y Procedimientos* . libro.
- Mantilla, M. A. (2009). *Gerencia de Empresas*.
- Meyer, D. B. (1994). *Estrategias de la investigación descriptiva* . Contellation: Awaking at Dawn.
- Meza Cascante, L. G. (2009). Recuperado el martes de noviembre de 2013, de <http://www.positivismo.com>
- Rodriguez, A. (1996). *El positivismo*. libro paradigma positivista.
- Samuel Alberto, M. B. (1997). *Control Interno*. Eco Esiciones.
- Sanchez, O. I. (1999). *Auditoria 1*. Mexico.
- Seguros, S. d. (2009). *Reglamento de cooperativas*. Quito.
- Vendivil, M. (2002). *El Control interno*. Ediciones.
- Viner, J. (1966). *Comercio Internacional*. Madrid: Tecnos. SA.
- Warren, C. S. (2005). *Control Interno*. libro.

# **ANEXOS**

ANEXO 1

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 1891709591001  
**RAZON SOCIAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 10/01/2003  
**NOMBRE COMERCIAL:** COOPERATIVA AMBATO LTDA. **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: LALAMA Número: 09-51 Intersección: JUAN BENIGNO VELA Referencia: A MEDIA CUADRA DEL HOTEL EMPERADOR Telefono Trabajo: 032420544 Email: ambato@cooperativaambato.com Telefono Trabajo: 032420178 Celular: 0997059932 Web: WWW.COOPERATIVAAMBATO.COM

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 01/12/2003  
**NOMBRE COMERCIAL:** COOPERATIVA AMBATO **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: QUITO Número: 18-70 Intersección: GUAYAQUIL Y PADRE SALCEDO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL PARQUE VICENTE LEON Telefono Trabajo: 032600650

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **ESTADO:** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.:** 01/10/2004  
**NOMBRE COMERCIAL:** COOPERATIVA AMBATO **FEC. CIERRE:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:** **FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS**

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: CEVALLOS Parroquia: CEVALLOS Calle: BUCHELI Número: S/N Intersección: JUAN VARGAS Referencia: FRENTE AL PARQUE CENTRAL Telefono Trabajo: 032672585 Fax: 032672583 y certificado de votación originales presentados, pertenecen al contribuyente

*[Firma manuscrita del contribuyente]*

*[Firma manuscrita del servicio de rentas internas]*  
Usuario: *[Firma]*

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se derivan (Art. 37 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: IBCM220306 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1530 Fecha y hora: 31/10/2013 09:47:45

## ANEXO 2



CA-OF-CC-001-2014

Ambato, 27 de Febrero de 2014

Señores  
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO  
Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial y afectuoso saludo a nombre de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.**, y a la vez deseables éxitos en las funciones que realizan.

Mediante la cual se hace constancia de que el Sr. CRUZ TIRADO CESAR FABIAN con C.I. N° 180422488-7, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría está autorizado para recopilar la información del Área Financiero de nuestra Institución.

Particular se pone en su conocimiento.

Atentamente,

Ing. María Teresa Quinatoa  
**CONTADORA GENERAL**  
COOPERATIVA AMBATO LTDA.



[www.cooperativaambato.com](http://www.cooperativaambato.com)

**ANEXO 3**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CUESTIONARIO Nº1**

**DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y MIEMBROS ADMINISTRATIVOS DE LA COOPERATIVA AMBATO CIA. LTDA.**

**Cargo que desempeña:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Objetivo:** Obtener información para la comprobación de hipótesis

1.- ¿Cuenta la empresa con instrumentos donde estén consolidados los valores éticos?

Si ( )                      No ( )

2.- ¿Los empleados de la empresa manejan de la información, el procesamiento y principios y criterios contables de acuerdo a sus valores éticos?

Si ( )                      No ( )

3.- ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos definidos?

Si ( )                      No ( )

4.- ¿Los gastos se basan en el análisis administrativo de acuerdo a los objetivos?

Si ( )                      No ( )

5.- ¿Se desarrollan actividades de control para la identificación de los factores de riesgos tanto internos como externos en las áreas?

Si ( )                      No ( )

6.- ¿Considera necesario el establecimiento de acciones y controles para identificar riesgos en los gastos operacionales?

Si ( )                      No ( )

7.- ¿Existen herramientas o mecanismos que permiten evaluar el impacto de los diferentes riesgos?

Si ( )                      No ( )

8.- ¿Con que periodicidad se aplica evaluaciones de riesgos a los gastos operativos por parte del personal encargado?

MENSUALMENTE        ( )

SEMESTRALMENTE     ( )

ANUALMENTE            ( )

9.- ¿El personal administrativo está en capacidad de proporcionar información oportuna de los gastos operacionales en momentos desfavorables?

Si ( )                      No ( )

10.- ¿El personal cuenta con la experiencia y capacidad en el manejo y procesamiento de la información financiera?

Si ( )                      No ( )

11.- ¿Existen políticas y procedimientos de control para el manejo de los gastos operativos?

Si ( )                      No ( )

12.- ¿Existe el conocimiento necesario de las políticas y procedimientos de control prácticos en los gastos operativos de la empresa?

Si ( )                      No ( )

13.- ¿Existe un personal encargado del manejo y supervisión de los

gastos operativos?

Si ( )                      No ( )

14.- ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones para el manejo de recursos financieros dentro de la cooperativa?

