

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención de Título de Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “Sistema de control interno para el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua”**

**AUTOR: Raúl Eduardo Herrera Castillo**

**TUTORA: Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**  
**Mayo 2018**



## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

**Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora Mg.**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación “**Sistema de control interno para el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua**”, presentado por el señor **Raúl Eduardo Herrera Castillo**, para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considerado que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 21 de mayo de 2018

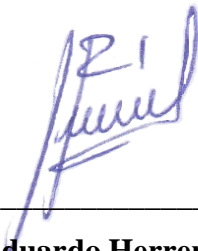


---

**Ing. Silvia Melinda Oyaque Mora Mg.**  
**C.C: 1802993079**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Raúl Eduardo Herrera Castillo**, declaro que los contenidos y resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



---

**Raúl Eduardo Herrera Castillo**

**C.I. 1718120940**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

Los suscritos profesionales calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



---

**Eco. Mg, Ángel Enrique Chico Frías**  
**C.I: 1802645828**



---

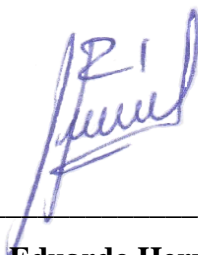
**Ing. Mg, Luis Fabricio Lascano Pérez**  
**C.I: 1803521945**

Ambato, 21 de mayo de 2018

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



---

**Raúl Eduardo Herrera Castillo**

**C.I. 1718120940**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero y, antes que nada, gracias a Dios, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido soporte paso a paso y compañía durante mis estudios, en especial mi familia y amigos...

Agradezco a todas las autoridades de la Universidad Técnica de Ambato, a los docentes en general y de manera especial a mi tutora y calificadores, por brindar sus conocimientos, experiencias, virtudes, por la capacidad y paciencia al revisar constantemente el trabajo de investigación por sus valiosas sugerencias y conocimientos...

Al sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua, por abrirme sus puertas y permitir realizar mi proyecto de investigación, brindándome toda la información requerida; y por haberme dado la oportunidad de culminar este proyecto con éxito...

Raúl Herrera Castillo

## **DEDICATORIA**

A Dios como ser supremo creador nuestro y de todo los que nos rodea, por la salud que me ha brindado hoy y siempre; a mis padres quienes me han inculcado valores entre ellos la responsabilidad, dedicación, perseverancia, respeto y sobre todo honestidad, gracias a ellos por el ejemplo de lucha constante en toda mi vida; a mi esposa e hija por su amor, apoyo y animo que me brindan día a día para alcanzar nuevas metas tanto profesionales como personales con éxito...

A mis amigos con los que hemos compartido experiencias académicas y personales en el transcurso de la carrera universitaria...

Raúl Herrera Castillo

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Tema.....	1
1.2 Introducción.....	1
1.3 Definición del problema de la investigación.....	2
1.4 Árbol de Problemas.....	4
1.5 Descripción del Problema.....	5
<b>2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>6</b>
2.1 Objetivo general.....	6
2.2 Objetivos específicos.....	6
<b>3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>7</b>
3.1 Origen y Evolución de las variables de estudio.....	7
3.1.1 Sistema de control interno.....	7
3.1.2 Gestión Organizacional.....	10
3.2 Modelos de control Interno.....	13
3.3 Modelo COSO.....	18



<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	29
4.1 Enfoque de la investigación .....	29
4.2 Nivel o tipo de investigación.....	29
4.3 Plan de recolección de información .....	30
<b>5. RESULTADOS</b> .....	34
5.1 Análisis e interpretación de resultados de encuestas.....	34
5.2 Correlación de spearman.....	51
5.3 Verificación de hipótesis.....	52
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	58
6.1 Conclusiones .....	58
6.2 Recomendaciones.....	58
<b>7. PROPUESTA</b> .....	60
<b>8. REFERENCIAS</b> .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura para las preguntas del cuestionario .....	31
Tabla 2. Segmentación por activos .....	32
Tabla 3. Segmentación por Provincias .....	32
Tabla 4. Población y muestra .....	33
Tabla 5. Aplicación del control interno.....	34
Tabla 6. Procesos Administrativos y Operativos dentro de la Cooperativa.....	35
Tabla 7. Procesos requeridos para desarrollar las funciones.....	36
Tabla 8. Factores internos y externos.....	37
Tabla 9. Interacción y comunicación del personal en la toma de decisiones.....	38
Tabla 10. Capacitación al personal sobre sus funciones .....	39
Tabla 11. Políticas para presentación de reportes internos y externos.....	40
Tabla 12. Supervisión de operaciones de manejo al recurso humano.....	41
Tabla 13. Existencia de código de conducta o reglamento interno.....	42
Tabla 14. Mecanismos que difundan los estándares éticos de la empresa. ....	43
Tabla 15. Mecanismos de cambios que afecten al cumplimiento de objetivos .....	44
Tabla 16. Riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas .....	45
Tabla 17. Área de control interno en la cooperativa .....	46
Tabla 18. Observación por auditores .....	47
Tabla 19. Canal de comunicación .....	48
Tabla 20. Evaluación de componentes del control interno .....	49
Tabla 21. Herramientas de autoevaluación .....	50
Tabla 22. Desarrollo cálculo de Spearman .....	51
Tabla 23. Grado de relación según coeficiente de correlación .....	52
Tabla 24. Frecuencia observada.....	54
Tabla 25. Frecuencia esperada .....	55
Tabla 26. Datos analizados de la frecuencia .....	55
Tabla 27. Evaluación del Ambiente de control.....	68
Tabla 28. Evaluación de evaluación de riesgos .....	70
Tabla 29. Evaluación de las actividades de control .....	72
Tabla 30. Evaluación de la Información y Comunicación.....	74
Tabla 31. Evaluación del Monitoreo.....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Aplicación del control interno .....	34
Gráfico 2. Procesos Administrativos y Operativos dentro de la Cooperativa.....	35
Gráfico 3. Procesos requeridos para desarrollar las funciones .....	36
Gráfico 4. Factores internos y externos.....	37
Gráfico 5. Interacción y comunicación del personal en la toma de decisiones.....	38
Gráfico 6. Capacitación al personal sobre sus funciones.....	39
Gráfico 7. Políticas para presentación de reportes internos y externos.....	40
Gráfico 8. Supervisión de operaciones de manejo al recurso humano .....	41
Gráfico 9. Existencia de código de conducta o reglamento interno.....	42
Gráfico 10. Mecanismos que difundan los estándares éticos de la empresa.....	43
Gráfico 11. Mecanismos de cambios que afecten al cumplimiento de objetivos .....	44
Gráfico 12. Riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas .....	45
Gráfico 13. Área de control interno en la cooperativa .....	46
Gráfico 14. Observación por auditores .....	47
Gráfico 15. Canal de comunicación .....	48
Gráfico 16. Evaluación de componentes del control interno .....	49
Gráfico 17. Herramientas de autoevaluación .....	50
Gráfico 18. Representación gráfica del chi cuadrado .....	57
Gráfico 19. Organigrama Matriz.....	87
Gráfico 20. Organigrama Agencias.....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Cooperativas en Liquidación a nivel nacional y por segmentos .....	3
Cuadro 2. Modelos de control.....	17
Cuadro 3. Plan de Recolección de Información.....	30
Cuadro 4. Ambiente de control .....	61
Cuadro 5. Evaluación de riesgos .....	62
Cuadro 6. Actividades de control.....	63
Cuadro 7. Información y comunicación.....	63
Cuadro 8. Supervisión y monitoreo .....	64
Cuadro 9. Plan de Trabajo.....	67
Cuadro 10. control de proceso de apertura de cuenta .....	88
Cuadro 11. Control de proceso de receptor los Depósitos .....	88
Cuadro 12. Control de proceso de entregar los retiros de efectivo .....	88
Cuadro 13. Control de proceso de realizar Préstamos. ....	89
Cuadro 14. Control de proceso de cobrar los préstamos.....	90

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Chi cuadrado .....	56
Ilustración 2. Modelo de sistema de control interno.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Árbol de Problemas .....	4
Figura 2: Formas para establecer y mantener un sistema de control interno efectivo	26
Figura 3. Distribución del chi cuadrado de los valores calculados .....	57

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua es el segundo sector con más instituciones financieras a nivel nacional y que cada entidad nace de las necesidades de la población en general siendo alternativas de financiación en actividades económicas, productivas y de servicios, para mejorar el nivel de vida y posición económica de cada uno de los socios.

La motivación de la presente investigación es para analizar y mejorar los procesos y procedimientos, y que ayudé también al desempeño laboral mediante la mejora de las actividades internas dentro de cada cooperativa, y que evalué el nivel de eficiencia y eficacia para el logro de objetivos mediante la recolección de información sobre el sector y poder proponer un modelo de sistema de control interno

Tomando en cuenta la situación del Sistema de Control Interno del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua se procedió analizar mediante un estudio de campo, mediante encuestas a todo el personal de las cooperativas de los cinco segmentos que pertenecen al sector, comprobando que existe un inadecuado Sistema de Control Interno que no permite la mejora de la organización y en algunos casos la liquidación de las mismas.

El presente proyecto se concentra en la propuesta de implementar un modelo de Sistema de Control Interno que ayude a perfeccionar la Gestión Organizacional del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua, lo cual se analizará todos los procesos y actividades que se ejecuten y se cumplan a cabalidad, para con ello llegar al éxito de la misma.

**PALABRAS CLAVE:** INVESTIGACIÓN, SISTEMA DE CONTROL INTERNO, GESTIÓN ORGANIZACIONAL, COOPERATIVAS.

## ABSTRACT

The Cooperative Sector of the Province of Tungurahua is the second sector with the most financial institutions at the national level and that each entity is born from the needs of the population in general, being alternatives of financing in economic, productive and services activities, to improve the level of life and economic position of each of the partners.

The motivation of the present investigation is to analyze and improve the processes and procedures, and that I also helped the work performance by improving the internal activities within each cooperative, and that I evaluated the level of efficiency and effectiveness for the achievement of objectives through collecting information on the sector and being able to propose a model of internal control system

Taking into account the situation of the Internal Control System of the cooperative sector of the Province of Tungurahua, it was analyzed by means of a field study, by means of surveys to all the personnel of the cooperatives of the five segments that belong to the sector, verifying that there is an inadequate Internal Control System that does not allow the improvement of the organization and in some cases the liquidation of the same.

This project focuses on the proposal to implement a model of Internal Control System to help improve the organizational management of the cooperative sector of the province of Tungurahua, which will analyze all processes and activities that are executed and fully met, in order to achieve the success of it.

**KEYWORDS:** RESEARCH, INTERNAL CONTROL SYSTEM, ORGANIZATIONAL MANAGEMENT, COOPERATIVES.



# 1. EL PROBLEMA

## 1.1 Tema

Sistema de control interno para el sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

## 1.2 Introducción

El presente trabajo investigativo que se elabora tiene como propósito realizar un estudio completo sobre el sistema de control interno y comprender la incidencia que tiene en perfeccionar la gestión organizacional con el fin, de que se fortalezca el desarrollo del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua, Para obtener información del presente proyecto se tomó como método la realización de encuestas conteniendo un cuestionario de fácil entendimiento, la cual fue dirigida a todos los empleados del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua, los cuales conocen mejor los procesos, procedimientos y actividades laborales y que fueron de mucha ayuda para el desarrollo de este proyecto.

El sistema de control interno ayudará a la mejora de procesos, procedimientos y actividades operativas de cada cooperativa que, conforme al sector de la Provincia de Tungurahua, siendo una herramienta que nos permitirá verificar, analizar si las actividades son las correctas.

- En el primer capítulo se hará la definición del problema a investigar que es el sistema de control interno causas y efectos y descripción del mismo.
- El segundo capítulo se planteará de manera clara los objetivos de la investigación del tema de estudio.
- En el tercer capítulo se fundamentará teóricamente la investigación del proyecto constituido por artículos científicos, libros y paginas científicas, que ayuden a describir los conceptos más relevantes para el estudio del tema.
- En el cuarto capítulo se realizará el estudio de investigación determinando la población y muestra, las técnicas de recolección de información, mediante tipos o métodos de investigación.

- En el quinto capítulo analizaremos los resultados de las encuestas con sus análisis e interpretaciones de cada una de las preguntas, también se analizará la correlación de variables y la verificación de la hipótesis.
- En el sexto capítulo se concluirá y se harán las respectivas recomendaciones para mejorar las falencias en los resultados del tema investigado en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua.
- En el séptimo y último capítulo sin duda alguna en el más importante ya que se presentará la solución al problema investigado, entregando un nuevo sistema de control interno describiendo los procesos, procedimientos y actividades a realizarse de una manera más efectiva y eficaz, que no solo se podría aplicar en el sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua sino también en diferentes sectores Cooperativos del País.

### **1.3 Definición del problema de la investigación**

El origen del cooperativismo en el Ecuador se remonta en el periodo aborigen del mundo andino ecuatorial, durante las tres primeras décadas del siglo XX la sociedad ecuatoriana conoció el mensaje cooperativo de todos los sectores sociales, las cajas de ahorro se encontraban influenciadas por el mercado financiero local, como lo fue la primera caja de ahorro Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso (1886), organizada bajo el modelo de una sociedad de capitales. Así mismo a fines del siglo existió una inestable dinámica bancaria, donde los requerimientos financieros del sector disponían de escaso acceso y la apertura como cierre de todo tipo de entidades financieras eran frecuentes (Miño, 2013).

Por tal motivo es importante realizar una investigación sobre el sistema de control interno dentro del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua, que posibilite el análisis de las debilidades actuales que maneja el sector, de modo que a partir de eso se pueda proponer estrategias que mejore la situación de cada una de las Cooperativas de la Provincia, como también se usen las directrices adaptables a diferentes entidades financieras fuera del sector a investigar; con el fin de minimizar la liquidación de estas entidades, tal como se ha podido observar con mayor frecuencia en la actualidad por falta de un adecuado sistema de control interno.

En resumen un cuadro de los segmentos de las cooperativas en liquidación a nivel nacional y de la provincia de Tungurahua según el catastro de la Superintendencia de Economía Popular y solidaria (SEPS - 2018), que los motivos más principales a su liquidación fue por incumplimiento de normativas y controles internos sobre los procesos, procedimientos y actividades de las entidades financieras, donde facilitaban préstamos a funcionarios de las mismas entidades con tasa de interés inferiores a las del mercado, otras entidades no pudieron comprobar la licitud de fondos es decir que no pudieron comprobar que los depósitos provenían por vías legales, y entre otras cooperativas solo se disolvieron o se fusionaron con otras entidades.

*Cuadro 1. Cooperativas en Liquidación a nivel nacional y por segmentos*

<b>PROVINCIAS</b>	<b>SEG 2</b>	<b>SEG 3</b>	<b>SEG 4</b>	<b>SEG 5</b>	<b>SIN SEG</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
AZUAY	0	0	1	10	3	14	7,18%
BOLÍVAR	0	0	0	5	1	6	3,08%
CAÑAR	0	0	1	4	0	5	2,56%
<b>CHIMBORAZO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>11,28%</b>
COTOPAXI	0	0	0	13	1	14	7,18%
EL ORO	0	0	0	0	2	2	1,03%
ESMERALDAS	0	0	0	1	1	2	1,03%
GUAYAS	0	0	0	11	2	13	6,67%
IMBABURA	0	1	1	0	0	2	1,03%
LOJA	0	2	2	6	4	14	7,18%
LOS RÍOS	0	0	0	1	1	2	1,03%
MANABÍ	0	0	0	5	2	7	3,59%
MORONA SANTIAGO	0	0	0	1	0	1	0,51%
NAPO	0	0	0	1	0	1	0,51%
PASTAZA	0	0	0	0	2	2	1,03%
<b>PICHINCHA</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	<b>15,38%</b>
SANTA ELENA	0	0	0	1	0	1	0,51%
SANTO DOMINGO	0	0	0	0	2	2	1,03%
<b>TUNGURAHUA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>27,18%</b>
ZAMORA CHINCHIPE	0	0	0	1	1	2	1,03%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>140</b>	<b>29</b>	<b>195</b>	<b>100,00%</b>

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: SEPS (2018)*

Como se aprecia en el cuadro existen 195 cooperativas a nivel nacional que están en liquidación de las cuales la Provincia de Tungurahua lidera con el mayor número de entidades que son 53 que representan el 27.18% seguido de la Provincia de Pichincha

con el 15.38% y Chimborazo con el 11.28%, que por no saber llevar un sistema de control interno adecuado se lleva al fracaso y pérdidas materiales y financieras tanto para los socios como demás clientes que hayan sido víctimas de este problema, por causas como; la falta de normas, políticas y conocimientos sobre el tema, por tal motivo es importante tener en cuenta la aplicación de esta herramienta en el caso de estudio que se realiza en la Provincia de Tungurahua.

#### 1.4 Árbol de Problemas

Figura 1: Árbol de Problemas



Elaborado por: Raúl Herrera (2017).  
Fuente: Investigación propia

## **1.5 Descripción del Problema**

La principal actividad de las cooperativas se relaciona con el manejo de dinero de los socios, y representa un ítem de sumo cuidado; es por eso, que sin un sistema de control interno la empresa se vea obligada a liquidarse.

La carencia de un sistema de control interno, es un claro ejemplo de una administración empírica, puesto que, indica que la empresa carece de un camino claro hacia donde se proyecta a futuro y además que desconoce la forma en la que quiere cumplir objetivos.

Si el caso fuera que no sea posible detener los efectos del problema o a su vez, eliminarlo por completo de la empresa, se tendrían consecuencias considerables, como, por ejemplo, la demora excesiva en procesos operativos y administrativos, creando un desorden y caos interno, con cruces de información que obstruirá la satisfacción de los clientes.

La fuga de información, es un arma de autoeliminación para la empresa, ya que la información debe ser reservada y manejada con cautela, dado que se maneja información financiera y personal de los clientes; por lo que, no es posible que los clientes sean expuestos de ninguna forma.

Tanto la fuga de información como la inexistencia de métodos de control de procesos, han sido una detonante para que muchas cooperativas de la Provincia de Tungurahua se vean obligadas a ser liquidadas, perjudicando a los clientes, a los empleados y a los mismos accionistas.

El despilfarro de recursos junto con un ineficaz sistema de control interno, pueden determinar el camino hacia el fracaso de la empresa, y esto suele presentarse, cuando no se cuenta con una planificación clara, con objetivos detallados tanto de forma espacial como temporal, que permitan que la empresa se enfoque en cumplir.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Objetivo general**

Analizar el sistema de control interno para el perfeccionamiento de la gestión organizacional del sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente el sistema de control interno y la gestión organizacional.
- Diagnosticar la forma en que se lleva a cabo el sistema de control interno dentro del sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua, con un enfoque en la gestión organizacional.
- Identificar los componentes necesarios para el análisis del sistema de control interno.
- Proponer un modelo de sistema de control interno efectivo que genere valor a los procesos operativos a las Cooperativas de la Provincia de Tungurahua.

### **3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **3.1 Origen y Evolución de las variables de estudio**

##### **3.1.1 Sistema de control interno**

Mantilla (2013) afirma que el origen del control interno surge de la partida doble, a fines del siglo XIX, en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países de medio oriente donde empezaron a preocuparse en formar y establecer sistemas adecuados para proteger sus intereses, así como del buen resultado obtenido en el comercio, luego se desarrolló la contabilidad de partida simple, con el inicio de la revolución industrial a mediados del siglo XVIII, iniciada en Inglaterra fue donde empezaron a introducir maquinaria para la producción, haciendo de esto más complicado los procesos y en donde se tenía que intervenir más personas, de esto nace el control de operaciones.

En 1807 Napoleón Bonaparte, a través de la corte de cuentas vigilaba los asuntos contables del estado, para investigar, juzgar y dictar sentencia, esto fue de ayuda para Países de América y Europa que estaban en proceso de organizar sus instituciones republicanas, la auditoria como profesión fue reconocida bajo la ley Británica de Sociedades Anónimas de 1862 y 1905, donde su principal objetivo era la detección del fraude, en 1900 llegó a Estados Unidos y se estableció con un concepto diferente, dando a la auditoría como objetivo principal la revisión de los asuntos financieros y de los resultados de las operaciones, empezando a desarrollar el modelo de Auditoría Interna, como un proceso integral y asesor al interior de las empresas (Arcia, 2013).

Desde 1991 el control interno ha tenido un desarrollo normativo que ha ido dando respuestas a diferentes necesidades para su implementación y desarrollo, el control interno, entendido como un sistema, hoy día es una necesidad sentida en el proceso de mejoramiento continuo de cualquier entidad, que garantiza el cumplimiento de actividades internas de la organización y la fortalece para el desarrollo de su objetivo, también siendo elementos esenciales en el proceso administrativo, cumplir los objetivos del plan de gestión, revisando las medidas correctivas que permita solucionar de forma oportuna los eventos que se presenten en cualquier proceso (Madera, 2014).

En la evolución histórica de las empresas los propietarios eran a su vez los directivos que tomaban el control y a su vez ejecutaban las funciones directivas y supervisaban directa y personalmente el cumplimiento de las normas y directrices establecidas por ellos, realizando un autocontrol, con el crecimiento y complejidad de las empresas se impuso la división de trabajo con la finalidad de especializar a los empleados y sus funciones, con esto se empezó a exigir también a todas las organizaciones que adecuara los medios necesarios para la consecución de los fines deseados (Ballesteros, 2013).

### **El control interno en su evolución tiene 3 generaciones**

Empieza a partir de:

- La edad media hasta 1880 (paradigmas, modelos) de revisión.
- Atestación (1880-1990) revolución industrial.
- Aseguramiento (1990 – actualidad) la informática.

#### **Primera generación – edad media**

Fue basada en acciones empíricas, en procedimientos de ensayos pruebas y errores, esta generación fue obsoleta ya que su principal causa se debe a la carencia de profesionalización sobre el control interno, también estuvo ligado a controles contables y administrativos queriendo así garantizar el proceso de reportes financieros que estén libres de actividades fraudulentas. A nivel internacional existen aún varias certificaciones en Auditoría Interna (CIA), Autovaloración de control (CSA), Auditoría de servicios financieros (CFSA) y Auditoría Gubernamental (CGAP) que corroboran dicho certificado (Mantilla, 2013).

#### **Segunda generación – revolución industrial**

A mitad del siglo XVIII, se implementó técnicas contables nuevas, buscando cubrir las necesidades de las grandes empresas, este avance surgió en 1845 donde “Railway Companies Consolidation Act” estableció una verificación anual realizada por auditores y no fue solo en Inglaterra sino también en Estados Unidos, donde surgió una



asociación encargada de vigilar el cumplimiento de las normas y publicar reglamentos de auditoría de 1939 hasta 1943, esta necesidad de implantar procesos surge a partir del crecimiento de las empresas las cuales no podían ser atendidas o supervisadas por una persona y recurrían a un mecanismo de control interno (Florian, 2016).

El control interno ya tuvo un sesgo legal, donde se impuso estructuras y prácticas de control interno, sobre todo en el sector público, se dio origen a una conciencia distorsionada porque se operaba muy cerca del cumplimiento (formal) y lejos de la calidad (técnicas), de este modo se comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren y protejan sus activos, también se puede apreciar que en esta generación se logró ubicar el control interno en un nivel táctico y preciso en la responsabilidad de la administración, también se ha trasladado las prácticas al sector privado ajustándolos al cumplimiento (Arcia, 2013).

### **Tercera generación – informática**

La introducción de las máquinas de proceso de datos en las empresas fue en los 50s, principalmente para sustituir a los empleados en las tareas repetitivas en el cálculo de nóminas y facturas, el auditor se limitaba a verificar la corrección de datos de salida como de entrada, esto se llevó hasta los 60s, cuando las organizaciones propusieron un cambio en el enfoque, en base a los resultados de baja calidad obtenidos en las auditorías de áreas de procesos de datos a través de ordenadores, este cambio consistía en la adaptación de criterios para la evaluación del control interno. A inicio de los 80s, se aplica técnicas de tratamiento de la información con los principios básicos de la auditoría operativa a la de sistemas (Florian, 2016).

La National Commission on Fraudulent Financial Reporting, más conocido como la comisión Treadway fue creada en 1985 bajo el patrocinio de otras asociaciones e instituciones, con el objetivo de identificar los factores causantes de información financiera fraudulenta y emitir recomendaciones para reducir su incidencia. El control interno se centra en los esfuerzos en la calidad de posicionamiento en los más altos niveles directivos, estrategias como garantizar la eficiencia del control interno, estos esfuerzos son gracias a la iniciativa de COSO en los años 90s, complementados por

nuevos direccionamientos estratégicos, siendo reforzados por los alcances de la SARBANES – OXLEY ACT de 2002 (Coopers & Lybrand, 1997).

En resumen, COSO inicio la tercera generación y conlleva (procesos, actividades), lo cual se reconocen 5 roles y responsabilidades como; (diseño, implementación, mejoramiento, evaluación y auditoría), siendo un modelo de control gerencial muy eficaz para que cada área se puede controlar y sea controlada por organismos de control, para con esto obtener la realidad de la empresa, previo a la toma de decisiones (Gauthier, 2015). El Sistema de control interno aparece como un proceso que permite que, toda organización oriente sus esfuerzos para tener mayores y mejores probabilidades de alcanzar sus objetivos organizacionales aplicado en las áreas operacionales (Bilick, 2013).

### **3.1.2 Gestión Organizacional**

El nacimiento de la Gestión organizacional aproximadamente es del año 1960, donde se consideró como un instrumento esencial para el desarrollo de las empresas, y era muy conocido y aplicado por los administradores de los grandes negocios; con el paso de los años esta gestión que buscaba cumplir objetivos fue añadiendo recursos para poder conseguir mejores resultados y empleando todo lo que se tenía en la empresa, es por esto que, con el avance de la inversión de las organizaciones en el capital humano, es que se ha ido transformando en un esquema sistemático que abarca varios componentes que interactúan entre sí, para el cumplimiento de metas (Ojeda, 2013).

La Gestión organizacional refiere a todos los procesos que se interrelacionan para realizar actividades con eficacia y eficiencia, Torres (2014); afirma que la gestión tiene la capacidad y es empleado dentro de todo tipo de organización sea éste de orden empresarial o no, ya que es frecuente encontrar que quienes están a cargo de una entidad, buscan optimizar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos en las organizaciones con el esfuerzo de los demás (Sánchez, 2015) afirma que la administración es una ciencia influida por las disciplinas modernas que ha ido experimentando cambios importantes en las teorías y prácticas, señalando como factor esencial a la tecnología mas no el humano y otros autores lo contrario.

El manejo de información, el control de procesos, la satisfacción del cliente, los objetivos organizacionales y la calidad han marcado estándares de competitividad dentro de las corporaciones, hoy en día se toma como punto de partida para la toma de decisiones y asignación de recursos, para así establecer parámetros claros para las organizaciones y contribuir con su posicionamiento de acuerdo a las competitivas economías de escala. (Martinez, 2015), también actúa en diversas especialidades, cada una tiene sus objetivos, su campo de actividad, sus directivos y su personal, sus problemas internos y externos, su mercado, situación financiera, tecnología, recursos básicos, ideología y políticas de negocio (Chiavenato, 2006, p.2).

Basado a lo anterior la gestión organizacional es vista hoy en día como un proceso de integración de conocimientos, de colaboración multilateral y de aplicación de diferentes habilidades individuales y colectivas para alinearlas a los principios de las empresas y de esta manera crear continuidad, seguimiento y cumplimiento de los objetivos organizacionales. De esta manera, las corporaciones podrán adaptarse a diferentes escenarios en pro de las metas propuestas y de la satisfacción de las necesidades de los clientes (Ramirez, 2009, p.41).

La gestión organizacional, es una herramienta o proceso de la planeación estratégica que facilita la formulación de ideas y que contribuye con la toma de decisiones respecto al cómo hacer las cosas de la empresa, considerando los posibles cambios del entorno externo, y los posibles efectos que pueda alterar el desarrollo efectivo de las actividades de la organización, también permite aprovechar las oportunidades, como elemento fundamental en el desarrollo, crecimiento y sostenimiento de la empresa, es importante aplicar e implementar condiciones internas de las empresas con la finalidad de superar los conflictos que afecten el buen desempeño y competitividad (Mora, Vera, y Melgarejo, 2015, p.86) (Barton & Kopfmüller, 2016).

La preparación de un plan estratégico, requiere de la participación activa de los directivos de las organizaciones, y sobre todo del conocimiento respecto del pasado de la empresa, ya que permite conocer dónde estuvo la empresa y cómo fue que llegó a ese punto, de manera que se puedan generar estrategias reales y de fácil aplicación; para poder conocer de fondo el pasado de la empresa, se debe tener una comprensión

clara de los recursos humanos, los productos, el mercado y su segmentación, los procesos de producción, la investigación, innovación y desarrollo, las inversión y las relaciones públicas (Bojórquez, 2013, p.11) (Rodríguez, et al., 2016).

Álvarez (2013) dice que la gestión organizacional es importante porque incorpora varios factores y los hace interactuar para que se transformen en bienes y servicios productivos para la sociedad, impactando los procesos gerenciales y la rentabilidad de las empresas, analizando ventajas y desventajas de los factores internos y los posiciona en un lugar fundamental para la base de toma de decisiones y consecución de objetivos, Ramírez, Salazar, y Soler, (2014) determinan que, por un lado, se plantea la discriminación de las empresas, procesos y resultados según su rentabilidad y, por otro lado, la pronosticación e inferencia de posibles resultados basados en el escenario actual de las corporaciones, reflejando información valiosa para la empresa.

Sin duda, la relevancia de la gestión organizacional es evidente pues agrupa diferentes factores de las organizaciones que permiten comprender la situación interna de la empresa para proyectarse óptimamente de manera externa, dentro de la gestión organizacional, al manejar altos niveles de dedicación, rendimiento, motivación y lealtad, se obtendrá como consecuencia resultados favorables de forma bipartita, es decir, individuos y organización, la gestión organizacional debe ser analizada como la administración de varios subsistemas, que interactúan y se complementan de forma activa entre sí, para alcanzar un objetivo específico (Pérez, 2016).

La Gestión organizacional es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la administración los cuales se compone de 2 fases: la mecánica y la dinámica. La mecánica, es la parte teórica donde establece lo que debe de hacerse; es decir, siempre hacia el futuro y se divide en: Planificación y Organización. La fase dinámica, es la parte de cómo manejar el organismo social, y se divide en: Control y Dirección (Ramírez, Ramírez, y Calderón, 2017).

- **La planificación.** La Planificación es la base del proceso administrativo, cuya acción es determinar la situación presente y un futuro deseado, siendo así una función administrativa que conlleva a fijar misiones, objetivos, metas y también

determinar estrategias, medios y recursos, también ayuda a decidir anticipadamente: Que hacer, como hacer, cuando hacer y quienes deben hacer las actividades para el logro de objetivos (Ramírez, Ramírez, y Calderón, 2017).

- **La organización.** Se entiende que es la distribución de funciones y responsabilidades al personal de la empresa, a fin de desarrollar actividades debidamente descritas con el propósito de cumplir con las metas fijadas en la planificación, también ayuda a identificar y clasificar actividades requeridas y recursos (Ramírez, Ramírez, y Calderón, 2017).
- **La dirección.** Es el proceso más dinámico que implica una gran responsabilidad, dentro de la misma está la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la empresa (Ramírez, Ramírez, y Calderón, 2017).
- **El control de actividades de la organización.** El control de actividades es la medición y corrección del desempeño, evaluando las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas de la empresa, permitiendo hacer un seguimiento permanente y con el fin de asegurar que se cumpla con los objetivos y planes de la empresa (Ramírez, Ramírez, y Calderón, 2017).

### 3.2 Modelos de control Interno

Podemos decir que la auditoría interna es un examen que permite verificar la autenticidad de la información y actividades realizadas en la organización, sin importar el área, todo esto con el fin de mantener una administración eficaz de la empresa sacando a la luz irregularidades o deficiencias (Espino, 2014). La auditoría también permite realizar una revisión, ya sea parcial o total, de una organización para verificar los niveles de desempeño y detectar los puntos de mejora para crear valor y ventaja competitiva; este proceso considera al análisis exhaustivo de objetivos, planes, estructuras, funciones y procesos de la empresa en búsqueda de la correcta forma de optimizar los recursos (Revelo, 2012, p.3).

Para Rodríguez (2003) la auditoría interna es un examen minucioso, que es practicado por un profesional de la administración para evaluar la gestión de una organización, se puede aplicar varios modelos para determinar la eficiencia de los procesos y la

utilización de recursos en función de las metas establecidas por la empresa, con la finalidad que se pueda determinar que los procedimientos y aplicaciones no sean de forma, empírica, y poder realizar un control sobre un adecuado uso de los recursos y que con el tiempo se vaya perfeccionando el modo de aplicación de la auditoría interna.

La Universidad Interamericana para el Desarrollo (2012, p.3), menciona que los objetivos de la auditoría interna dependen del tipo de auditoría que se quiere hacer dentro de la organización, pero generalmente se resumen en los siguientes:

- Control interno: Permite garantizar que se cumplan los objetivos planteados por la empresa.
- Productividad: Busca determinar que los procesos operativos y administrativos generen buenos resultados, mediante la minimización de costos y la maximización de la ganancia.
- Organización: Velar por el cumplimiento de las funciones asignadas al personal, y la asignación de tareas a quien corresponda, de modo que no haya tareas que sean descuidadas o marginadas.
- Servicio: Se vincula directamente con la satisfacción del cliente mediante los planes y estrategias de atención al mismo.
- Calidad: Se basan en función de las expectativas de la empresa.
- Toma de decisiones: Facilita la toma de decisiones en función de lo que se requiere mejorar en función de los resultados obtenidos.

Franklin (2013), manifiesta en forma complementaria como línea estratégica para la auditoría administrativa a través del tiempo, se deben sumar de manera especial los modelos del sistema de control interno, que asuma que éste promueva y fomente el funcionamiento efectivo en las organizaciones al regular sus actividades y fomentar un claro rendimiento de cuentas entre los modelos de control interno.

**Modelo de control interno (COSO).** según. Franklin (2013) indica que surge como una iniciativa del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en Estados Unidos, en 1992, para definir una metodología con el propósito de revisar el control interno de una organización, así como también

Mantilla (2013) menciona que la estructura conceptual de COSO expresa algunos principios que combina con la valoración y los 5 componentes del control interno y que son de supervisión por parte de la administración y cultura de control que son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Monitoreo. Los cuales son parte fundamental para los procesos de mejora en actividades y procedimientos de una organización.

**Modelo de control CADBURY** similares al modelo COSO, se enfoca básicamente en las políticas de gobierno, analizando el código ético sobre los aspectos financieros del gobierno de las sociedades, que permite una contribución positiva a la promoción de este en su conjunto y los principios de actuación, adoptando una interpretación amplia del control obteniendo mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control en su conjunto financiero y de cualquier tipo, como objetivos esta de proporcionar una razonable seguridad en la efectividad y eficiencia de las operaciones, y la confiabilidad de la información y reportes financieros, mediante el cumplimiento de leyes y reglamentos (Franklin, 2007).

**Modelo de control interno COCO** busca desarrollar un análisis más específico de los elementos de control interno de una organización como: recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas, que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de objetivos de la empresa, también se basa en el cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables así como las políticas internas, los objetivos organizacionales se basan en el servicio a cliente, salvaguarda y uso eficiente de los recursos, obtención de beneficios, cumplimiento de obligaciones sociales y seguridad de que los riesgos son debidamente identificados y administrados Franklin, 2007).

**Modelo de control COBIT** su propósito se enfoca en promover los procesos de la organización para producir información en el logro de sus objetivos, se utiliza para auditar la gestión y control de los sistemas de información y tecnología, orientado a todos los sectores de una organización, es decir administradores IT, usuarios y por supuesto, los auditores involucrados en el proceso este modelo de evaluación y monitoreo que enfatiza en el control de negocios y la seguridad IT, y que abarca controles específicos desde una perspectiva de negocios, la adecuada implementación

de este modelo provee una herramienta automatizada, para evaluar de manera ágil y consistente el cumplimiento de los objetivos de controles detallados (Franklin, 2007).

**Modelo de control TURNBULL** ayuda a las compañías públicas en la atención de requerimientos sobre control interno, también es la adopción de un enfoque basado en riesgos para establecer un sistema de control interno y revisar su efectividad, hay que tener en cuenta que no pretende crear una metodología del control interno como tal, sino ofrecer una serie de herramientas y directrices complementarias a un esquema de control interno adecuado, que permita el cumplimiento de los objetivos de la compañía, protejan los intereses de los accionistas y salvaguarden los activos de la entidad (Estupiñan, 2006).

**Modelo de autoevaluación de controles AEC** se orienta a brindar una seguridad razonable para que se alcancen los objetivos de control a través de la aplicación de diagnóstico del control interno, donde la administración o equipo de trabajo se involucra directamente en una función, de esta manera se juzga la efectividad del proceso de control vigente, y se asegura razonablemente el logro de uno o todos los objetivos, proporcionando seguridad razonable de que si se alcanzara los mismo de la organización (Estupiñan, 2006)

**Modelo de control de acceso basado en la semántica SAC** define el sistema de control interno, describe sus componentes, provee varias clasificaciones de los controles, plantea objetivos de control y riesgos, y define el papel de auditor interno. Proporcione una guía sobre el uso, administración y protección de los recursos tecnológicos, el diseño de SAC se basa en un modelo de metadatos que permite la integración semántica de un control de acceso y una infraestructura de acreditación externa. SAC representa una solución al problema del control de acceso para entornos altamente distribuidos, dinámicos y heterogéneos (Espino, 2014).



Modelos de control interno que son más utilizados según (Estupiñan, 2006).

Cuadro 2. Modelos de control

ATRIBUTO	COBIT	SAC	COSO	COCO
Audiencia primaria	Dirección, Usuarios Auditores internos	Auditores internos	Dirección	Dirección
Control visto como	Conjunto de procesos incluyendo prácticas, procedimientos, políticas y estructuras organizacionales	Conjunto de procesos Subsistemas y gente	Conjunto de procesos	Conjunto de procesos
Objetivos organizacionales de control interno	Operaciones efectivas y eficientes, confiabilidad e integridad, disponibilidad de información, Informes financieros confiables, cumplimiento de las leyes y regulaciones	Operaciones efectivas y eficientes, informes financieros confiables, Cumplimiento de las leyes y regulaciones	Operaciones efectivas y eficientes, informes financieros confiables, Cumplimiento de las leyes y regulaciones	Operaciones efectivas y eficientes, informes financieros confiables, Cumplimiento de las leyes y regulaciones
Componentes o dominios	<b>Dominios:</b> Planteamiento, organización, Adquisición e implantación, Entrega, soporte y monitoreo	<b>Componentes</b> : Ambiente de control Manual y automatización Procedimiento de control de sistemas	<b>Componentes</b> : Ambiente de control Gestión de riesgos Actividades de Control Información Monitoreo	<b>Criterios:</b> Propósito Compromiso Capacidad Vigilancia Aprendizaje
Foco	Tecnología informática	Tecnología informática	Toda la Organización	Toda la Organización
Efectividad del control	Por un periodo de tiempo	Por un periodo de tiempo	Un momento dado	Un momento dado

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: (Estupiñan, 2006).

### 3.3 Modelo COSO

Los mecanismos del sistema de control interno en el Perú proporcionan una seguridad razonable, esto puede traducirse en que el directivo y sus trabajadores jamás deben pensar que, una vez creado el sistema, se ha erradicado la probabilidad de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados. De lo contrario, estarían obviando la posibilidad de que, aun cuando se hayan establecido los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal, o sencillamente porque algunas personas deciden cometer un delito. (Ramos & Vásquez, 2016).

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña, por tanto, el análisis del sistema de control interno también debe ir enfocado en la influencia que podría tener en la gestión organizacional para su mejoramiento y efectividad razonable en las distintas áreas de la empresa, según lo establece el control interno. (De la Guerra, 2013).

Si bien es cierto, el sistema de control interno considera la participación masiva de todo el personal que labora en la empresa, ya que son la parte dinámica del desarrollo de las actividades de la misma, por eso es necesario contar con un adecuado sistema de control interno que se utilice como una herramienta de gestión que pueda enfocarse en conseguir la eficacia y eficiencia de los procesos, confiabilidad de información y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables en la empresa, del mismo modo poder consolidarse como referente en el sector en que se desenvuelven mediante el cumplimiento de objetivos (Estupiñan, 2015).

De la Guerra (2013) considera que las principales características del sistema de control interno son:

- Dar cumplimiento a las leyes, normas y otros documentos de regulación emitidos por las entidades competentes.
- Cotejar la veracidad de la información financiera presentada a las entidades de

control.

- Dar seguimiento a la aplicación de políticas y metas establecidas en los Consejos de Directivos.
- Proteger los activos de la empresa, previniendo riesgos de fraudes y siniestros.
- Fortalecer los procesos y procedimientos para que sean eficientes.
- Protección de los movimientos financieros de la empresa.

Elementos del sistema de control interno y sus pautas. Los elementos sobre los que se tiene que basar deben de ser suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa. Existen tres aspectos a considerar,

- La organización que es la parte funcional de una organización.
- Políticas y procedimientos que se establezcan para llevar a cabo un excelente sistema de control interno mediante criterio, reglas y toma de decisiones,
- Y por último la supervisión que es el proceso de revisión aprobación y autorización de las políticas, procedimientos de gestión.

Es importante que la toma de decisiones sea objetiva, que garantice una seguridad razonable en las operaciones, mediante políticas y procedimientos de control interno COSO, ya que cuando no se cumplen, además de dañar la imagen corporativa y el ambiente laboral, cuyo resultado se refleja en los costos de operación, descuidos de los activos y desorden en la administración. De ahí, la importancia de aplicar un correcto sistema de control interno para mantenerse informado de la coordinación de sus funciones, de la eficiencia ejecutoria conforme las políticas establecidas, de la protección y aprovechamiento de los recursos institucionales (Estupiñan, 2015).

Mantilla (2013) “Para COSO el control interno es un sistema/proceso, ubicado en el más alto nivel organizacional, con direccionamiento estratégico y una clara precisión, Que combina objetivos, componentes y niveles. Siendo así una herramienta extremadamente útil”. Montaña (2014) del mismo modo la evaluación del sistema de control interno comprueba resguardar los elementos patrimoniales a través de una correcta división de funciones y amparo de los mismos, de modo que el auditor debe definir los puntos fuertes y débiles del control y la naturaleza y contenido de los

procedimientos a realizar, para cumplir con los objetivos fijados por la auditoría.

### **Ambiente de control**

Es la base de todos los componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control, siendo como influencia en las actividades del personal con respecto a las actividades del negocio, autoridad y responsabilidad, compartir y comunicar valores y creencias (Estupiñán, 2015).

- Responsabilidad de los directivos en aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas, asegurándose que mantiene un sistema de control interno adecuado; entender los principales riesgos, establecer niveles aceptables y asegurar que la administración pueda identificar, medir, monitorear la efectividad del sistema de control interno y controlar esos riesgos.
- Responsabilidad de los directivos en promover altos estándares éticos y de integridad, y por establecer una cultura que enfatice y demuestre a todo el personal la importancia del sistema de control interno.

Este elemento está formado por los valores éticos y profesionales de las personas que conforman una organización, determinando la conciencia y el grado de control de sus miembros, proporcionando la estructura y disciplina sobre la que asientan los demás componentes de control, también se considera el ambiente de control como una herramienta para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud de las personas sobre las actividades de la entidad y su resultado, que se ve reflejado en la mejora de las cooperativas (Miaja, 2010) (Gómez, Blanco, y Conde, 2013).

Podemos evaluar el entorno de control con siguientes factores:

Valores éticos.

- Códigos de conducta.
- Negociación empleados, proveedores, clientes, competidores, inversionistas, acreedores y auditores.
- Alcance de objetivos por rendimiento.

Compromiso profesional.

- Descripción de puestos de trabajo.
- Personal calificado para realizar a cabo el trabajo debidamente.

Consejo administrativo o comité de auditoría.

- Experiencia y calidad de sus miembros.
- Reuniones frecuentes.
- Facilidad de información a los miembros del consejo o comité de auditoría, permitiendo controlar las estrategias, los objetivos, y situación de la empresa.

Casos que inciten a los empleados a fallar con el ambiente de control.