MENSUALMENTE            ( )

SEMESTRALMENTE        ( )

ANUALMENTE              ( )

15.- ¿Se mide los indicadores financieros en la rentabilidad de la empresa?

Si ( )                      No ( )

1.6.- ¿Con que periodicidad se realiza los análisis de rentabilidad financiera?

MENSUALMENTE            ( )

SEMESTRALMENTE        ( )

ANUALMENTE              ( )

17.- ¿Considera que evaluar el control interno incide en la rentabilidad de capital o patrimonio?

Si ( )                      No ( )

18.- ¿Cada qué tiempo se calcula el rendimiento sobre el capital o el patrimonio?

MENSUALMENTE            ( )

SEMESTRALMENTE        ( )

ANUALMENTE              ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 4

### COOPERATIVA AMBATO LTDA

#### BALANCE GENERAL

31 de diciembre de 2013

CTA	ACTIVO	MATRIZ
11	FONDOS DISPONIBLES	910.367
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	
13	INVERSIONES	326.790
14	CART. BRUTA CRÉDITOS	9.992.903
1401,1402,1403,1404	CREDITOS VIGENTES	9.325.020
1411,1412,1413,1410	CREDITOS NO DEVENGA	492.213
1421,1422,1423,1424	CREDITOS VENCIDOS	175.671
1499	PROVISION CREDITOS	-508.161
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	
16	CUENTAS POR COBRAR	121.176
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDIC	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	795.257
1899	DEPRECIACIONES	-177.721
19	OTROS ACTIVOS	45.089
1908	TRANSF. INTERNAS	315.007
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>11.820.707</b>

CTA	PASIVO	
21	TOTAL OBLIGAC PUBLICO	8.682.562
2101	AHORROS VISTA	3.027.919
2103	PLAZO FIJO	5.654.643
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	
25	CUENTAS POR PAGAR	205.388
26	OBLIGC FINANCIERAS	714.221
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES	
29	OTROS PASIVOS	18.435
2908	TRANSF.INTERNAS	
	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>9.620.606</b>
	<b>PATRIMONIO</b>	
31	CAPITAL SOCIAL	1.056.579
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE ACCIONES	
33	RESERVAS	227.873
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	317.147
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	
36	RESULTADOS	598.502
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>2.200.101</b>
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>11.820.707</b>

ING.CRISTINAYUCAILLA  
GERENTE FINANCIERO

ING.TERESAQUINATO A  
CONTADORA GENERAL

**COOPERATIVA AMBATO LTDA**  
**ESTADOS DE RESULTADOS**  
**31 de diciembre de 2013**

CTA	DESCRIPCION	MATRIZ
5101,5102,5103	INT. GANADOS INVERS.	35.459
5104	INT. GANADO Crédito	1.651.493
4101	INT. PAGADOS A SOCIOS	589.582
4103	INT. PAGADO FINANCIAM	51.383
	<b>MARGEN NETO INTERESES</b>	<b>1.045.988</b>
52	COMISIONES GANADAS	
53	UTILIDADES FINANCIERAS	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	33.664
42	COMISIONES CAUSADAS	
43	PERDIDAS FINANCIERAS	
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>1.079.651</b>
44	PROVISIONES	167.206
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>912.445</b>
4501	GASTOS DE PERSONAL	167.737
45-4501	GASTOS DE OPERACION	143.566
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACION</b>	<b>601.142</b>
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>601.142</b>
56	OTROS INGRESOS	3.579
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	6.219
<b>5</b>	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.724.195</b>
<b>4</b>	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1.125.693</b>
	<b>GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>598.502</b>
	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES EMPLEADOS	
	<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>598.502</b>
	APORTE CORPORATIVO	372.765
	<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO NETO OFICINA</b>	<b>225.738</b>

ING.CRISTINAYUCAILLA  
GERENTE FINANCIERO

ING.TERESAQUINATOA  
CONTADORA GENERAL

**COOPERATIVA AMBATO LTDA**  
**ESTADOS DE RESULTADOS MENSUAL**  
**31 de diciembre de 2013**

CTA	DETALLE	MATRIZ
5101,5102,5103	INT. GANADOS INVERS.	4.130
5104	INT. GANADO Crédito	162.393
4101	INT. PAGADOS A SOCIOS	71.894
4103	INT. PAGADO FINANCIAM	4.713
	<b>MARGEN NETO INTERESES</b>	<b>89.916</b>
52	COMISIONES GANADAS	
53	UTILIDADES FINANCIERAS	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	3.104
42	COMISIONES CAUSADAS	
43	PERDIDAS FINANCIERAS	
	<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>93.020</b>
44	PROVISIONES	31.802
	<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>61.217</b>
4501	GASTOS DE PERSONAL	20.685
45-4501	GASTOS DE OPERACION	15.245
	<b>MARGEN DE INTERMEDIACION</b>	<b>25.288</b>
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	
	<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>25.288</b>
56	OTROS INGRESOS	200
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	-
	<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>169.827</b>
	<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>144.339</b>
	<b>GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>25.488</b>
	IMPUESTOS Y PARTICIPACIONES EMPLEADOS	
	<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>25.488</b>
	APORTE CORPORATIVO	83.497
	<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO NETO OFICINA</b>	<b>-58.009</b>

ING.CRISTINAYUCAILLA  
GERENTE FINANCIERO

ING.TERESAQUINATO A  
CONTADORA GENERAL