- Controles ineficaces y débiles.
- Baja información de políticas establecidas.
- Una administración ineficaz.
- Insignificantes sanciones por faltas cometidas

### **Evaluación de riesgos operativos**

Estupiñán (2015) es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos, determinando tales riesgos y siendo mejorados, también refiere a los mecanismos para identificar y manejar riesgos específicos asociados al cambio Mantilla (2013) reconocimiento y valoración de riesgos, un Efectivo Sistema de Control Interno (E.S.C.I) requiere que los riesgos que podrían afectar de manera desfavorable estén siendo reconocidas y valoradas de manera continua estos pueden ser (riesgo de crédito, riesgo país, riesgo de mercado, riesgo de tasa de interés, riesgo de liquidez, riesgo operacional, riesgo legal y riesgo reputacional).

Dice la Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador (2005) el diseño de proceso de administración de riesgo operativos permitiera a las instituciones controladas poder identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear sus exposiciones a las que se encuentren expuestas en el desarrollo de sus negocios y

operaciones, para ello y con el propósito de minimizar las pérdidas en el riesgo operativo deben ser administradas los siguientes aspectos:

- Procesos. Garantizar la optimización de los recursos y estandarizar las actividades.
  - Procesos gobernantes o estratégicos. Se refiere a la planificación estratégica, los lineamientos de acción básicos, la estructura organizacional, la administración integral de riesgos, entre otros.
  - Procesos productivos, fundamentales u operativos. Lleva a cabo las actividades que permiten ejecutar efectivamente las políticas y estrategias con la calidad de los productos y servicios.
  - Procesos habilitantes, de soporte o apoyo. Mantiene las condiciones de operatividad y funcionamiento, coordinar y controlar la eficacia del desempeño administrativo y optimización de los recursos.
- Personas. Se debe definir políticas, procesos y procedimientos que aseguren una apropiada planificación y administración del capital humano, los cuales consideran la incorporación, permanencia y desvinculación del personal de la empresa.
  - Procesos de incorporación. Planificación de necesidades, el reclutamiento, la selección, la contratación e inducción del nuevo personal.
  - Procesos de permanencia. Cubren la creación de condiciones laborales idóneas.
  - Proceso de desvinculación. Comprende la planificación de la salida del personal por causas regulares, preparación de aspectos jurídicos para llegar al finiquito o finalización de la relación laboral.
- Tecnología de la información. Debe contar con tecnología de la información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información.
- Eventos externos. Deben tener en consideración la posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control así como: fallas en los servicios públicos, desastres naturales, atentados y otros actos delictivos, de los cuales puedan alterar el desarrollo de las actividades, para esto se debe tener un plan de contingencia y de continuidad del negocio.

Toda empresa se enfrenta día a día a riesgos sean interno o externos, por esta razón se debe definir con claridad los objetivos operativos, que permitan identificar y evaluar posibles riesgos y que puedan ser administrados y controlados (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013). Así mismo las organizaciones necesitan de procesos ágiles y seguros mediante objetivos relacionados con las operaciones eficientes y eficaces, información financiera confiable y segura, y de cumplimiento de leyes y normas que estén establecidas en la organización.

Posibles riesgos externos.

- Economía inestable.
- Clientes exigentes.
- Cambios tecnológicos.

Posibles riesgos internos.

- Sistemas informáticos obsoletos.
- Fuga de información de la empresa.
- Rotación frecuente de directivos.

### **Actividades de control**

Son actividades y gestiones que se realiza desde la gerencia y demás personal de la organización para cumplir a cabalidad dichas acciones y funciones asignadas, expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos (Estupiñán, 2015). También está en las actividades de control y segregación de obligaciones según el estudio que se ha podido obtener para un efectivo de sistema de control interno según (Mantilla, 2013) nos indica:

- Las actividades de control deben ser parte integral de las actividades diarias de las cooperativas, estableciendo una estructura apropiado y efectivo sistema de control interno definidas en cada nivel del negocio; revisiones de alto nivel, control de actividades en los diferentes departamentos o divisiones, control físico,

verificación de cumplimiento y seguimiento al no cumplimiento, sistema de aprobaciones y autorización y un sistema de verificación y conciliación.

- Un (E.S.C.I) necesita una apropiada separación de obligaciones y que no haya responsabilidades en conflicto, las areas con potenciales conflictos deben ser identificadas, minimizadas y sujetas a monitoreo.

En efecto las actividades de control ayudan a la implementación de políticas que aseguren el cumplimiento de las mismas con el fin de controlar los riesgos, estos pueden ser de detección, preventivos y correctivos, el modelo COSO procura que las actividades de control se basen en el nivel de riesgo, y no en posibles errores cometidos por el personal, manteniendo así una relación entre la intensidad de riesgo y la actividad de control (Castañeda, 2014). Por lo tanto, podemos efectuar un análisis por la administración, realizando una correcta gestión de funciones o actividades mediante los procesos relacionados con los objetivos de cada actividad importante.

### **Información y comunicación**

El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable (Camacho, Gil, y Paredes , 2017). Para poder tomar las riendas de la empresa y saber tomar las decisiones correctas con relación a obtención, uso y aplicación de los recursos, por eso es necesario mantener y disponer de información adecuada y oportuna (Estupiñán, 2015). En otras palabras según Mantilla (2013), la información y comunicación permite evaluar los resultados de gestión de la entidad y cumplir sus responsabilidades tanto interna como externa, mediante contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

- Un (E.S.C.I) requiere de información interna adecuada y comprensiva, ya sea de carácter: financiero, operacional y de cumplimiento, asi como informacion de mercados externos que son relevantes para la toma de desiciones, lo mas



importante que la información sea confiable, oportuna, accesible, y provista en un formato consistente.

- Un (E.S.C.I) requiere el funcionamiento de sistemas de información confiables de todas las actividades, incluyendo aquellos que mantienen y usan datos electrónicos, deben ser seguros, monitoreados y soportados por acuerdos de contingencia.
- Un (E.S.C.I) requiere de canales de comunicación que estén en funcionamiento para asegurar que todo el personal entiende plenamente y se adhiere a las políticas y procedimientos que afecten las obligaciones y responsabilidades.

### **Monitoreo**

Como resultado de seguir sistemáticamente los componentes del control interno, se debe llevar a cabo la revisión y evaluación, conduciendo a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios, y para esta evaluación es necesario realizarlas en las actividades diarias, separar el personal que no es directamente responsable de actividades y por último la combinación de las anteriores (Estupiñán, 2015). Actividades de monitoreo y corrección de deficiencias según Mantilla (2013), nos enseña a tener bien definido el control y monitoreo de las actividades procesos y procedimientos diarios.

- El monitoreo de los riesgos clave debe ser parte de las actividades diarias, lo mismo las evaluaciones periódicas por parte de la auditoría interna.
- Debe existir una auditoría interna, efectiva y comprensiva, del sistema de control interno, llevada a cabo por personal independiente, apropiadamente entrenado y competente, reportando directamente a la junta de directores o a su comité de auditoría, y a la administración principal.

### **Evaluación del sistema de control interno por las autoridades de supervisión**

- Los supervisores deben requerir que todos tengan un efectivo control interno, que sea consistente con la naturaleza, complejidad, y riesgo inherente de sus actividades dentro y fuera, que responda a los cambios en el entorno y condiciones de la empresa.

Las deficiencias del sistema de control interno, ya sean identificadas, deben ser reportadas de manera oportuna, de manera inmediata de tal forma que el auditor pueda manejar un exhaustivo seguimiento constante en los procesos de todas y cada una de las áreas que estén operando tal y cual como se planeó, es decir que debe comprobar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, ya sea continua y/o periódicas, identificando controles débiles y obsoletos que no permitan o sean categorizados como un riesgo para las actividades económicas de las empresas que afecten sus activos como su estabilidad (Castañeda, 2014).

En resumen, la mejor manera una figura sobre un sistema de control interno efectivo.

Figura 2: Formas para establecer y mantener un sistema de control interno efectivo



Elaborado por: Raúl Herrera (2017).

Fuente: (Estupiñan, 2006).

En resumen de las formas para establecer y mantener un sistema de control interno efectivo se basa en el alcance del sistema de Control Interno que por mucho tiempo estuvo limitado, ya que se hablaba solo en actividades de contabilidad y finanzas dejando a las áreas operativas sin involucrarse, no todos veían en el sistema de control interno como instrumento de gestión para el logro de la eficiencia y eficacia, los sistemas de control interno ya venían establecidas de forma global para todos minimizando la creatividad de los directivos.

Alguna de sus características son:

- Un proceso, un medio para lograr un fin.
- Llevar acabo todo el personal que actúa en todos los niveles.
- El funcionario encargado es responsable por el control interno ante su jefe inmediato.
- Debe facilitar la consecución de objetivos.

El control interno será efectuado por la dirección y el resto del personal, el máximo responsable del diseño, implementación y supervisión del sistema es la dirección de la entidad. También es un proceso integrado a las operaciones para proporcionar una seguridad razonable al logro de objetivos tales como:

**Confiability de la información.** No solo de la información contable financiera como se acostumbraba sino de toda la información que se genera en la entidad, siendo necesario hacer un diseño eficiente de canales para la información y comunicación, y tener definidos cuáles serán los indicadores de calidad.

**Eficiencia y eficacia de las operaciones.** Tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad, y los procedimientos que quedaran establecidos en el manual de procedimientos de la organización, y la responsabilidad en hacer cumplir un procedimiento.

**Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.** Se cumplirá en la misma medida que cada trabajador conozca su contenido de trabajo, a que se dedica la

entidad, objetivos y como aspira lograrlos, y cuál es la base legal que la rige. El diseño del sistema de control interno debe enfocarse a los recursos humanos.

**Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.** El control de los recursos es una de las bases elementales del Control Interno, por lo que se debe crear todos los mecanismos para garantizar cada uno de sus procedimientos, donde tanto el trabajador como los funcionarios logren el nivel de responsabilidad que les corresponda, también debe estar acorde a las normas establecidas.

El control interno ayuda a conseguir los objetivos, prevenir las pérdidas de recursos y a la obtención de la información más oportuna y eficaz, reforzando la confianza de que la entidad cumpla con las leyes y normas aplicables.

## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1 Enfoque de la investigación**

La investigación cuenta con un enfoque cuali – cuantitativo; cualitativo ya que emplea varias técnicas cualitativas, que corrobora la comprobación de la hipótesis, considerando netamente el resultado; cuantitativo porque utiliza técnicas cualitativas que faciliten la comprensión del problema, y el proceso de descubrimiento de la hipótesis, enfatizando el proceso que este enfoque propone al asumir una posición dinámica (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, p.525).

### **4.2 Nivel o tipo de investigación**

#### **Investigación Exploratoria**

De acuerdo Hernández, Fernández y Baptista, la investigación exploratoria, es aquella que ayuda a conocer fenómenos desconocidos, mediante la indagación de información sobre la viabilidad de realizar una investigación más profunda del contexto tomado en consideración (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, p.101). La presente investigación aplica la investigación exploratoria, ya que no existe un estudio preliminar respecto al tema de estudio al sector cooperativo de la provincia de Tungurahua donde se realizará la investigación, por lo que los resultados reflejarán el estado actual del sector mencionado.

#### **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, p.103). La investigación descriptiva, obtiene información sobre una hipótesis o teoría a ser estudiada, para luego analizarla y compararla con los resultados, de modo que las conclusiones obtenidas sean significativas para la construcción del conocimiento y solución del problema.

## Investigación Correlacional

Es aquella que asocia variables a través de un patrón predeterminado que se manifiesta dentro de una población, permite responder preguntas sobre la influencia de una variable sobre otra (Hernández, Fernández, y Baptista, 2006, p.104). La investigación correlacional, analiza la relación existente entre dos o más variables dentro de un contexto con características similares; de modo que se puede determinar si éstas variables tienen o no influencia una sobre la otra en el campo donde se analizan.

### 4.3 Plan de recolección de información

Es de suma importancia en esta etapa de la investigación aplicar las herramientas de recolección de datos que permita obtener información deseada en relación al objeto de estudio, ya sea de forma metódica y sistemática (De la Fuente, 2014). En la investigación se ha utilizado la encuesta, como medio para obtener datos sobre la situación de la Institución, a través de preguntas dirigidas a todo el personal, directivo, administrativo y operativo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua, dicha encuesta se conforma de un cuestionario generalizado sobre el tema principal del sistema de control interno que todos deben conocer y saber su funcionamiento.

En el desarrollo del cuestionario que se utilizó para la obtención de la información se basó en las variables de estudio.

*Cuadro 3. Plan de Recolección de Información*

<b>¿Para qué?</b>	Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.
<b>¿A qué personas?</b>	A colaboradores de las Cooperativas del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua.
<b>¿Sobre qué aspectos?</b>	Sobre el sistema de control interno y la gestión organizacional.
<b>¿Quién?</b>	Raúl Herrera.
<b>¿Cuándo?</b>	Noviembre 2017...
<b>¿Cuántas veces?</b>	Se realizará una vez a cada uno de los investigados.

<b>¿Con qué técnicas?</b>	Encuesta.
<b>¿Con qué instrumentos?</b>	Cuestionario.
<b>¿En qué situación?</b>	En las horas disponibles para la investigación.

Elaborado por: Raúl Herrera  
Fuente: Investigación Propia

A continuación, se mostrará cómo está estructurado el cuestionario:

*Tabla 1. Estructura para las preguntas del cuestionario*

<b>Variables</b>	<b>Categoría</b>	<b>Preguntas</b>
Control Interno	Reconocimiento de existencia del Control Interno	3
	Manejo de los componentes del Control Interno	6
	Importancia de políticas adecuadas	2
Gestión Organizacional	Importancia de los procesos administrativos	4
	importancia de la estructura Organizacional y sus funciones	1
	importancia de herramientas de Gestión	1
<b>Total</b>		<b>17</b>

*Elaborado por: Raúl Herrera*  
Fuente: Investigación Propia

## **Población y muestra**

Desde la perspectiva de varios autores, la población es un conjunto de personas, animales o cosas que tienen características en común; mientras que la muestra es una parte de esa población, ésta se obtiene mediante la segmentación a través de una característica en común de los mismos; de modo que de una población es posible obtener varias muestras (Ludewig, 2005, p.1).

En esta investigación se tomara en cuenta los empleados de las cooperativas del sector cooperativo de la provincia de tungurahua. El Sector Cooperativo es el conjunto de entidades como sociedades de personas que se unen para satisfacer necesidades económicas, sociales y culturales en común, ya sea de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas deben sujetarse a los principios en la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Artículo 21. Ley Orgánica de

la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidario (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2018).

La segmentación de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario ha presentado cambios significativos a partir del 31 de diciembre de 2014, de acuerdo a lo determinado por la junta de Política y Regulación Monetaria y financiera, la misma expide la resolución N.º. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece: la Norma para la Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Artículo 1. Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

*Tabla 2. Segmentación por activos*

<b>SEGMENTO</b>	<b>ACTIVOS</b>
1	Mayor a 80`000.000,00
2	Mayor a 20`000.000,00 hasta 80`000,000,00
3	Mayor a 5`000.000,00 hasta 20`000,000,00
4	Mayor a 1`000.000,00 hasta 5`000,000,00
5	Hasta 1`000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2018*

*Tabla 3. Segmentación por Provincias*

<b>PROVINCIAS</b>	<b>SGTO 1</b>	<b>SGTO 2</b>	<b>SGTO 3</b>	<b>SGTO 4</b>	<b>SGTO 5</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
AZUAY	2	8	6	9	8	33	5,15%
BOLÍVAR	1	2	2	4	9	18	2,81%
CAÑAR	1	0	2	2	10	15	2,34%
CARCHI	2	0	2	1	1	6	0,94%
<b>CHIMBORAZO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>47</b>	<b>63</b>	<b>9,83%</b>
COTOPAXI	1	1	9	17	32	60	9,36%
EL ORO	1	1	0	6	5	13	2,03%
ESMERALDAS	0	0	0	1	3	4	0,62%
GALÁPAGOS	0	0	0	2	2	4	0,62%
GUAYAS	0	1	5	14	22	42	6,55%
IMBABURA	2	3	6	6	8	25	3,90%
LOJA	1	3	3	13	22	42	6,55%
LOS RÍOS	0	0	2	4	9	15	2,34%
MANABÍ	0	4	4	7	19	34	5,30%
MORONA							
SANTIAGO	0	1	0	0	0	1	0,16%
NAPO	0	0	1	1	0	2	0,31%
ORELLANA	0	0	1	2	2	5	0,78%
PASTAZA	1	0	1	1	2	5	0,78%
<b>PICHINCHA</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>39</b>	<b>56</b>	<b>131</b>	<b>20,44%</b>



SANTA ELENA	0	0	1	0	4	5	0,78%
SANTO DOMINGO	0	0	1	1	2	4	0,62%
SUCUMBÍOS	0	0	0	2	2	4	0,62%
<b>TUNGURAHUA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>52</b>	<b>103</b>	<b>16,07%</b>
ZAMORA CHINCHIPE	0	1	2	1	3	7	1,09%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>82</b>	<b>176</b>	<b>320</b>	<b>641</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), 2018

La presente investigación tendrá a cabo en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua la cual consta de 5 segmentos subdivididas según el número de activos, de los cuales tiene un total de 103 Cooperativas, y siendo así, la segunda provincia con más cooperativas con un 16.07%, después de la Provincia de Pichincha que tiene 131 cooperativas con el 20.44%.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z$  = Nivel de confianza 95% (1,96)

$P$  = Probabilidad a favor

$Q$  = Probabilidad en contra

$N$  = Población – Universo a estudiar

$e$  = Margen de error 5%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(10031)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (10031)(0.05)^2} = 370$$

Tabla 4. Población y muestra

SEGMENTOS	N.º COOP	POBLACIÓN	PONDERACIÓN	MUESTRA
SEGMENTO1	5	1418	14%	52
SEGMENTO2	4	795	8%	29
SEGMENTO3	7	1153	11%	43
SEGMENTO4	35	4640	46%	171
SEGMENTO5	52	2025	20%	75
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>10031</b>	<b>100%</b>	<b>370</b>

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

El trabajo de investigación tendrá una muestra de 370 personas que son empleados que forman parte de cada una de las cooperativas del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua, en donde se realizó una ponderación para poder tomar en cuenta todas y cada una de las entidades financieras del sector para poder obtener resultados favorables.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Análisis e interpretación de resultados de encuestas

#### 1. ¿En la cooperativa se aplica un control interno?

Tabla 5. Aplicación del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	30	8,1	8,1	8,1
Frecuentemente	98	26,5	26,5	34,6
Regularmente	172	46,5	46,5	81,1
Casi Nunca	49	13,2	13,2	94,3
Nunca	21	5,7	5,7	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

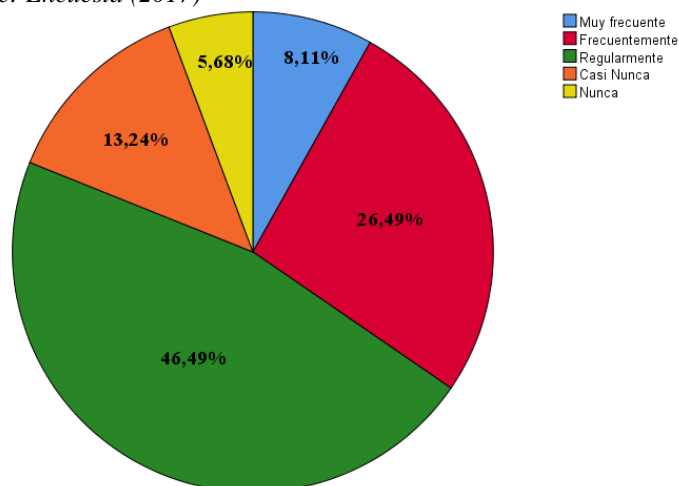


Gráfico 1. Aplicación del control interno

Fuente: Encuesta (2017)

#### Análisis

De las 370 encuestados el 8.11%, manifiestan que muy frecuentemente se aplica un control interno, el 26.49% que frecuentemente, el 46.49% que regularmente, el 13.24% que casi nunca y el 5.68% que nunca se aplica un control interno dentro de la cooperativa del sector de Tungurahua.

#### Interpretación

Las cooperativas de ahorro y crédito del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua no cuentan con un control interno adecuado ni es aplicado en su totalidad dentro de la empresa, por eso el desconocimiento de la mayoría de los empleados.

## 2. ¿Con qué frecuencia se controlan los procesos administrativos y operativos dentro de la cooperativa?

Tabla 6. Procesos Administrativos y Operativos dentro de la Cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	12	3,2	3,2	3,2
Frecuentemente	68	18,4	18,4	21,6
Regularmente	145	39,2	39,2	60,8
Casi nunca	113	30,5	30,5	91,4
Nunca	32	8,6	8,6	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

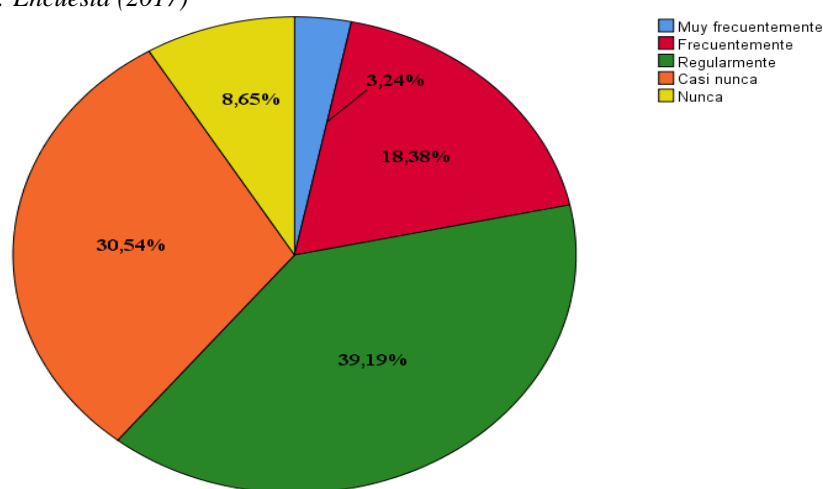


Gráfico 2. Procesos Administrativos y Operativos dentro de la Cooperativa

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

De los encuestados el 3.24% indica un control muy frecuente, el 18.34% que frecuentemente, el 39.19% regularmente, el 30.54% casi nunca y el 8.65% que nunca se ha realizado control en los procesos administrativos y operativos en la cooperativa de ahorro y crédito del sector cooperativo.

### Interpretación

Los procesos administrativos y operativos que se debería aplicar en la empresa no se lo realizan de una manera eficiente ni correcta y solo analizan de manera superficial, por tal motivo es importante tomar en cuenta dichos procesos para obtener mejores resultados y rendimiento en las cooperativas.

### 3. ¿La cooperativa maneja flujogramas para determinar los procesos que son requeridos para desarrollar las funciones?

Tabla 7. Procesos requeridos para desarrollar las funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Frecuentemente	28	7,6	7,6	7,6
Frecuentemente	78	21,1	21,1	28,6
Regularmente	137	37,0	37,0	65,7
Casi nunca	96	25,9	25,9	91,6
Nunca	31	8,4	8,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

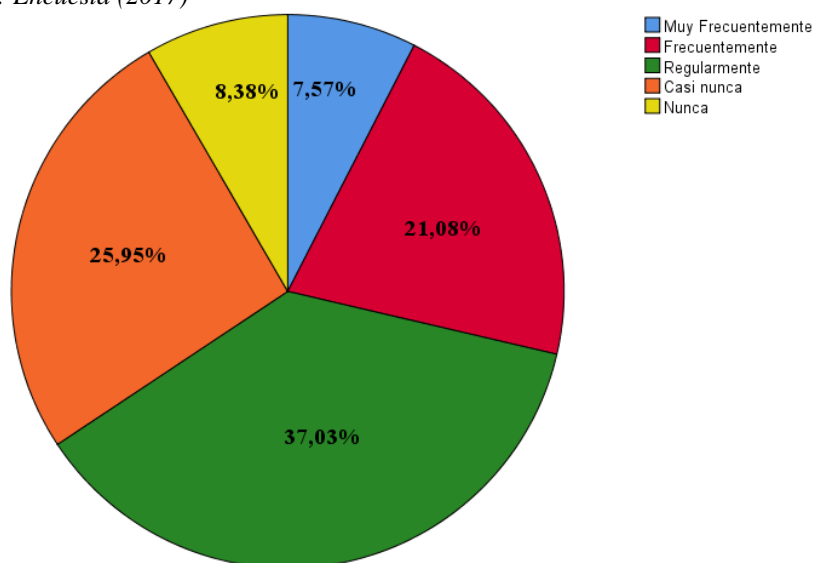


Gráfico 3. Procesos requeridos para desarrollar las funciones

Fuente: Encuesta (2017)

#### Análisis

El 7.57% afirma manejar flujogramas muy frecuentemente, el 21.08% frecuentemente, el 37.03% regularmente, el 25.95% casi nunca y el 8.38% que nunca han manejado flujogramas para determinar los procesos que son requeridos para desarrollar las funciones de manera óptima.

#### Interpretación

Las cooperativas no cuentan con flujogramas eficientes y específicos que ayuden y determinen si los procesos y funciones establecidas por directores de la empresa son los requeridos para cada área y la función a realizarse.

#### 4. ¿En la cooperativa se toma en cuenta los factores internos y externos que influyen en el desempeño del negocio?

Tabla 8. Factores internos y externos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	20	5,4	5,4	5,4
Frecuentemente	57	15,4	15,4	20,8
Regularmente	133	35,9	35,9	56,8
Casi nunca	118	31,9	31,9	88,6
Nunca	42	11,4	11,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

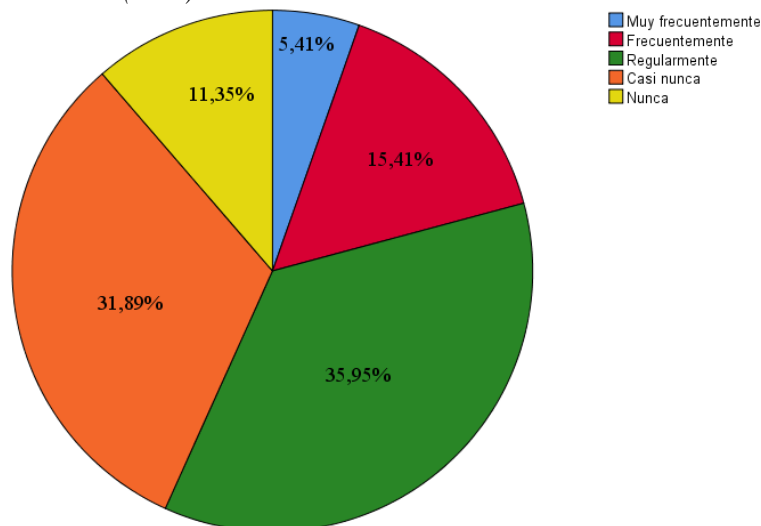


Gráfico 4. Factores internos y externos

Fuente: Encuesta (2017)

#### Análisis

El 5.41% muy frecuentemente tienen en cuenta los factores, el 15.41% frecuentemente, el 35.95 regularmente, el 31.89% casi nunca y el 11.35% que nunca se toma en cuenta los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la empresa.

#### Interpretación

Las Cooperativas no maneja un plan de control interno adecuado para resguardarse de factores ya sean interno o externos que perjudiquen el funcionamiento de la empresa sean de menor riesgo como de alto riesgo.

## 5. ¿Existe interacción y comunicación con todo el personal al momento de tomar una decisión la junta directiva?

Tabla 9. Interacción y comunicación del personal en la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	27	7,3	7,3	7,3
Frecuentemente	68	18,4	18,4	25,7
Regularmente	121	32,7	32,7	58,4
Casi nunca	97	26,2	26,2	84,6
Nunca	57	15,4	15,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

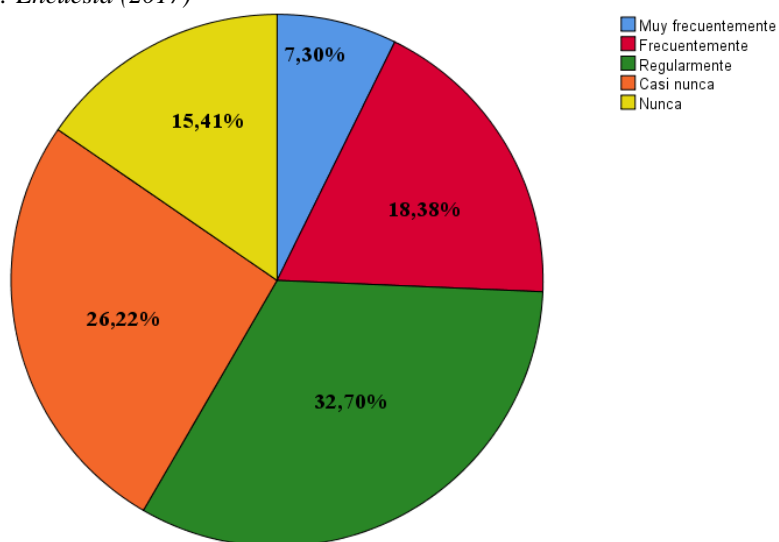


Gráfico 5. Interacción y comunicación del personal en la toma de decisiones

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

El 7.30% dicen tener muy frecuentemente una interacción y comunicación, el 18.38% frecuentemente, el 32.70% regularmente, el 26.22% casi nunca y el 15.41% que nunca se ha manejado una buena interacción ni comunicación con todo el personal al momento de tomar decisiones la junta directiva.

### Interpretación

Uno de los componentes del control interno esta la información y comunicación lo cual no se aplica en las cooperativas, se debe interactuar y comunicar al personal sobre decisiones que sean para el mejoramiento de la misma porque todos son un equipo.

## 6. ¿La cooperativa proporciona capacitación al personal sobre sus funciones?

Tabla 10. Capacitación al personal sobre sus funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Frecuentemente	21	5,7	5,7	5,7
Frecuentemente	70	18,9	18,9	24,6
Regularmente	124	33,5	33,5	58,1
Casi nunca	99	26,8	26,8	84,9
Nunca	56	15,1	15,1	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

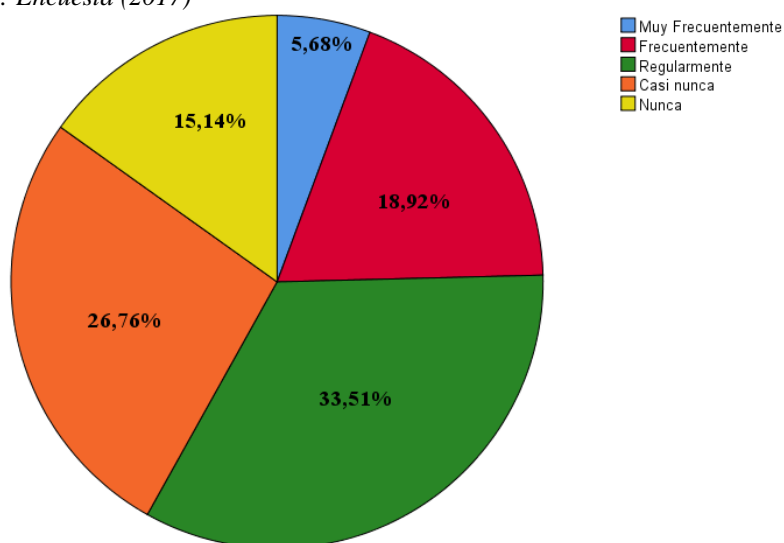


Gráfico 6. Capacitación al personal sobre sus funciones

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

El 5.68% indica Muy frecuente las capacitaciones, el 18.92% Frecuentemente, el 33.51% Regularmente, 26.76% Casi nunca y el 15.14% que nunca la cooperativa proporciona capacitación al personal al personal sobre sus funciones.

### Interpretación

Las cooperativas no proporcionan capacitación al personal sobre las funciones encomendadas, manejan otros procesos como charlas e indicaciones generales y complementarias para poder ejercer el puesto, y en especial toman en cuenta la experiencia laboral que tenga en cargos afines, mas no realizan capacitaciones permanentes o continuas sobre las funciones a realizar.

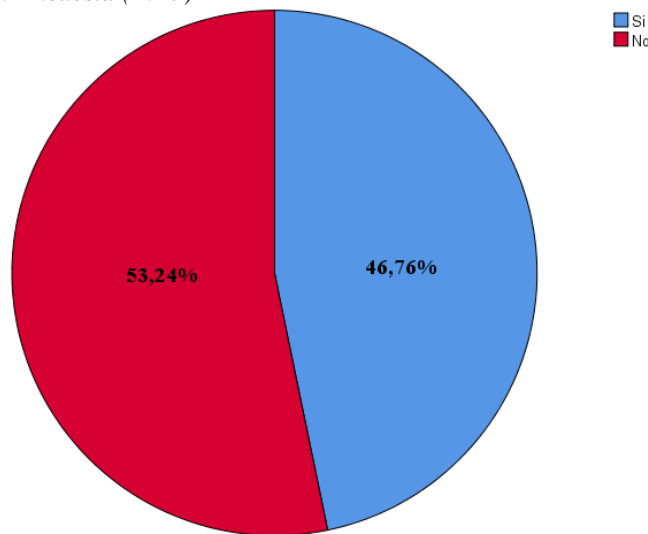
**7. ¿Existen políticas adecuadas que ayuden a asegurar la confiabilidad del proceso de presentación de reportes internos y externos que ayude al cumplimiento de los objetivos?**

*Tabla 11. Políticas para presentación de reportes internos y externos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	173	46,8	46,8	46,8
No	197	53,2	53,2	100,0
Total	370	100,0	100,0	

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Encuesta (2017)*



*Gráfico 7. Políticas para presentación de reportes internos y externos*

*Fuente: Encuesta (2017)*

**Análisis**

El 46.76% indican que si existen políticas mientas que el 53.24% que no existen políticas adecuadas que ayuden asegurar la confiabilidad del proceso de presentación de reportes internos y externos que ayude al cumplimiento de los objetivos.

**Interpretación**

La cooperativa no maneja políticas ni normas adecuadas que sean de ayuda para asegurar la confiabilidad del proceso de presentación de reportes internos y externos de control interno que beneficien el cumplimiento de los objetivos de la empresa.



## 8. ¿La Cooperativa cuenta con alguna forma de supervisión sobre operaciones en el manejo de los recursos humano, financiero, material?

Tabla 12. Supervisión de operaciones de manejo al recurso humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	36	9,7	9,7	9,7
Frecuentemente	73	19,7	19,7	29,5
Regularmente	146	39,5	39,5	68,9
Casi nunca	70	18,9	18,9	87,8
Nunca	45	12,2	12,2	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

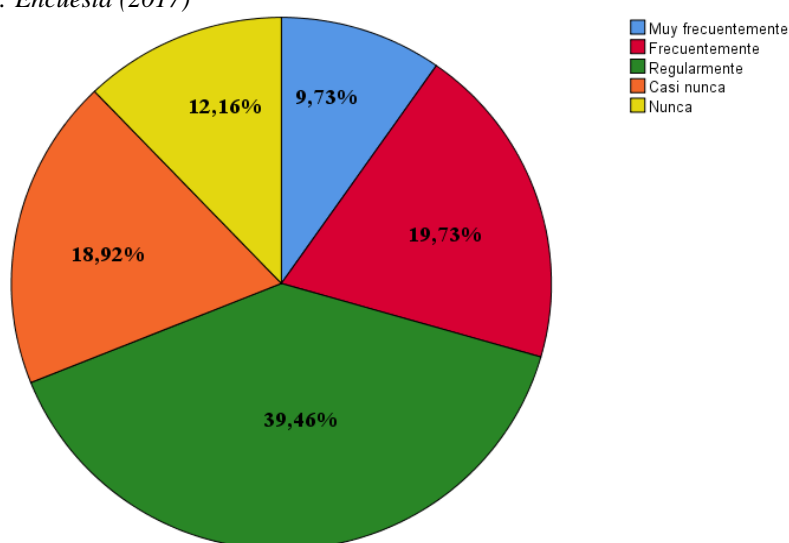


Gráfico 8. Supervisión de operaciones de manejo al recurso humano

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

El 9.73% indica Muy frecuente la supervisión, el 19.73% Frecuente, 39.46% Regularmente, 18.92% Casi nunca y el 12.16% que nunca la cooperativa cuenta con alguna forma de supervisión sobre operaciones en el manejo de los recursos humanos, financieros y material.

### Interpretación

Se puede observar que la empresa no cuenta con una supervisión permanente en las distintas áreas de trabajo por lo tanto se podría afirmar que existiría despilfarro material, financiero y con recursos humanos deficientes.

## 9. ¿Existe un código de conducta o reglamento interno de trabajo que regule la conducta y comportamiento de los empleados de la entidad?

Tabla 13. Existencia de código de conducta o reglamento interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	167	45,1	45,1	45,1
No	203	54,9	54,9	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

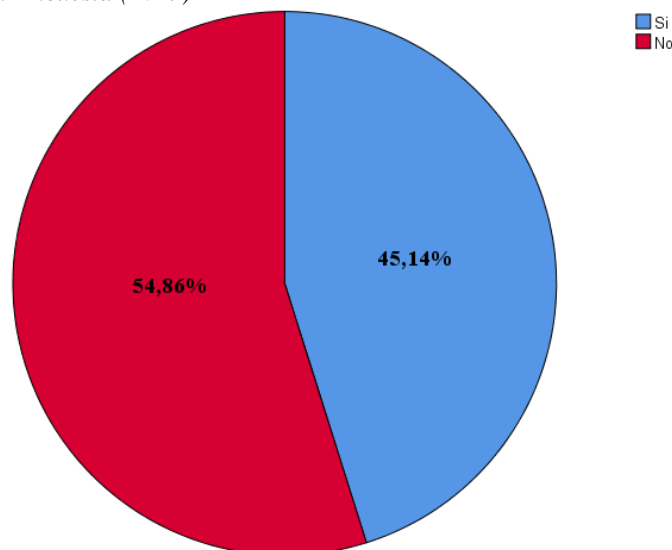


Gráfico 9. Existencia de código de conducta o reglamento interno

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

De los encuestados el 45.14% indican que si existe un código de conducta mientras que el 54.86% indican lo contrario que en la cooperativa no existe un código de conducta o reglamento interno de trabajo que regule la conducta y comportamiento de los empleados de la entidad.

### Interpretación

Podemos estimar que más de la mitad de los empleados no tienen conocimiento del reglamento de conducta y es de poco interés conocerlas, por la razón de que los castigos por faltas sean graves o leves no son rígidas.

## 10. ¿Cuenta la entidad con mecanismos que permitan difundir a empleados los estándares éticos de la empresa?

Tabla 14. Mecanismos que difundan los estándares éticos de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	199	53,8	53,8	53,8
No	171	46,2	46,2	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

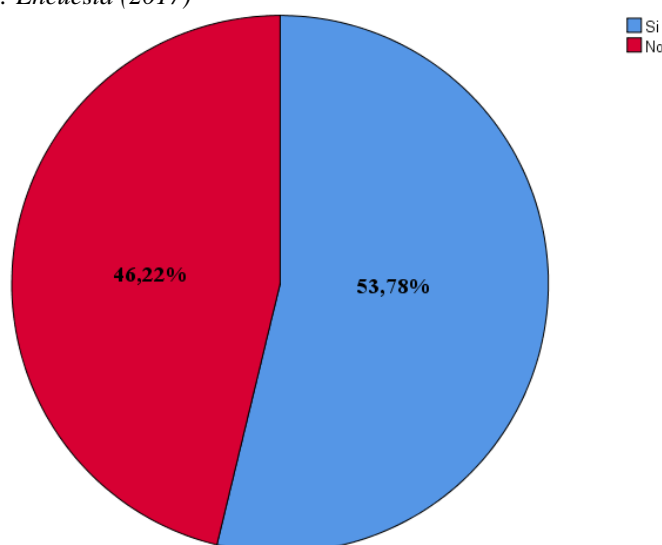


Gráfico 10. Mecanismos que difundan los estándares éticos de la empresa.

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

De los encuestados el 53.78% indican conocer los estándares éticos de la empresa mientras que el 46.22% desconocen de algún mecanismo que ayude a difundir los estándares éticos de la empresa a todo el personal.

### Interpretación

Podemos observar que no existe mucho interés en conocer si existe algún mecanismo de información de los valores éticos de la empresa, por lo tanto, podemos observar que el ambiente de control es muy deficiente.

**11. ¿Existen mecanismos para identificar los cambios que puedan tener un efecto importante para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?**

Tabla 15. Mecanismos de cambios que afecten al cumplimiento de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	181	48,9	48,9	48,9
No	189	51,1	51,1	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

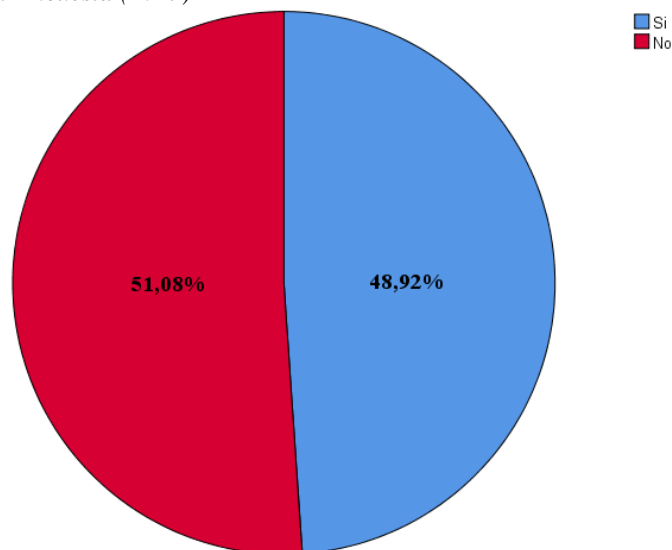


Gráfico 11. Mecanismos de cambios que afecten al cumplimiento de objetivos

Fuente: Encuesta (2017)

**Análisis**

El 48.92% indican que, si existe el cumplimiento de objetivos, mientras que el 51.08% indican que no existe algún mecanismo para la identificación de cambios que tengan efectos importantes para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**Interpretación**

Se puede deducir que las cooperativas no cuentan con mecanismos que ayuden a identificar los cambios ya sean de tipo económicos, políticos, laboral que puedan tener un impacto importante y que dificulte el cumplimiento de los objetivos.

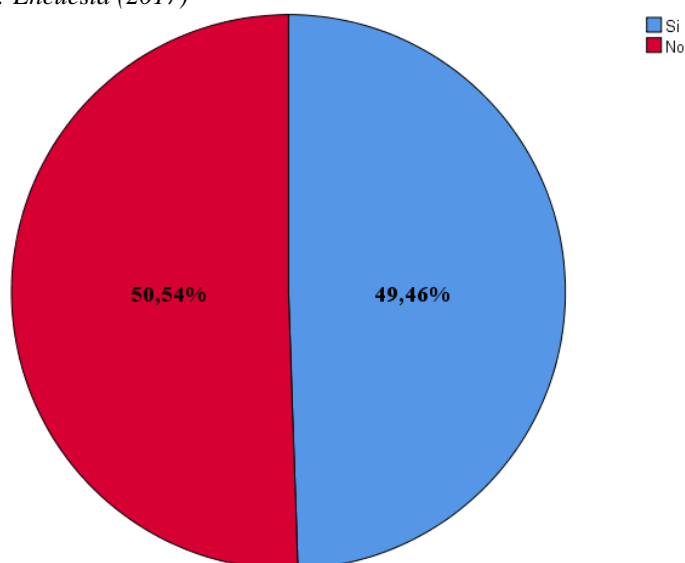
**12. ¿Se encuentran debidamente implementados los controles para cada área de la empresa, que permitan identificar los altos riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas?**

*Tabla 16. Riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	183	49,5	49,5	49,5
No	187	50,5	50,5	100,0
Total	370	100,0	100,0	

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Encuesta (2017)*



*Gráfico 12. Riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas*

*Fuente: Encuesta (2017)*

### **Análisis**

El 49.46% indica que si esta implementados los controles, mientras que el 50.54% indican lo contrario que en la cooperativa no se encuentran adecuadamente implementados los controles para cada área de la empresa, que ayude a identificar los altos riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas.

### **Interpretación**

La cooperativa no cuenta con controles debidamente implementados para cada área que permitan identificar los altos riesgos, pérdidas materiales y actividades fraudulentas dentro de la empresa, existe exceso de confianza.

### 13. ¿Existe una área de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito que usted labora?

Tabla 17. Área de control interno en la cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	132	35,7	35,7	35,7
No	238	64,3	64,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

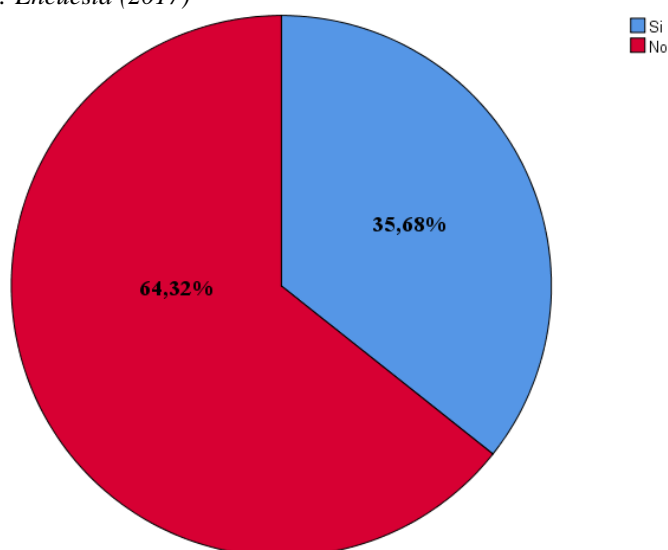


Gráfico 13. Área de control interno en la cooperativa

Fuente: Encuesta (2017)

#### Análisis

El 35.68% indica si existir una área de control interno, mientras que el 64.32% indica que no existe una área de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

#### Interpretación

En muchas de las cooperativas no existe un departamento o área de control interno adecuado que aplique y haga cumplir los componentes del control interno que son muy necesarios para el bienestar de la empresa, manejan una supervisión de auditorías externa muy sencilla y básica.

#### 14. ¿Se realizan seguimientos a observaciones halladas de revisiones por auditores?

Tabla 18. Observación por auditores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	33	8,9	8,9	8,9
Frecuentemente	85	23,0	23,0	31,9
Regularmente	118	31,9	31,9	63,8
Casi Nunca	89	24,1	24,1	87,8
Nunca	45	12,2	12,2	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

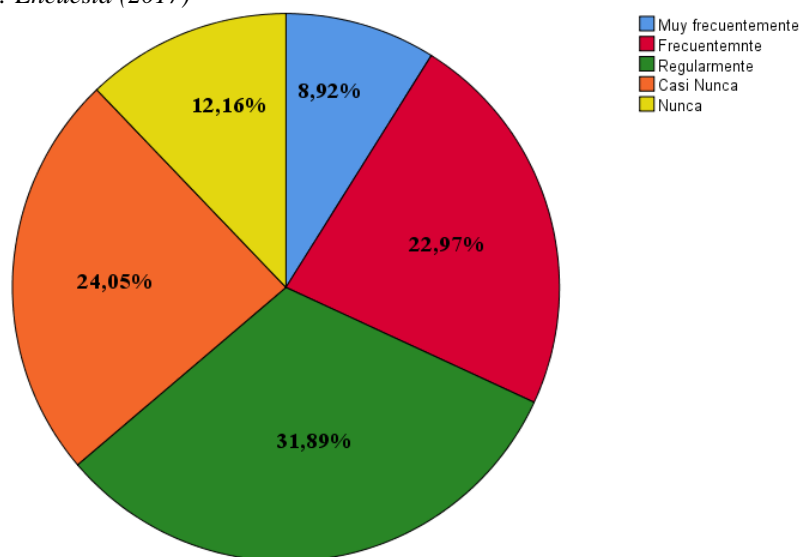


Gráfico 14. Observación por auditores

Fuente: Encuesta (2017)

#### Análisis

Del total de encuestados el 8.92% dice Muy frecuente, el 22.97% Frecuente, el 31.89% Regularmente, el 24.05% Casi nunca y el 12.16% que nunca se han realizado seguimientos a observaciones halladas de revisiones por auditores.

#### Interpretación

Con esta información se realiza el inadecuado control interno y falta de una área dentro de la empresa que permita analizar y seguir a observaciones por auditores ya sea de mucha o poca importancia.

**15. ¿Es efectivo y adecuado el canal de comunicación mediante el cual la entidad informa a su personal sobre sus roles, deberes y responsabilidades frente al control interno y de sus cargos correspondientes a la estructura organizacional?**

Tabla 19. Canal de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy efectivo	136	36,8	36,8	36,8
Poco efectivo	133	35,9	35,9	72,7
Nada efectivo	101	27,3	27,3	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

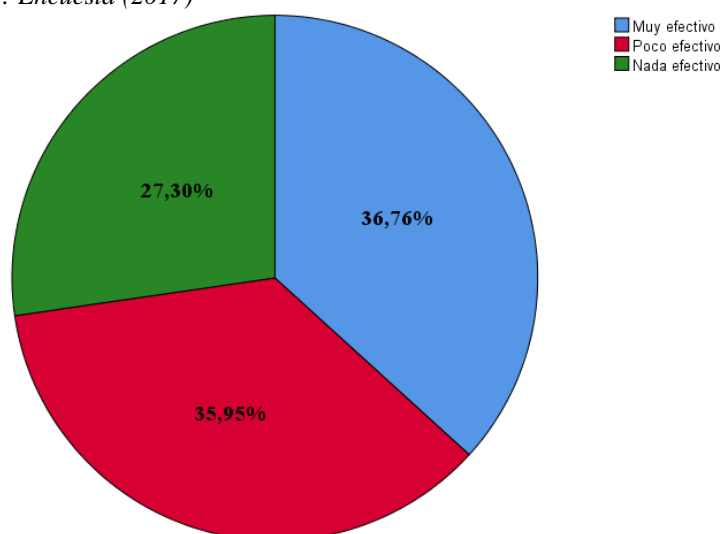


Gráfico 15. Canal de comunicación

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

El 36.76% indica que es muy efectivo, el 35.95% indica que es poco efectivo y el 27.30% indica que es nada efectivo y adecuado el canal de comunicación mediante el cual la entidad informa a su personal sobre sus roles, deberes y responsabilidades frente al control interno y de sus cargos correspondientes a la estructura organizacional.

### Interpretación

En las cooperativas no tienen un efectivo ni adecuado canal de comunicación que informe al personal sobre sus roles, deberes y responsabilidades correspondientes a la estructura organizacional ni al manual de funciones.



**16. ¿Se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?**

Tabla 20. Evaluación de componentes del control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Frecuentemente	25	6,8	6,8	6,8
Frecuentemente	96	25,9	25,9	32,7
Regularmente	126	34,1	34,1	66,8
Casi nunca	71	19,2	19,2	85,9
Nunca	52	14,1	14,1	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

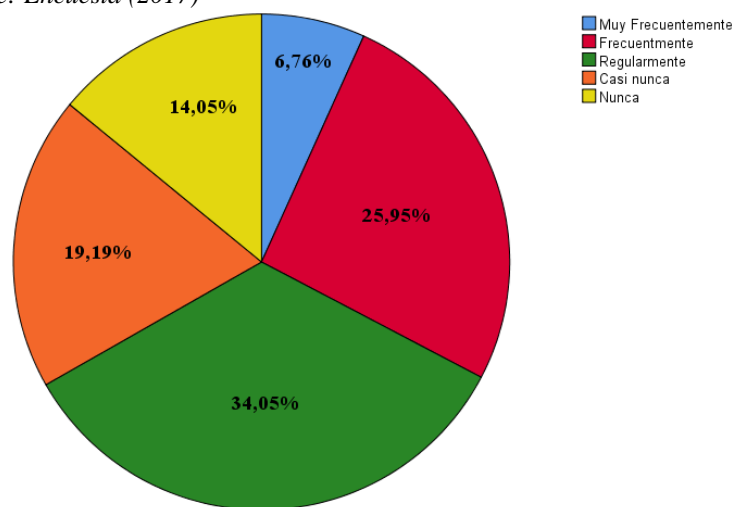


Gráfico 16. Evaluación de componentes del control interno

Fuente: Encuesta (2017).

**Análisis**

El 6.76% indica que Muy frecuente, el 25.95% indica Frecuente, el 34.05% indica Regularmente, el 19.19% indica Casi nunca y el 14.05% indica que nunca se han evaluado adecuadamente los componentes del control interno, y tenerlos presente y ver si funcionan adecuadamente en su unidad administrativa.

**Interpretación**

Es deficiente el manejo de un control interno en la empresa ya que los componentes son primordiales para el buen funcionamiento de la organización, ya que trata de un ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y conocimiento y finalmente el monitoreo.

## 17. ¿Existen herramientas de autoevaluación como checklist, cuestionarios o cualquier otro?

Tabla 21. Herramientas de autoevaluación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	176	47,6	47,6	47,6
No	194	52,4	52,4	100,0
Total	370	100,0	100,0	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

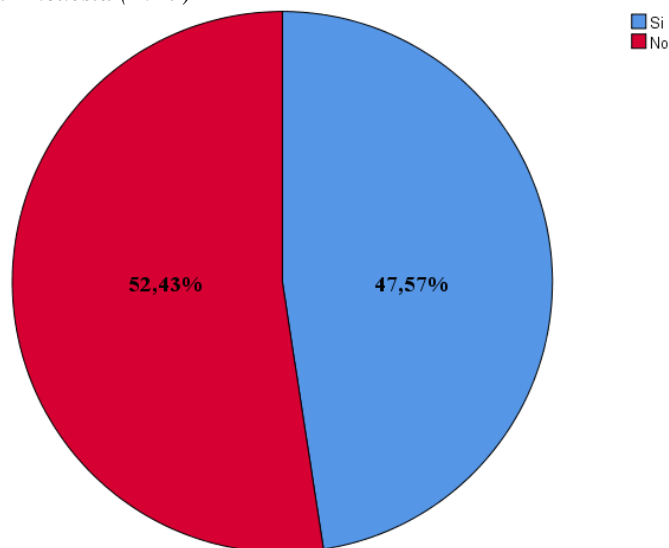


Gráfico 17. Herramientas de autoevaluación

Fuente: Encuesta (2017)

### Análisis

El total de encuestados el 47.57% indican que Si, mientras que el 52.43% indican que no existen o se manejan herramientas de autoevaluación como checklist, cuestionarios o cualquier otro método de evaluación.

### Interpretación

La falta de aplicación de un control interno adecuado no permite manejar herramientas de autoevaluación, como monitoreo de cómo están rindiendo los empleados en cada área.

## 5.2 Correlación de spearman

Para indicar si existe la correlación de las variables de investigación, se aplicará el modelo de la correlación de spearman, este modelo ayuda a determinar la relación de las 2 variables, siendo una técnica no paramétrica, aplicada a estudios que no cumplen con los supuestos de normalidad en los datos, es muy útil en muestras pequeñas que permite una mayor y mejor utilización de información (Mondragon, 2014, p.104).

En esta tabla se indica al total de personas encuestadas, que son los trabajadores de las cooperativas del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

A continuación, la fórmula para el cálculo de la correlación de spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$n$  = la cantidad de sujetos que se clasifican

$x_i$  = el rango de sujetos  $i$  con respecto a una variable

$y_i$  = el rango de sujetos  $i$  con respecto a una segunda variable

$d_i = x_i - y_i$

Es decir que  $d_i$ , es la diferencia entre los rangos de  $X - Y = 370$

### Desarrollo:

Tabla 22. Desarrollo cálculo de Spearman

# ENCUESTAS	X - VARIABLE INDEPENDIENTE	Y - VARIABLE DEPENDIENTE	d=X-Y	d2
1	2	3	-1	1
2	3	4	-1	1
3	1	2	-1	1
"	"	"	"	"
"	"	"	"	"
368	3	3	0	0
369	3	3	0	0
370	1	2	-1	1
			TOTAL	370

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

$$r_s = 1 - \frac{6 * 370}{370(370^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6 * 370}{370(136900 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{2220}{50652630} = 0.9994$$

### Interpretación:

Utilizado el método de correlación de Spearman para relacionar las variables obtenemos un valor de 0.9994, con este valor podemos determinar la correlación mediante la siguiente tabla:

Tabla 23. Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: (Hernández & Fernández, 1988)

Como se puede apreciar en la tabla nos indica el grado de relación que mantienen las variables para el caso de estudio el valor obtenido es de 0.9994, y podemos observar que dicho valor se encuentra en el rango de +0.91 a +1.00, lo que nos expone una correlación positiva perfecta entre las variables estudiadas en esta investigación.

### 5.3 Verificación de hipótesis

Para demostrar el presente trabajo de investigación es necesario comprobar, y para esto se aplicará la prueba del Chi Cuadrado ( $X^2$ ), permitiéndonos determinar los valores observados y esperados, aceptando la comparación de la frecuencia de variables a partir de la hipótesis que se quiere verificar, acerca del inadecuado sistema de control interno afecta la gestión organizacional.

## 1. Planteamiento de la hipótesis

**H<sub>0</sub>** El Sistema de Control interno **no** incide en el perfeccionamiento de la gestión organizacional del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

**H<sub>1</sub>** El Sistema de Control interno **si** incide en el perfeccionamiento de la gestión organizacional del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

### b) Nivel de significancia

En el presente trabajo de investigación utilizara un nivel de riesgo de 5% o 0.05% que es lo que se recomienda en estudio de esta naturaleza.

### c) Modelo estadístico para la prueba del Chi cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

De donde:

$X^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O = Datos observados

E = Datos esperados

Determinada la formula se procederá a identificar las preguntas que contienen las variables para la comprobación de la hipótesis.

### d) Identificación de preguntas para la comprobación de hipótesis

**Pregunta 1:** ¿En la cooperativa se aplica un control interno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuente	7	8,8	8,8	8,8
Frecuentemente	17	21,3	21,3	30,0
Regularmente	18	22,5	22,5	52,5
Casi Nunca	30	37,5	37,5	90,0
Nunca	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Pregunta 2:** ¿Con qué frecuencia se controlan los procesos administrativos y operativos dentro de la cooperativa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy frecuentemente	1	1,3	1,3	1,3
Frecuentemente	11	13,8	13,8	15,0
Regularmente	19	23,8	23,8	38,8
Casi nunca	26	32,5	32,5	71,3
Nunca	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**e) Frecuencia Observada**

Tabla 24. Frecuencia observada

Pregunta 2 VD		¿Con qué frecuencia se controlan los procesos administrativos y operativos dentro de la cooperativa?					
		Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	Total
¿En la cooperativa se aplica un control interno?	Muy Frecuentemente	6	20	4	0	0	<b>30</b>
	Frecuentemente	4	25	57	11	1	<b>98</b>
	Regularmente	1	19	68	74	10	<b>172</b>
	Casi Nunca	1	4	12	15	17	<b>49</b>
	Nunca	0	0	4	13	4	<b>21</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>68</b>	<b>145</b>	<b>113</b>	<b>32</b>	<b>370</b>

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

f) Frecuencia esperada

Tabla 25. Frecuencia esperada

Pregunta 1 VI		Pregunta 2 VD					
		¿Con qué frecuencia se controlan los procesos administrativos y operativos dentro de la cooperativa?					
		Muy Frecuentemente	Frecuentemente	Regularmente	Casi Nunca	Nunca	Total
¿En la cooperativa se aplica un control interno?	Muy Frecuentemente	1,0	5,5	11,8	9,2	2,6	30
	Frecuentemente	3,2	18,0	38,4	29,9	8,5	98
	Regularmente	5,6	31,6	67,4	52,5	14,9	172
	Casi Nunca	1,6	9,0	19,2	15,0	4,2	49
	Nunca	0,7	3,9	8,2	6,4	1,8	21
	TOTAL	12	68	145	113	32	370

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

g) Datos analizados de la frecuencia

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Tabla 26. Datos analizados de la frecuencia

Fo	Fe	(fo - fe)	(fo - fe) <sup>2</sup>	$\frac{(fo - fe)^2}{fe}$
6	1,0	5,0	25,3	26,0
20	5,5	14,5	209,9	38,1
4	11,8	-7,8	60,2	5,1
0	9,2	-9,2	83,9	9,2
0	2,6	-2,6	6,7	2,6
4	3,2	0,8	0,7	0,2
25	18,0	7,0	48,8	2,7
57	38,4	18,6	345,8	9,0
11	29,9	-18,9	358,3	12,0
1	8,5	-7,5	55,9	6,6
1	5,6	-4,6	21,0	3,8
19	31,6	-12,6	159,0	5,0
68	67,4	0,6	0,4	0,0
74	52,5	21,5	461,0	8,8
10	14,9	-4,9	23,8	1,6
1	1,6	-0,6	0,3	0,2
4	9,0	-5,0	25,1	2,8

12	19,2	-7,2	51,9	2,7
15	15,0	0,0	0,0	0,0
17	4,2	12,8	162,9	38,4
0	0,7	-0,7	0,5	0,7
0	3,9	-3,9	14,9	3,9
4	8,2	-4,2	17,9	2,2
13	6,4	6,6	43,4	6,8
4	1,8	2,2	4,8	2,6
<b>370</b>	<b>370</b>	<b>CHI CUADRADO</b>	<b>190.8</b>	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Encuesta (2017)

## h) Zona de aceptación o rechazo

Para realizar ese cálculo debemos obtener los grados de libertad de la siguiente manera.

Descripción:  $GL = (C-1) * (H-1)$   
 $GL = \text{Grados de libertad}$   
 $C = \text{Columnas de la tabla}$   
 $H = \text{Hileras de la tabla}$

Calculo:  $GL = (5-1) * (5-1)$   
 $GL = (4) * (4)$   
 $GL = 16$

## Valores críticos del chi cuadrado

Ilustración 1. Chi cuadrado

	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10
g.d.l									
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542
17	40,788	35,718	33,409	30,999	30,191	29,529	28,419	27,587	24,769

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: (Hernández & Fernández, 1988)



El resultado del chi cuadrado calculado es de 190.8 que es mayor del chi cuadrado tabulado 26.296, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula **H<sub>0</sub>** y se acepta la hipótesis alternativa **H<sub>1</sub>** que dice. “El Sistema de Control interno **si** incide en el perfeccionamiento de la gestión organizacional del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

### i) Representación grafica

Figura 3. Distribución del chi cuadrado de los valores calculados

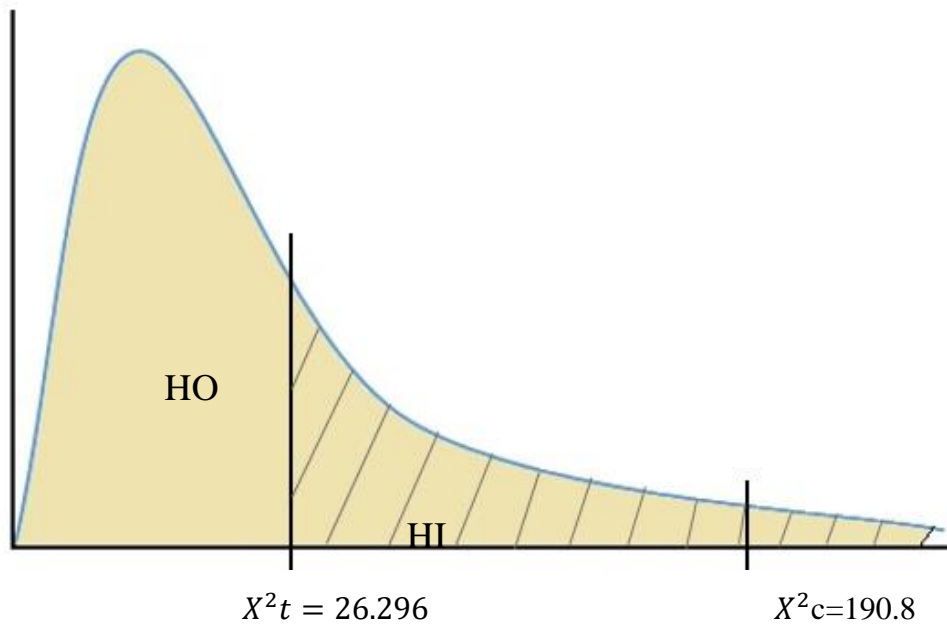


Gráfico 18. Representación gráfica del chi cuadrado  
Elaborado por: Raúl Herrera

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

- Por medio del trabajo de investigación se pudo obtener fundamentos teóricos importantes y tener conocimientos claros sobre el Sistema de Control Interno aplicado en el modelo “COSO” con sus componentes y la Gestión Organizacional, para el mejor desenvolvimiento y guía en el desarrollo de las Cooperativas.
- Por medio de la encuesta realizada al personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua, se ha podido diagnosticar la forma inadecuada de llevar a cabo el sistema de control interno obteniendo como resultado una mala Gestión Organizacional.
- Mediante los fundamentos teóricos se pudo identificar los componentes del Control Interno “COSO” que son necesarios para analizar cada área de trabajo y poder determinar las falencias y posibles soluciones de las mismas, para con ello poder mejorar la Gestión Organizacional.
- Podemos concluir que la propuesta de un modelo de sistema de control interno efectivo que genere valor a los procesos operativos basado en el modelo COSO que ayude a perfeccionar la gestión organizacional del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

### **6.2 Recomendaciones**

- Se recomienda mantener actualizado los fundamentos teóricos y practicas importantes sobre el Sistema de Control Interno aplicado en el modelo “COSO” con sus componentes, así mismo tener una idea clara sobre la Gestión Organizacional que sirva como desarrollo de las Cooperativas.
- Se recomienda realizar diagnósticos y evaluaciones frecuentes a todo el personal de las Cooperativas, mediante encuestas, para con ello conocer el estado sobre el sistema de control interno si es adecuado, y que como resultado mejore la Gestión Organizacional.
- Se recomienda tener identificados los componentes del Control Interno “COSO”, que sean de suma importancia para evaluar cada área de trabajo y cada proceso,

determinando así las soluciones a posibles problemas, mejorando la gestión Organizacional y obtener el éxito de las Cooperativas.

- Se recomienda la Propuesta de un modelo de sistema de control interno efectivo que genere valor a los procesos operativos basado en el modelo COSO que ayude a perfeccionar la gestión organizacional del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

## **7. PROPUESTA**

### **1. TEMA**

Propuesta de un modelo de sistema de control interno efectivo que genere valor a los procesos operativos basado en el modelo COSO que ayude a perfeccionar la gestión organizacional del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

### **2. OBJETIVOS**

#### **2.1 Objetivo general**

- Proponer un modelo de sistema de control interno efectivo que genere valor a los procesos operativos a las Cooperativas de la Provincia de Tungurahua.

#### **2.2 Objetivos específicos**

- Investigar un adecuado Sistema de Control Interno (COSO) y sus componentes para la mejora de la Gestión Organizacional.
- Identificar los posibles riesgos y puntos críticos internos del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua, aplicando cuestionarios de control en cada área de trabajo de la institución.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta de sistema de control interno es por el motivo de que el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua se ha visto afectada por falta de la misma, con esta herramienta se conseguirá mejorar el rendimiento y el logro de objetivos, y para esto se debe contar con el apoyo y colaboración de todos los empleados que forman parte de cada una de las entidades.

El sistema de control interno como herramienta es clave en el proceso de cualquier empresa o institución, para que por medio del mismo se pueda observar las actividades

planeadas, y que sean llevadas a cabalidad. De tal forma que al implementar un modelo de sistema de control interno eficaz y eficiente se pueda verificar que todos los objetivos y metas trazadas sean cumplidos.

#### 4. SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO (COSO)

La presente propuesta del proyecto de investigación se lo realiza mediante el Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO que, a través de cinco componentes básicos, podemos analizar mediante las encuestas realizadas al personal del sector cooperativo de la provincia de Tungurahua y dar una solución previa a dichos problemas o riesgos, seguido de un desarrollo de modelo efectivo de control interno que sea de ayuda para el sector cooperativo.

##### 4.1 Componentes del control interno según las falencias y solución más importante

*Cuadro 4. Ambiente de control*

COMPONENTE	AMBIENTE DE CONTROL
<b>PROBLEMAS O RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	Falta de recursos para capacitación del personal
	Inexistencia de una cultura organizacional
	Carencia de leyes, políticas y prácticas en el personal
	Personal no calificado para desempeñar sus funciones
	Baja competencia profesional
<b>RECOMENDACIÓN Y/O SOLUCIONES</b>	Se recomienda a la alta dirección transmitir el mensaje de que la integridad y valores éticos, bajo ninguna circunstancia puedan ser violadas, como también los trabajadores deben aceptar y entender dicho mensaje mediante el código de ética y reglamento interno, donde las sanciones sean severas y que exista un ejemplo de integridad desde las autoridades
	Se recomienda a la alta dirección y encargado de recursos humanos implantar y fortalecer capacitaciones de forma permanente y la superación laboral de los mismos, tomando en cuenta que es una inversión para la empresa disponer de personal altamente capacitado para realizar sus funciones
	Se recomienda implantar un buzón de sugerencias para el personal para que de manera anónima pueda manifestar sus inquietudes o anomalías que se suscite en la cooperativa, con esto ayudar a mejorar el control interno en cada área de la institución

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Investigación Propia*

Cuadro 5. Evaluación de riesgos

<b>COMPONENTE</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>
<b>PROBLEMAS O RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	<b>RIESGO OPERATIVO</b>
	Los cajeros no siguen los manuales y procedimientos que son necesarios para el ingreso y egreso del efectivo por lo que se generan problemas al cierre y cuadre de caja que existe sobrantes o faltantes
	Los asesores de créditos por tratar de ganar más en comisión, ingresan créditos sin tomar medidas como el buró de crédito o documentos legales o reales por falta de una persona capacitada que autorice y apruebe dichos créditos, por lo que se genera el problema en atrasos de pagos y aumento de porcentaje de mora.
	El personal de cobro no es controlado estrictamente por lo que existe en ocasiones desfalcos o se toman el efectivo prestado para luego devolverlo
	<b>RIESGO FINANCIERO - ADMINISTRATIVO</b>
	Muchas de las cooperativas no manejan personal externo sino familiar para realizar las actividades administrativas como financieras, por lo que muchas de las veces hay autorizaciones de créditos con tasas de interés muy bajas a los del mercado, o gastos fuera del uso de la institución, por lo que es uno de los problemas que genera la liquidación de las mismas  La mayoría de cooperativas no cuenta con un departamento de control interno que revise, analice y evalúe las cuentas, de ingresos de los socios ya que muchas de las veces favorecen al lavado de activos y cuando hay una supervisión de parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) no pueden justificar.
<b>RECOMENDACIÓN Y/O SOLUCIONES</b>	Se debe analizar y evaluar la actividad que se realiza en cada etapa del proceso operativo y determinar cómo cada actividad puede resultar potencialmente peligrosa para el resto de proceso esto se debe hacer mediante: cuestionarios, Organigramas, Inspecciones, Diagramas de flujo.
	Se debe realizar evaluaciones en las áreas más vulnerables que corresponde al área operativa para conocer su estado valorando sus actividades y midiendo el nivel de riesgo que tiene para poder mejorar y cambiar esos problemas, esto mediante una guía de evaluación del sistema de control interno
	También se debe realizar un análisis y evaluación a todo el personal sobre el control interno y sus componentes para identificar los riesgos relevantes que afecten a la institución.

	A estas evaluaciones se debe medir el valor al riesgo, jerarquizar estableciendo un orden de prioridad de atención de los riesgos y comparar con las siguientes preguntas:
	- ¿Con que frecuencia ocurren las pérdidas?
	- ¿Cuánto puede atentar contra la estabilidad económica de la empresa?
	- ¿Qué tan graves pueden ser?
	- ¿Qué se busca con este proceso de reflexión?

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

Cuadro 6. Actividades de control

COMPONENTE	ACTIVIDADES DE CONTROL
<b>PROBLEMAS O RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	Falta de políticas adecuadas para realizar las diferentes tareas
	Falta de procedimientos óptimos para desarrollar las actividades
<b>RECOMENDACIONES Y/O SOLUCIONES</b>	Desarrollo de políticas adecuadas para realizar las tareas como créditos, administrativas y de personal, financieras
	Desarrollo de Procedimientos mediante diagramas de flujo para mejorar las actividades realizadas en la institución
	Revisar y controlar los pasos que realizan las actividades como:
	- Control de apertura de cuenta
	- Control de depósitos
	- Control de retiros
	- Control de préstamos
	- Control de cobro de préstamos
	- control del consejo de administración
	- control del consejo de vigilancia
- control de gerencia	
- control de contabilidad	

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

Cuadro 7. Información y comunicación

COMPONENTE	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
<b>PROBLEMAS O RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	No existe una buena comunicación (fluida, suficiente y oportuna) que sea adecuada entre todas las áreas de la empresa ni en las líneas de autoridad y responsabilidad de la misma.
	No existe un nivel de confiabilidad de la información
	Es bajo e inadecuado el resguardo de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confiabilidad
<b>RECOMENDACIÓN Y/O SOLUCIONES</b>	Dar a conocer a todos los objetivos, misión, visión y valores corporativos mediante placas que estén a la vista de empleados y clientes, para que conozcan la razón de ser y a donde quiere llegar la empresa y las buenas costumbres que manejan

	Facilitar toda la información necesaria para el cumplimiento de las actividades de las distintas áreas
	El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, deben estar protegidos por códigos de acceso y limitados a personas autorizadas.
	Desarrollar actividades de integración mediante reuniones no laborales sino recreativas como juegos de sala, deportes, o comidas para mejorar el ambiente laboral y comunicación interna

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

Cuadro 8. Supervisión y monitoreo

<b>COMPONENTE</b>	<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>
<b>PROBLEMAS O RIESGOS IDENTIFICADOS</b>	Falta de vigilancia al cumplimiento de las actividades mediante un sistema de control interno.
	Falta de evaluación periódica de la eficacia del sistema de control interno
	Informes del sistema de control interno poco confiables o con poca evidencia para demostrarla.
	Falta de supervisión de la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros
<b>RECOMENDACIONES Y/O SOLUCIONES</b>	Realizar reportes y evaluación de mejora continua respecto a la implementación del sistema de control interno
	Realizar un informe final con evidencias y sin adornos.
	Realizar una retroalimentación para la mejora continua del sistema de control interno

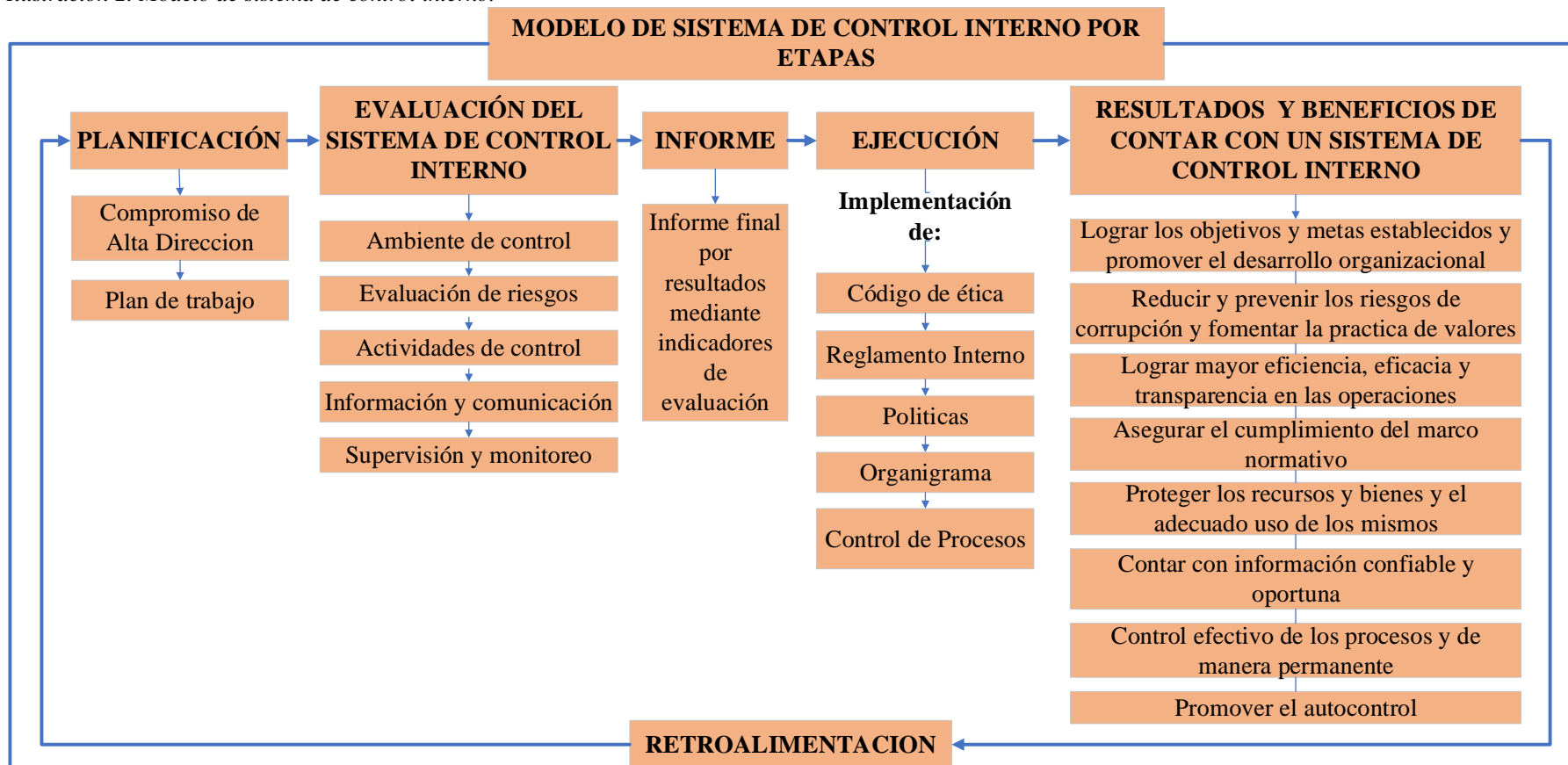
Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia



## 4.2. DESARROLLO DEL MODELO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Ilustración 2. Modelo de sistema de control interno.



Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

#### **4.2.1 PLANIFICACIÓN**

Para iniciar un sistema de control o examen especial que conste en la planificación general o definida a base de una solicitud calificadora con lo que se emitirá una orden de trabajo que debe constar lo siguiente:

- **ACTA DE COMPROMISO**

#### **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO XYZ**

#### **Acta de Compromiso de la Alta Dirección para la implementación del Sistema de Control Interno**

En mi calidad de presidente del Directorio, junto a los demás integrantes de la Alta dirección conformada por los directores: Nombres y Apellidos de integrantes; así como, el Gerente General, nombres y apellidos y el secretario General, Nombres y Apellidos; manifestamos nuestro compromiso y respaldo a la implementación del Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito XYZ., de acuerdo a lo establecido en el Código monetario Financiero del marco normativo de la Superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS), en el Art. 227: Entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistemas de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para dicho fin, quienes suscribimos, nos comprometemos a:

1. Reestructurar el Comité Sistema de Control Interno y Evaluación de Riesgo de la institución, el cual tendrá a su cargo continuar con la implementación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito XYZ., dentro del marco normativo vigente. Este comité será dotado de los recursos humanos y materiales que requiera para la adecuada ejecución de sus labores. La designación será formalizada mediante documento suscrito por el Titular de la Entidad.

2. Continuar con la implementación, monitoreo y evaluación del Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito XYZ.; Además, convocar a todo el personal a poner en marcha los procedimientos que sean necesarios para una adecuada implementación del Sistema de Control Interno, que permita el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos de la empresa.

\_\_\_\_\_  
 Presidente del Directorio

\_\_\_\_\_  
 Director

\_\_\_\_\_  
 Director

\_\_\_\_\_  
 Gerente General

\_\_\_\_\_  
 Secretario General

• **PLAN DE TRABAJO**

*Cuadro 9. Plan de Trabajo*

Actividad Programada	E ne	Fe b	M ar	A br	M ay	Ju n	J ul	Ag os	Se pt	O ct	N ov	Di c
<b>Compromiso de Alta Dirección</b>	X											
<b>Plan de Trabajo</b>	X											
<b>Evaluación del sistema de control interno</b>		X	X	X								
<b>Informe</b>					X							
<b>Código de ética</b>						X						
<b>Reglamento Interno</b>							X					
<b>Políticas</b>								X				
<b>Organigrama</b>									X			
<b>Control de Procesos</b>										X		
<b>Resultados</b>											X	X

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Investigación Propia*

## 4.2.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### Evaluación del control interno – Ambiente de control

Tabla 27. Evaluación del Ambiente de control

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>1.Integridad y valores éticos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
Existen y están en aplicación los códigos de conducta y otras políticas donde se considere la práctica en la entidad y los niveles esperados de comportamiento ético y moral.			
La dirección constituye un buen ejemplo para todo el colectivo e indica claramente lo que está bien y lo que está mal.			
La honestidad y la ética prevalecen en las políticas establecidas para el trato con los trabajadores, clientes, proveedores, aseguradores, competidores, financistas e inversores, deudores y acreedores en general etc.			
Se toman medidas correctivas en respuestas a las desviaciones de las políticas y procedimientos o ante las violaciones del código de conducta. Dichas medidas se divulgan internamente para que sean del conocimiento de todo el personal de la organización.			
Están establecidos los mecanismos para garantizar un procesamiento adecuado de las transacciones o hacia la posibilidad de eludir el sistema haciendo caso omiso de los controles establecidos			
Existe presión para cumplir con los objetivos de rendimientos posibles, especialmente en lo referente a resultados a corto plazo			
<b>2. Competencia Profesional</b>			
Existen descripciones formales o informales de puestos de trabajo u otras formas de describir las funciones que comprenden trabajos específicos.			
Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuados.			
<b>3. Comité de Control</b>			
El Comité examina constructivamente las decisiones tomadas por la dirección (por ejemplo, iniciativas estratégicas, transacciones importantes), y busca explicaciones para resultados pasados (por ejemplo, variaciones del presupuesto).			
Se establecen Comités dependientes del Consejo en casos justificados por la necesidad de prestar atención más detalladas o directas a asuntos específicos.			
Los integrantes tienen los conocimientos suficientes, experiencia en el negocio de la entidad y tiempo para realizar sus funciones adecuadamente			
Se celebran reuniones con los responsables financieros y/o contable, auditores internos y externos con la necesaria frecuencia y oportunidad			
Se suministra información a los miembros del Consejo o del Comité de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección, la situación			

financiera y los resultados operativos de la entidad y las condiciones de los acuerdos significativos.			
Se evalúa suficiente y oportunamente por parte del Consejo o del Comité de Control la información más sensible, las investigaciones y los hechos significativos e inusuales			
Está establecida la forma de dejar evidencia de que los superiores deben dar ejemplo.			
El Consejo supervisa y realiza el seguimiento necesario de las acciones que deberían ser tomadas como consecuencia de sus conclusiones, incluyendo en su caso investigaciones especiales.			
<b>4. Atmósfera de confianza mutua</b>			
La dirección actúa con cuidado y solamente después de analizar los riesgos y los beneficios potenciales de una operación que conlleva a riesgos.			
Existe rotación de la plantilla en las funciones claves, por ejemplo, operativas, contabilidad, proceso de datos auditoria interna			
Existe preocupaciones de la dirección hacia el proceso de datos y las funciones de contabilidad, así como por la fiabilidad de la presentación de la información financiera y la salvaguarda de los activos			
Se celebran con frecuencia reuniones de la dirección del grupo con las divisiones o filiales.			
Hay frecuente interacción entre la administración principal y la operativa, particularmente cuando operan desde localizaciones geográficamente apartadas			
<b>5. Estructura organizativa</b>			
La estructura organizativa es apropiada y tiene capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar sus actividades.			
Están definidas las responsabilidades de los principales directivos y de las expectativas respecto a las actividades de sus áreas de responsabilidad y ambas son del conocimiento de éstos.			
Tienen los directivos los conocimientos y la experiencia adecuados para cubrir las responsabilidades asignadas.			
Se modifica la estructura organizativa cuando existen cambios en las circunstancias que lo requieran.			
Disponen de suficientes trabajadores con capacidad de dirección y supervisión.			
<b>6. Asignación de autoridad y responsabilidad</b>			
Se asigna responsabilidad y se delega autoridad para tratar objetivos organizativos, funciones operativas y requisitos de regulación, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.			
Las normas y los procedimientos relacionados con el control, incluyendo la descripción de funciones, son los idóneos para los directores de departamentos y los supervisores			
La entidad dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su misión.			
Existe correspondencia en la delegación de autoridad en relación con las responsabilidades asignadas.			
<b>7. Políticas y prácticas en personal</b>			

Se han implementado las políticas y procedimientos para la contratación formación y promoción de los trabajadores.			
Se informa a los trabajadores de sus responsabilidades y de lo que se espera de ellos			
Son suficientes y adecuadas las acciones correctivas que se toman en respuesta a las desviaciones en las políticas y procedimientos aprobados.			
Las políticas de personal están orientadas a la observancia de las normas éticas y morales de la entidad.			
Las verificaciones de los historiales de los candidatos a formar parte del personal de la entidad, en cuanto en comportamiento previo o actividades que se consideren no aceptables por la entidad, son suficientes y apropiado			
Son idóneos los criterios de retención de los trabajadores, los criterios de promoción y de las técnicas para la recopilación de información en relación con el código de conducta u otras directrices de comportamiento.			

Elaborado por: Raúl Herrera

<b>Total, preguntas</b>	36
<b>Total, puntos fuertes</b>	
<b>Total, puntos débiles</b>	

Elaborado por: Raúl Herrera

### Nivel de confianza

$$\frac{\text{Preguntas fuertes}}{\text{Total de preguntas}} \times 100 = \%$$

NIVEL DE CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
RANGO PORCENTAJE	1-40	41-60	61-100
NIVEL DE RIESGOS	ALTO	MODERADO	BAJO

Elaborado por: Raúl Herrera

### Evaluación del control interno – Evaluación de riesgos

Tabla 28. Evaluación de evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
8. Determinación de los objetivos de control	Si	No	Observación
Los objetivos globales de la entidad proporcionan una descripción y orientación suficientemente amplias de las metas de la misma y son, además, lo bastante específicos respecto a la entidad en concreto.			
Los objetivos globales se comunican con efectividad a los trabajadores y al Consejo de Dirección.			
Existe relación y coherencia entre las estrategias y los objetivos globales.			
Se garantiza la coherencia de los planes de negocio y los presupuestos con los objetivos globales, los planes estratégicos y las circunstancias actuales de la entidad.			
<b>9. Objetivos específicos para cada actividad</b>			

Existe vinculación de los objetivos específicos de cada actividad con los objetivos globales y los planes estratégicos.			
Existe coherencia en los objetivos específicos entre sí.			
Se han establecido los objetivos específicos para todos los procesos importantes de la entidad.			
Los objetivos incluyen criterios de cuantificación.			
La dirección ha identificado los recursos necesarios para alcanzar los objetivos			
Se han identificado los objetivos importantes (factores críticos de éxito), para conseguir los objetivos globales de la entidad			
Todos los niveles de la dirección participan en la fijación de objetivos y están conscientes de hasta qué punto están comprometidos en la consecución de los mismos.			
<b>10. Identificación del riesgo</b>			
Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas.			
Existen los mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes internas.			
Se han identificado los riesgos significativos para cada objetivo específico importante para cada actividad.			
Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos.			
<b>11. Detención del cambio</b>			
Existen los mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar ante los acontecimientos o cambios rutinarios que influyen en la consecución de los objetivos específicos o globales.			
Existen mecanismos para detectar y reaccionar ante los cambios que pueden tener un efecto importante sobre la entidad y que, consecuentemente, requieran la atención de la alta dirección. Por ejemplo;			
a). Cambio en el entorno de las operaciones			
b). Nuevos trabajadores			
c). Sistema de información nuevos o modificados			
d). Crecimiento acelerado			
e). Nuevas tecnologías			
f). Líneas, productos, actividades, servicios y adquisiciones nuevas			
g). Reestructuración de la entidad			

Elaborado por: Raúl Herrera

<b>Total, preguntas</b>	24
<b>Total, puntos fuertes</b>	
<b>Total, puntos débiles</b>	

Elaborado por: Raúl Herrera

### Nivel de confianza

$$\frac{\text{Preguntas fuertes}}{\text{Total de preguntas}} \times 100 = \%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>RANGO PORCENTAJE</b>	1-40	41-60	61-100
<b>NIVEL DE RIESGOS</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

Elaborado por: Raúl Herrera

## Evaluación del control interno – Actividades de control

Tabla 29. Evaluación de las actividades de control

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>12. Coordinación entre áreas</b>			
Existen las políticas y los procedimientos apropiados y necesarios en relación con cada uno de las actividades de la entidad definidas para cada área.			
Se han establecido las debidas coordinaciones entre las áreas que propicien la integración, la consistencia y la responsabilidad con carácter colectivo.			
Los funcionarios y trabajadores consideran las implicaciones y repercusiones de sus acciones en relación con la entidad, lo que supone consultas dentro y entre las entidades.			
<b>13. Documentación</b>			
La estructura de Control Interno y todas las transacciones y hechos significativos, están claramente documentados, y la documentación está disponible para su verificación.			
<b>14. Niveles definidos de autorización</b>			
Se utilizan apropiadamente las actividades de control identificadas y se establecen los debidos momentos y niveles de autorización. Considere entre otros aspectos, los siguientes:			
a). Análisis efectuados por la dirección			
b). Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades			
c). Comprobación de las transacciones en cuanto a exactitud, totalidad y autorización pertinentes: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, remuneraciones.			
d). Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones y recuentos.			
e). Se definen en los puestos de trabajo de las diferentes áreas las responsabilidades y autoridad de los mismos para asumir las responsabilidades.			
<b>15. Separación de tareas y responsabilidades</b>			
Están debidamente segregadas y diferenciadas (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad.			
<b>16. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos</b>			
Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.			



Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos y se concilian con los registros contables.			
<b>17. Rotación del personal en las tareas claves</b>			
Se cumplen los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado y se desarrolla con calidad			
Verificar que la dirección efectúe análisis periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores, con los presupuestos y planes aprobados y otros niveles de análisis que se les sean útiles.			
<b>18. Indicadores de desempeño</b>			
Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes			
<b>19. Función de Auditoría Interna independiente</b>			
Se ha desarrollado un plan de Auditoría Interna, de existir auditores internos, y se ha puesto en funcionamiento, utilizándose y respetándose los resultados de la Auditoría Interna.			
<b>20. Control de la tecnología de información</b>			
Existen los debidos controles de tecnología de la información relacionados principalmente con:			
a). Seguridad física de los equipos de información			
b). Controles de acceso			
c). Controles sobre software			
d). Controles de proceso de datos.			
e). Controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones			
f). Controles de las aplicaciones			
<b>21. Control de sistema de información</b>			
El sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección, en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes.			
El sistema ayuda a controlar todas las actividades de la entidad, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener datos financieros.			
<b>22. Acceso restringido a los recursos, activos y registros</b>			
Existen dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros			
Revisar que el plan de prevención elaborado ha tenido en cuenta el diagnóstico de los riesgos internos o peligros potenciales, el análisis de las causas que lo provocan o propician y las propuestas de medidas para prevenir o contrarrestar su ocurrencia.			
Comprobar que el plan de prevención, en cada uno de las acciones, define el tiempo o los momentos de ejecución, los ejecutantes y responsables de su control.			

Elaborado por: Raúl Herrera

<b>Total, preguntas</b>	29
<b>Total, puntos fuertes</b>	
<b>Total, puntos débiles</b>	

Elaborado por: Raúl Herrera

## Nivel de confianza

$$\frac{\text{Preguntas fuertes}}{\text{Total de preguntas}} \times 100 = \%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>RANGO PORCENTAJE</b>	1-40	41-60	61-100
<b>NIVEL DE RIESGOS</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

Elaborado por: Raúl Herrera

## Evaluación del control interno – Información y Comunicación

Tabla 30. Evaluación de la Información y Comunicación

<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
<b>23. Información</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
Están creados los mecanismos para la obtención de la información externa e interna, que facilite a la dirección los informes necesarios sobre el rendimiento de la entidad en relación con los objetivos establecidos.			
Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso, para permitirles cumplir con sus responsabilidades eficiente y eficazmente.			
Se desarrollan o revisan los sistemas de información sobre la base de un plan estratégico para dichos sistemas de información, vinculado a la estrategia global de la entidad, orientado a la consecución de los objetivos globales de la misma y los específicos de cada actividad.			
Existe el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información necesarios mediante la aportación de los recursos apropiados, tanto humanos como financieros			
<b>24. Comunicación</b>			
Se comunica con eficacia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control			
Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades.			
Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias de los trabajadores sobre cómo mejorar la productividad, la calidad y otro tipo de mejoras similares y hay receptividad por parte de la dirección.			
Existe una comunicación adecuada entre todas las áreas de la entidad y de una información completa, puntual y suficiente que permita que las personas cumplan con sus responsabilidades eficazmente			
Existe apertura y eficacia en los canales de comunicación con los clientes, proveedores y otras personas externas para transmitir información sobre los cambios que se producen en las necesidades del cliente.			
Son asequibles a terceros las normas éticas de la entidad.			
Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado por la dirección de las comunicaciones recibidas de clientes, proveedores, organismos de control y otros terceros.			

Elaborado por: Raúl Herrera

<b>Total, preguntas</b>	12
<b>Total, puntos fuertes</b>	
<b>Total, puntos débiles</b>	

Elaborado por: Raúl Herrera

### Nivel de confianza

$$\frac{\text{Preguntas fuertes}}{\text{Total de preguntas}} \times 100 = \%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>RANGO PORCENTAJE</b>	1-40	41-60	61-100
<b>NIVEL DE RIESGOS</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

Elaborado por: Raúl Herrera

### Evaluación del control interno – Supervisión y Monitoreo

Tabla 31. Evaluación del Monitoreo

<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>			
<b>25. Supervisión continuada</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno			
Se evalúa hasta qué punto las comunicaciones recibidas de terceros corroboran la información general dentro de la organización o indican problemas.			
Se comparan periódicamente los informes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.			
La entidad realiza un seguimiento de las recomendaciones de los auditores internos y externos sobre medios para fortalecer los controles internos.			
Los eventos de formación del personal, las sesiones de planificación u otras reuniones, facilitan información a la dirección sobre el funcionamiento de los controles.			
Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad y si regularmente lleva a cabo actividades de control esenciales.			
Son efectivas las actividades de la Auditoría Interna.			
<b>26. Evaluaciones puntuales</b>			
Se fija el alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales del sistema de Control Interno.			
Es válido y se presta atención a documentar el proceso de evaluación.			
Es válida y lógico la metodología para evaluar los sistemas.			
El nivel de documentación disponible, entre las que se encuentran manuales de políticas, organigramas, metodologías, procedimientos, instrucciones operativas, etc., es adecuado.			
<b>27. Comunicación de las deficiencias de Control Interno</b>			
Las deficiencias de Control Interno deberían ser comunicadas a los niveles superiores y las más significativas ser presentadas a la alta dirección y al Consejo de Dirección.			
Existe algún mecanismo para reconocer e informar las deficiencias identificadas del Control Interno			

Son adecuadas las normas de comunicación de las deficiencias detectadas.			
Existen los mecanismos para accionar y erradicar estas deficiencias.			

Elaborado por: Raúl Herrera

<b>Total, preguntas</b>	15
<b>Total, puntos fuertes</b>	
<b>Total, puntos débiles</b>	

Elaborado por: Raúl Herrera

### Nivel de confianza

$$\frac{\text{Preguntas fuertes}}{\text{Total de preguntas}} \times 100 = \%$$

<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
<b>RANGO PORCENTAJE</b>	1-40	41-60	61-100
<b>NIVEL DE RIESGOS</b>	<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

Elaborado por: Raúl Herrera

### 4.2.3 Informe

#### **INFORME DEL CONSEJO DE VIGILANCIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2017**

Conforme lo establece la Ley de Economía Popular y Solidaria, el Consejo de Vigilancia, como Órgano de Control Interno de las Actividades Económicas, que sin injerencia e independiente de la administración presenta a la asamblea su informe. El Consejo de Vigilancia se ha reunido mensualmente para monitorear el sistema de control interno, el cumplimiento de procedimientos, reglamentaciones y actividades que aseguran la adecuada y transparente gestión de la Caja Central.

El Consejo de Vigilancia en el transcurso del año 2017:

- Sesionó de manera regular todos los meses, manteniendo reuniones de trabajo con Auditoría Interna, Gerencia General, la contadora, el gerente, el oficial de cumplimiento entre otros para evaluar el avance de los planes de trabajo producto de las recomendaciones de auditoría interna y externa, el cumplimiento del plan de auditoría, el seguimiento al plan operativo, entre otros

- Efectuó seguimiento al Cumplimiento de Normativas internas y de resoluciones de los diferentes órganos de control, y que estén enmarcadas dentro de la ley.
- Efectuó seguimiento mensual de Estados Financieros, su evolución en el tiempo y frente al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración.
- Revisó mensualmente el Informe de Gerencia, Comité de Riesgos, comité de cumplimiento, así como tuvo conocimiento de los planes diseñados para mitigar los riesgos identificados
- El Consejo de Vigilancia en conjunto con los funcionarios responsables evaluó el cumplimiento de los objetivos estratégicos, presupuesto, variaciones del balance y conoció sobre los principales eventos de riesgos suscitados.
- Conoció los oficios relevantes emitidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tomando nota de las respuestas remitidas por la Gerencia General en cada caso, dando seguimiento y control a su cumplimiento en los términos y condiciones requeridas.
- Se emitieron recomendaciones y resoluciones acogidas por los diferentes órganos y funcionarios de la institución.

El año 2017 fue un año atípico de la economía ecuatoriana, donde se pudo evidenciar especialmente en el segundo semestre alta volatilidad de los depósitos y del mercado en general impactando fuertemente al sistema financiero nacional. Dentro de este marco de incertidumbre y debilitamiento de la economía, La cooperativa XYZ pudo salir fortalecida gracias al apoyo de sus asociadas y de su personal. Manejando políticas conservadoras y estrategias para afrontar de mejor manera y de forma continua los requerimientos de sus socias.

A opinión del Consejo de vigilancia en cumplimiento de la normativa vigente sostiene:

- La Caja Central mantiene adecuados sistemas de control interno lo cual se ha evidenciado a través de los informes de Auditoría Interna, externa y calificadora de riesgo, como consecuencia los Estados Financieros se presentan de manera razonable.

Nuestro compromiso permanente ha sido el asumir una posición vigilante y responsable del Cumplimiento de la Ley, el Estatuto y el Reglamento que determinan el accionar de la institución; manteniendo una constante supervisión y monitoreo a los riesgos y las variables externas e internas que podían afectar y afectaron el desarrollo y crecimiento de la Institución, velando siempre por una pronta reacción, anticipación y fortalecimiento de la organización.

Consideramos que el futuro se muestra llena de retos y desafíos que la organización deberá enfrentar, contando para ello de un grupo humano capaz, ético y comprometido con el bienestar de sus asociadas y funcionarios.

A la Asamblea, nuestro agradecimiento por la confianza brindada, al Consejo de Administración, a la Gerencia general, al auditor interno, y demás funcionarios de la Caja Central, que continuamente brindan su aporte y apoyo para que nuestra gestión pueda ser posible, nuestro sincero agradecimiento.

Muchas gracias

---

PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA

#### **4.2.4 EJECUCIÓN**

- **CÓDIGO DE ÉTICA**

#### **SOCIOS DE LA COOPERATIVA**

##### **En el ejercicio de su condición de socios deben:**

- Tomar parte activa en la consecución de los objetivos de la Cooperativa, guardar el debido respeto a la institución, así como a sus directivos y funcionarios.
- Cumplir puntualmente con sus obligaciones económicas contraídas con la entidad.
- Cumplir puntualmente con el pago de sus certificados de aportación correspondientes.
- Asistir y participar en las asambleas, reuniones y actos que sean convocados por la Cooperativa.
- Cumplir satisfactoriamente las funciones directivas delegadas por la asamblea y las comisiones y encargos que les fueran encomendadas.
- Cumplir con las disposiciones legales: Ley General de Sociedades Cooperativas, Ley de Bancos y Entidades Financieras (Texto Ordenado), disposiciones del ente regulador, el Estatuto, Reglamentos internos y resoluciones de la asamblea y de los Consejos.
- No retirarse de la entidad siendo deudor, codeudor o garante por préstamos u otras obligaciones, cuyo incumplimiento puede ocasionarle daños económicos a la Cooperativa.
- Retirarse voluntariamente de la Cooperativa conforme a lo establecido al Estatuto, reglamentos internos y normas legales vigentes.
- Elegir como directores y administradores a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y con capacidad para realizar una gestión eficiente, ética y responsable.
- Definir y defender la visión, misión y los valores de la Cooperativa en línea con el presente Código Ético.

## **DE LOS DIRECTORES**

### **En el ejercicio de sus funciones de administración y gestión, deben:**

- Mantener sus obligaciones económicas al día con la Cooperativa y el sistema financiero.
- Contar con una formación profesional acreditada o haber asistido a cursos de capacitación y seminarios relacionados con temas financieros y afines a sus funciones.
- Realizar un ejercicio eficiente, responsable y ético de sus funciones.
- No ser militante activo o dirigente de un partido político.
- Estar en pleno ejercicio de sus derechos penales y no tener antecedentes penales.
- Cuidarse de no ser objeto de sanciones del ente regulador del Estado con suspensión temporal o permanente para el ejercicio de sus funciones.
- Cuidarse de no tener conflicto de intereses con la Cooperativa ni causarle agravios con demandas que le causen daños económicos o de imagen.
- No comprometer a la Cooperativa en operaciones ajenas a su giro.
- Informar puntualmente y con exactitud a los socios sobre la situación y perspectivas de la Cooperativa.
- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- Buscar la promoción y el mejoramiento económico social de todos los miembros de la Cooperativa: socios y funcionarios.

## **DEL GERENTE GENERAL**

### **En el cumplimiento de sus funciones debe:**

- Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión del riesgo adecuado a la normativa vigente para las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas.



- Mantener los libros y registros de la empresa con exactitud y honestidad, de modo que permitan la obtención de información y la toma de decisiones de forma consciente y responsable.
- Facilitar a los auditores internos y externos de la entidad, toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
- Ejecutar y hacer ejecutar los objetivos, políticas, resoluciones y acuerdos señalados por la asamblea general y el Consejo de Administración.
- Cumplir y hacer cumplir lo estipulado por el Estatuto y reglamentos de la entidad y la normativa vigente para el sistema financiero nacional en lo relacionado con el funcionamiento de la Cooperativa.
- Velar por la aplicación de todos los sistemas administrativos y económicos.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de la entidad sin dilaciones ni incumplimientos injustificados y ordenar el cobro de los créditos con la diligencia que el caso requiera.
- Facilitar la transparencia y el control de las retribuciones a los funcionarios, de modo que se garantice su correspondencia a su nivel de responsabilidad y desempeño y a las características de la institución.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con anuencia del Consejo de Administración, con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la Cooperativa.
- Comunicar inmediatamente al Consejo de Administración, cualquier hecho o situación que pudiera suponer o llegar a ocasionar un conflicto entre el interés de la Cooperativa y el particular del directivo o ejecutivo y abstenerse de intervenir en su resolución.
- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados de todos los rangos, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.

**DE LOS GERENTES DE ÁREA, SUBGERENTES, JEFES DE  
DEPARTAMENTO Y GERENTES O JEFES DE AGENCIAS Y  
SUCURSALES**

**Por su calidad de ejecutivos estos funcionarios deben:**

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsabilidad de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir las normas técnicas, legales y operativas establecidas en el desenvolvimiento de su trabajo.
- Trabajar en el marco técnico y jurídico señalado por la Ley de Bancos y Entidades Financieras (Texto Ordenado), por el Estatuto de la Cooperativa, sus reglamentos y disposiciones de la Gerencia General y del Consejo de Administración.
- Sujetar sus acciones al Plan Estratégico y Plan Anual Operativo con el objetivo de cumplir las metas señaladas en dichos planes.
- Comportarse dentro de una actitud de armonía y colaboración con todas las personas de su entorno laboral, así como con los directores y socios de la Cooperativa.
- Orientar el trabajo de su personal dependiente en un marco de respeto y de motivación a efecto de que se obtengan los mejores resultados institucionales.
- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Apoyar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
- Velar por la seguridad e higiene en el trabajo adoptando cuantas medidas sean necesarias o bien comunicando a la superioridad sobre la necesidad de adoptar medidas de prevención de riesgos.
- Procurar la conciliación del trabajo en la Cooperativa con la vida personal y familiar de la empresa.
- Mantener el principio de neutralidad política de acuerdo con la doctrina cooperativa que es de servicio a todos sin discriminaciones de ningún tipo.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la Cooperativa de modo que los socios y clientes obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.

- Promover la formación de un ambiente de amistad y confraternidad entre todos los funcionarios de la entidad.

## **DE LOS FUNCIONARIOS EN GENERAL**

### **En su desempeño los empleados deben:**

- Cumplir con su trabajo de manera honesta y eficiente.
- Mostrar espíritu de colaboración con su entorno laboral.
- Cumplir con todas las instrucciones de la superioridad respecto al cumplimiento de sus funciones.
- Demostrar eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de sus funciones con miras a obtener su promoción y ascenso.
- Asistir a todos los cursos, reuniones y otros eventos a que fueran convocados por la superioridad.
- Tratar a los socios y clientes que tuvieran contacto con toda cortesía y respeto ofreciéndoles su ayuda para ser mejor atendidos en la Cooperativa.
- Proponer iniciativas y sugerencias a la superioridad, cuando corresponda, para mejorar el servicio de la institución.
- No generar ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los compañeros de trabajo, teniendo en cuenta su diferente sensibilidad cultural.
- Ostentar ante propios y extraños su condición de empleado de la Cooperativa como un signo de valor y de prestigio.

## **DE LAS CONTROVERSIAS Y PROCEDIMIENTOS**

**De la conciliación y sanciones:** El tratamiento, la conciliación de controversias relacionadas con el presente Código, así como la implementación del procedimiento formal para denunciar, resolver y sancionar contravenciones al mismo, se realizarán de acuerdo al Procedimiento Sancionatorio a los consejeros, funcionarios y Socios, contenido en el Manual de Normas de Gobernabilidad de la Cooperativa.

## DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

**De su socialización:** El Consejo de Administración promoverá la difusión del Código de Ética, entre las diversas instancias y áreas al interior de la entidad y comunicará al exterior de la misma, los estándares de conducta que representan la cultura ética de la Cooperativa.

- **REGLAMENTO Y POLÍTICAS INTERNAS DE TRABAJO**

**Políticas Generales:** Para el buen funcionamiento de una cooperativa, los aspectos idóneos que se debe contar son:

- Disciplina
- Equipo Profesional
- Cooperación entre entidades y personal de la Cooperativa
- Cumplimiento de Valores y Principios Cooperativos
- Orientación hacia el asociado
- Innovación permanente
- La primacía del factor humano
- Potenciación de la imagen corporativa mediante la calidad total de sus servicios
- Promoción e impulso del cambio cultural para adaptarse al nuevo entorno competitivo.

**Reglamento Interno de Trabajo** A continuación, el reglamento que indicara las obligaciones y derechos de la cooperativa de ahorro y crédito XYZ, y sus trabajadores, con el respaldo en la respectiva ley y código de trabajo.

**Selección del personal** Para la selección de personal se lo analizara entre los grupos de aspirantes que estén para el puesto, con lo cual se tendrá que presentar al consejo de administración para que decida que aspirante se lo contratara, previo al informe que ha sido emitido por el gerente. El aspirante debe cumplir con los requisitos siguientes:

- Ser mayor de edad
- Mostrar certificados de honorabilidad y honradez
- Presentar diferentes certificados de trabajos anteriores
- Tener la suficiente experiencia

Ahora bien, si el candidato cumple con los requisitos se procederá a la elaboración de un contrato de trabajo a prueba por 3 meses, para luego evaluar y realizar un contrato definido por 2 años.

**Terminación del contrato** El contrato para ser terminado deberá ser por las siguientes causas:

- Legales y que consten en el contrato
- Acuerdos entre las dos partes
- Por finalización de la obra o trabajo
- Por fallecimiento del trabajador
- Por causas de fuerza mayor
- Por voluntad del trabajador
- Por decisión del empleador

Sea cual fuese el motivo de la culminación de la relación laboral, la cooperativa de ahorro y crédito XYZ, está en la obligación de entregar al empleado (a)(s), la correspondiente liquidación que no pase de los treinta días, en caso de juicios laborales se seguirá los trámites correspondientes.

**Clasificación de los empleados y trabajadores** Se los puede clasificar de la siguiente forma:

- Estables o permanentes. Son aquellos trabajadores que han logrado obtener un título de nombramiento, presentando sus servicios de manera indefinida en la institución
- No estables. En cambio, son contratados por un definido tiempo y remplazados por nuevos aspirantes.

El Gerente General siempre será nombrado directamente por el consejo de administración, previo al concurso de mérito y oposición.

### **Remuneraciones:**

- La cooperativa maneja las remuneraciones que sean reguladas mediante una escala de sueldos, que es revisada por el Gerente General y aprobado por el consejo administrativo.
- Todas las remuneraciones se realizan con plena aprobación de los empleados.

### **Asistencia de Trabajo**

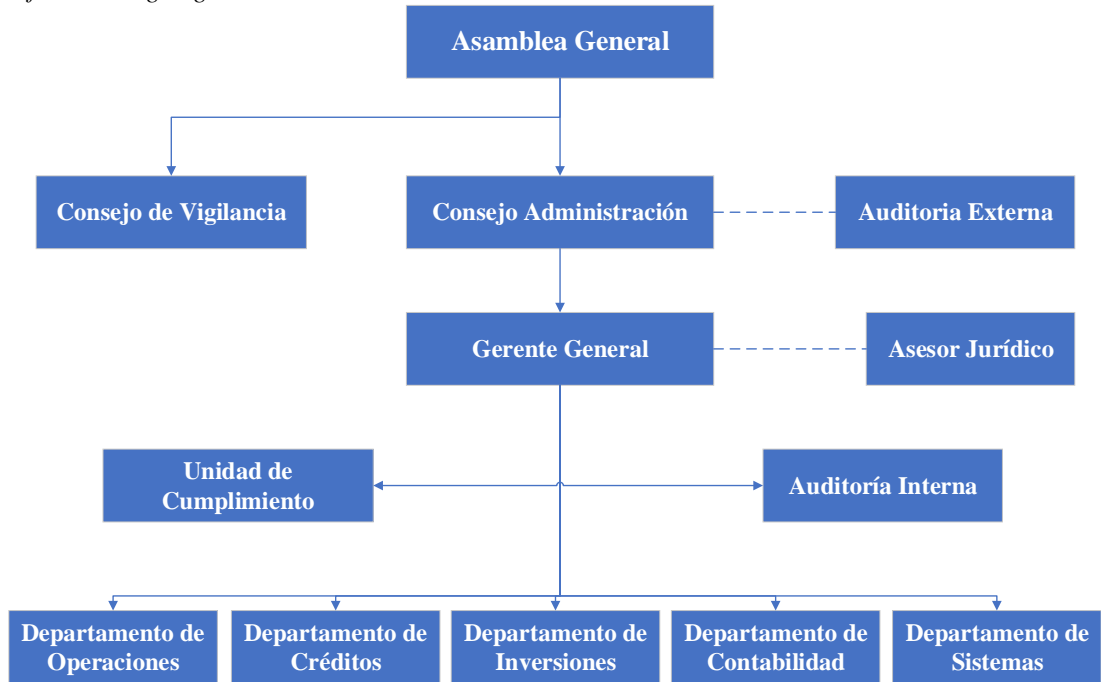
- Todo el personal que está en la cooperativa, trabajara de acuerdo a lo establecido en los controles individuales de trabajo.
- Todo el personal deberá trabajar una jornada diaria de 8 horas, y esos horarios serán modificados de acuerdo a lo que la cooperativa lo requiera.
- Siempre el Gerente General se encargará de realizar el control de asistencia del personal,
- En la cooperativa se tomará en cuenta todos los atrasos no justificados y serán causa de una multa acorde a las políticas de la empresa.
- Por ningún motivo el personal de la cooperativa podrá ausentarse de la empresa, en sus horas de trabajo, sin tener un permiso dado por el gerente general.

**Sanciones.** Todo el personal que no se rija al reglamento, normas y procedimientos, será de ser sancionado de acuerdo a la gravedad de la falta cometida, lo cual se hará de la siguiente manera:

- Las faltas leves en cuestión de disciplina, comportamiento indebido, y a otras que a juicio del Gerente merezca la sanción.
- Se realizará sanciones por escrito a todos los trabajadores que incumplan con lo determinado en el código de trabajo, y al reglamento interno.
- Se emitirá memorandos por 3 veces ya sea por faltas o atrasos injustificados, el mismo será entregado al empleado y una copia al ministerio de relaciones laborales para que conserven constancias de incumplimiento del empleado.

- **ORGANIGRAMA BÁSICOS PROPUESTOS PARA UNA COOPERATIVA**

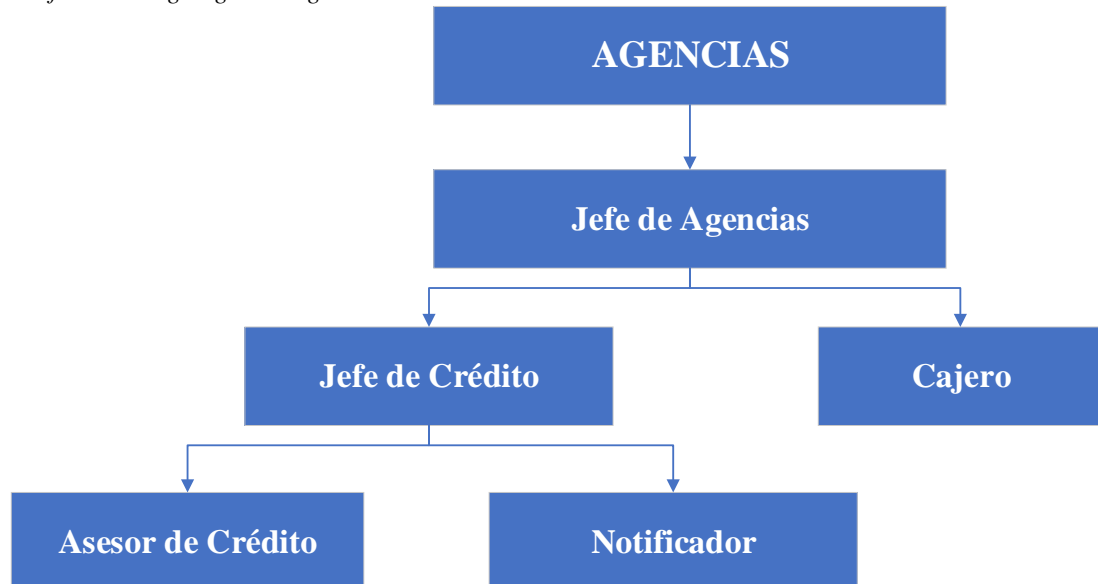
Gráfico 19. Organigrama Matriz



Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

Gráfico 20. Organigrama Agencias



Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

• **CONTROLES EN PROCESOS**

*Cuadro 10. control de proceso de apertura de cuenta*

<b>Control que debe tener el encargado de realizar una apertura de cuenta</b>	
<b>Proceso 1. Datos del socio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de documentos</li> <li>• Confirmar los datos del socio en el sistema como en la papeleta</li> </ul>
<b>Proceso 2. Revisión de papeleta para el primer depósito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que estén bien redactados los nombres del socio que depositara</li> <li>• Revisar la cantidad a depositar ya sea en números como en letras</li> <li>• Revisar que estas fechas y número de cuenta bien escritas</li> <li>• Observar las firmas</li> <li>• Tener en cuenta que se cumpla lo establecido por la Cooperativa</li> </ul>
<b>Proceso 3. Ingreso al sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar que este correcto los datos ingresados en el sistema</li> <li>• Revisar si la cedula y documentos personales pertenezcan al dueño de la cuenta y para archivar</li> </ul>
<b>Proceso 4. Determinación de porcentaje de ingreso a la Cooperativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar un porcentaje del primer depósito para el costo de la impresión de la libreta</li> <li>• El resto del depósito quedara constado como ingreso y pueda ser retirado cuando lo crea necesario</li> </ul>

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Investigación Propia*

*Cuadro 11. Control de proceso de receiptar los Depósitos*

<b>Control que debe tener el encargado de receiptar los Depósitos</b>	
<b>Proceso 1. Papeleta de depósito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los datos que estén bien escrito para proceder con el depósito</li> <li>• Revisar el monto a depositar ya sea en efectivo como en letras o números</li> <li>• Tener en cuenta las firmas</li> <li>• Revisar que el lugar y fecha estén bien escritos</li> <li>• Confirmación del número de cuenta y datos en el sistema como en la papeleta</li> </ul>
<b>Proceso 2. Sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar en el sistema lo ingresado con lo que se realizó de depósito, para poder modificar si es necesario</li> <li>• Revisar que estén bien los datos del socio en el sistema como en el de depósito</li> <li>• Revisar fechas que comprueben en el sistema como en la papeleta</li> <li>• Revisar que se cumple según lo establecido por la Cooperativa</li> <li>• Una vez revisado y constatado todo se procede a la actualización de la libreta y la impresión del comprobante</li> </ul>

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Investigación Propia*

*Cuadro 12. Control de proceso de entregar los retiros de efectivo*

<b>Control que debe tener el encargado de entregar los retiros de efectivo</b>	
<b>Proceso 1. Papeleta de retiro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el número de cuenta legible y bien escrito</li> <li>• Revisar lugar y fecha bien descrito</li> <li>• Confirmar datos con la cedula del socio</li> <li>• Revisar el valor de retiro escrito en letras y números en la papeleta</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar detenidamente la rúbrica que sea la misma de la cedula con la de la papeleta</li> </ul>
<b>Proceso 2. Sistema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar datos en el sistema al igual que en la papeleta y cedula</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que en el sistema tenga el monto a retirar</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el desembolso en el sistema</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el monto de dinero a entregar</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar la libreta e imprimir comprobante</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar el efectivo, cedula, libreta y comprobante</li> </ul>

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

Cuadro 13. Control de proceso de realizar Préstamos.

<b>Control que debe tener el encargado de realizar Préstamos.</b>	
<b>Proceso 1. Apertura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura del crédito</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar si tiene una cuenta abierta con saldo</li> </ul>
<b>Proceso 2. Documentación del deudor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar documentos necesarios para el proceso del Préstamo tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula original y copia</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartilla de servicios básicos ya sea de luz o agua del domicilio</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud del crédito</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del buró de crédito</li> </ul>
<b>Proceso 3. Documentos Garante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar documentos necesarios para el proceso del préstamo tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cedula original y copia</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartilla de servicios básicos ya sea de luz o agua del domicilio</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario de solicitud en donde indica información personal y bienes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificados que indiquen la veracidad de ser dueños legítimos de los bienes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del buró de crédito</li> </ul>
<b>Proceso 4. Aprobación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener en cuenta la aprobación de los departamentos para una mayor seguridad</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar si está el interés acorde a lo establecido por el consejo administrativo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la capacidad de pago</li> </ul>
<b>Proceso 5. Comprobación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar certificados de Autorización</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar el monto solicitado</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar la veracidad de documentos y rubricas del deudor y garante</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar el depósito y la fecha de la base para el préstamo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que llene bien la papeleta de retiro de tal forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar lugar y fecha</li> <li>• La cantidad a retirar debe estar en letras y números legibles</li> <li>• Las rubricas deben ser igual al de la cedula</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar lugar y fecha</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad a retirar debe estar en letras y números legibles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las rubricas deben ser igual al de la cedula</li> </ul>

Elaborado por: Raúl Herrera

Fuente: Investigación Propia

*Cuadro 14. Control de proceso de cobrar los préstamos.*

<b>Control que debe tener el encargado de cobrar los préstamos.</b>	
<b>Proceso 1. Registros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la letra de pago registrada mientras se efectúa el cobro</li> <li>• Revisar que se cumpla lo establecido en la tabla de amortización</li> </ul>
<b>Proceso 2. Constancia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que conste la letra de pago en el sistema</li> <li>• Observar que estén bien los datos tanto en documentos como en sistema</li> </ul>

*Elaborado por: Raúl Herrera*

*Fuente: Investigación Propia*

#### **4.2.5 RESULTADOS Y BENEFICIOS DE CONTAR CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

- Lograr los objetivos y metas establecidos y promover el desarrollo organizacional
- Reducir y prevenir los riesgos de corrupción y fomentar la práctica de valores
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Control efectivo de los procesos y de manera permanente
- Promover el autocontrol

#### **4.2.6 RETROALIMENTACIÓN**

La retroalimentación es un proceso o sistema mediante el cual el sistema de control interno (SCI) propuesto, se alimenta o comienza desde una planificación utilizando una serie de procesos para poder iniciar la implementación del (SCI) en un lapso de tiempo determinado, seguido por la evaluación para conocer las falencias del (SCI), esto se evalúa mediante el indicador de nivel de confianza, el Informe que a través de su contenido recomienda a la los directivos que se podría implementar o mejorar en el (SCI), o simplemente indicar que se lleva bien los procesos, la ejecución es donde se implementa los procesos a implementar o mejorar el (SCI) y por ultimo analizar los resultados. Por ende, si se necesita conocer sobre algún proceso o etapa que no se esta conforme a los resultados se realiza una retroalimentación.

## 8. REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2013). *Manejo de la Comunicación Organizacional*. Ediciones Díaz de Santos. doi:978-84-9052-005-5
- Arcia, V. (2013). Historia del control Interno. *Universidad San Buenaventura*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4144/1/Historia\\_Arte\\_Control\\_Arcia\\_2015.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4144/1/Historia_Arte_Control_Arcia_2015.pdf)
- Ballesteros, L. (2013). Evolucion del control interno. *Wordpress*. Obtenido de <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>
- Barton, J., & Kopfmüller, J. (2016). *SANTIAGO 2030: Escenarios para la Planificación Estratégica*. Santiago de Chile: RIL editores. doi:<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=4850272>
- Bilick, J. (2013). Características del Control Interno en la Gestión de las Empresas Comerciales del Perú. *In Crescendo Institucional*, 64-73.
- Bojórquez, M. (2013). La planeación estratégica. Un pilar en la gestión empresarial. *El Buzón de Paciolo*, 4-19.
- Bunge, M. (2009). *Buscar la filosofía en ciencias sociales*. Mexico D.F: Siglo XXI.
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de Control Interno: Importancia de su Funcionamiento en las Empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. doi:1696-8352
- Castañeda, L. (2014). Los sistemas de Control Interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*, 129-146. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana. doi:13:978-970-10-5500-7
- Chumpitaz, D. O., & Gonzáles, Y. (2015). Characterization of internal control in the management of Peru trading enterprises 2013. *In Crescendo*, 64 - 73. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815/482>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). Control Interno - Marco Integrado. *Instituto de Auditores Internos*, 1-10. doi:978-84-940290-9-7
- Contraloría General del Estado. (2016). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Quito: Contraloría General del Estado.
- Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estartégica. *Pensamiento y Gestión*, 152-181. doi:1657-6276
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. New York: Ediciones Diaz de Santos, S.A. doi:978-84-7978-295-5
- De la Guerra, L. (2013). *Sistema de Control Interno*. Sao Paulo: Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo.
- El Telégrafo. (19 de agosto de 2015). Las cooperativas crecen en promedio 5% al año. *El Telégrafo*, pág. 8.
- Espino, G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo editorial Patria. doi:978-607-438-884-8
- Estupiñan, R. (2006). *Administracion de riesgos E.R.M.\* y la auditoria interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones. doi:958-648-434-3

- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. Y la auditoría interna*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. doi:978-958-771-112-7
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe caso i, ii y iii con base en los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. doi:978-958-771-162-2
- Florian, C. (2016). La auditoría, origen y evolución. *Contaduría Publica*.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica de cambio*. Mexico D.F: Pearson.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría Administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial* (Tercera ed.). Mexico: Pearson Educación. doi:978-607-32-1833-7
- Freund, S. (1992). *Estadística Elemental*. México: Prentice Hall.
- Garbajosa, C. (2013). *Manual Gestión contable y gestión administrativa para auditoría (MF0232\_3)*. Madrid: Editorial CEP. doi:978-84-681-6366-6
- Gauthier, S. (30 de Noviembre de 2015). *Auditoría*. Obtenido de [http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier\\_09.php](http://www.asip.org.ar/es/revistas/44/gauthier/gauthier_09.php).
- Gómez, D., Blanco, B., & Conde, J. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 53-65. doi:2255-5684
- Hernández, R., & Fernández, C. (1988). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw - Hill.

- Hernández, T., Obando, K., Pérez, C., & Quezada, X. (2013). Estrategias administrativas implementadas por la dirección en relación con los factores asociados al clima organizacional del Colegio Técnico Profesional de Pejibaye y Liceo de Tarrazú. *Revista Gestión de la Educación*, 23-53. doi:22152288
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona Quito. doi:9978-981-25-x
- Ludewig, C. (2005). *Universo y Muestra*. Mexico: Sociedad Mexicana de Ortopedia.
- Madera, J. (2014). Control interno historia y antecedentes. *Prezi*.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Eoe Ediciones. doi:9789587712148
- Martinez, J. (2015). Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 67-97. Obtenido de <http://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1099/1070>
- Mazuela, A. (2013). *10 Herramientas de Gestión Organizacional*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. doi:978-84-362-5813-4
- Miaja, M. (2010). Las tendencias actuales en los sistemas de control interno de las organizaciones. implicaciones para las administraciones públicas. *Revista Documentación Administrativa*, 207-238. doi:0012-4494
- Miño, W. (2013). *Historia del cooperativismo en el Ecuador*. Quito: Editogran S.A. doi:978-9942-07-377-8
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (04 de octubre de 2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las ciencias*, II(4), 498-510. doi:2477-8818

- Mondragon, M. (2014). Uso de la correlacion de spearman en un estudio de intervencion en fisioterapia. *Iberoamericana*, 98-104. doi:2011-7191
- Montaño, F. (2014). *Auditoría de las áreas de la empresa*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Mora, E., Vera, M., & Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 80-87. doi:0123-5923
- Münch, L. (2014). *Evaluación y control de gestión: principios de auditoría administrativa* (Segunda ed.). Mexico: Editorial Trillas.
- Nardulli, J., & Gullo, J. (2015). *Gestión Organizacional*. Buenos Aires: Editorial Maipue. doi:978-987-3615-20-7
- Ojeda, M. (2013). La planificación estrategica en las instituciones de educación superior mexicanas: de la retórica a la práctica. *Revista de Investigación Educativa* 16, 119-129. doi:1870-5308
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS). (2015). El Control interno desde la perspectiva del enfoque COSO - su aplicación y evaluación en el sector publico. *GIZ - OLACEFS*, 1-125.
- Pérez, L. (2016). *Modelo de gestión del cambio organizacional para la implementación de la estrategia empresarial: caso de estudio en entidades hoteleras*. La Habana: Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial*. Riobamba: Revista contribuciones a la economia. doi:1696-8360

- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de la administración*. Bogotá: ECOE Editorial.
- Ramírez, C. (2016). Control Interno de las Pymes. *Universidad Autónoma de Nuevo León*, 2513-2533. doi:2448-5101
- Ramírez, D. A., Salazar, V., & Soler, V. (2014). *Características de la Gestión Organizacional en funcionarios públicos de algunas instituciones educativas en Colombia*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Ramos, R., & Vásquez, F. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de Brandon's Negocios e Inversiones S.A.C, 2015. *In Crescendo*, 210-225. Obtenido de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/1215/966>
- Revelo, J. (2012). *Auditoría Administrativa*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Rodríguez, E., Taborda, A., Eula, M., Camisasso, M., & Maniaci, A. (2016). *Planificación Estratégica: Fundamentos y herramientas de actuación*. Argentina: Editorial Brujas. doi:978-987-591-751-4
- Rodríguez, J. (2003). *Sinopsis de Auditoría Administrativa*. México D.F: Trillas.
- Sánchez, M. (2015). *Administración I* (Segunda ed.). San Juan Tlhuaca, Mexico: Grupo editorial patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utasp/detail.action?docID=4569625>.
- Subsecretaría de Innovación y Calidad. (2015). *Herramientas gerenciales para los directivos de los establecimientos de atención a la salud*. Mexico D.F: Secretaría de Salud.



- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (Abril de 2018). *Productos Estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013). *Un vistazo del sector cooperativo por sectores y niveles*. Quito: SEPS.
- Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador. (2005). *De la gestión y administración de riesgos*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador.
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria. doi:978-607-438-868-8
- Universidad Interamericana para el Desarrollo. (2012). *Auditoría Administrativa*. Mexico D.F: Universidad Interamericana para el Desarrollo.
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 1-19. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181543577007>
- Villarreal, C., & Costales, R. (2016). Gestión Administrativa como herramienta en el desempeño del talento humano en el sistema de salud de Riobamba - Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. doi:2254-7630

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**



**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL SECTOR COOPERATIVO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**Objetivo de la encuesta:** Determinar cómo influye el inadecuado control interno en los procesos del sector cooperativo de la Provincia de Tungurahua.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y marque una (X) en la respuesta según corresponda.

**Preguntas:**

1. ¿En la cooperativa se aplica un control interno?  
Muy frecuentemente ( )  
Frecuentemente ( )  
Regularmente ( )  
Casi nunca ( )  
Nunca ( )
2. ¿Con qué frecuencia se controlan los procesos administrativos y operativos dentro de la cooperativa?  
Muy frecuentemente ( )  
Frecuentemente ( )  
Regularmente ( )  
Casi nunca ( )  
Nunca ( )
3. ¿La cooperativa maneja flujogramas para determinar los procesos que son requeridos para desarrollar las funciones?  
Muy frecuentemente ( )  
Frecuentemente ( )  
Regularmente ( )  
Casi nunca ( )  
Nunca ( )
4. ¿En la cooperativa se toma en cuenta los factores internos y externos que influyen en el desempeño del negocio?  
Muy frecuentemente ( )  
Frecuentemente ( )  
Regularmente ( )  
Casi nunca ( )  
Nunca ( )
5. ¿Existe interacción y comunicación con todo el personal al momento de tomar una decisión la junta directiva?  
Muy frecuentemente ( )  
Frecuentemente ( )  
Regularmente ( )  
Casi nunca ( )  
Nunca ( )
6. ¿La cooperativa proporciona capacitación al personal sobre sus funciones?  
Muy frecuentemente ( )  
Frecuentemente ( )  
Regularmente ( )  
Casi nunca ( )

- Nunca ( )
7. ¿Existen políticas adecuadas que ayuden a asegurar la confiabilidad del proceso de presentación de reportes internos y externos que ayude al cumplimiento de los objetivos?  
 Si ( )  
 No ( )
8. ¿La Cooperativa cuenta con alguna forma de supervisión sobre operaciones en el manejo de los recursos humano, financiero, material?  
 Muy frecuentemente ( )  
 Frecuentemente ( )  
 Regularmente ( )  
 Casi nunca ( )  
 Nunca ( )
9. ¿Existe un código de conducta o reglamento interno de trabajo que regule la conducta y comportamiento de los empleados de la entidad?  
 Si ( )  
 No ( )
10. ¿Cuenta la entidad con mecanismos que permitan difundir a empleados los estándares éticos de la empresa?  
 Si ( )  
 No ( )
11. ¿Existen mecanismos para identificar los cambios que puedan tener un efecto importante para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?  
 Si ( )  
 No ( )
12. ¿Se encuentran debidamente implementados los controles para cada área de la empresa, que permitan identificar los altos riesgos, perdidas materiales y actividades fraudulentas?  
 Si ( )  
 No ( )
13. ¿Existe una área de control interno en la cooperativa?  
 Si ( )  
 No ( )
14. ¿Se realizan seguimientos a observaciones halladas de revisiones por auditores?  
 Muy frecuentemente ( )  
 Frecuentemente ( )  
 Regularmente ( )  
 Casi nunca ( )  
 Nunca ( )
15. ¿Es efectivo y adecuado el canal de comunicación mediante el cual la entidad informa a su personal sobre sus roles, deberes y responsabilidades frente al control interno y de sus cargos correspondientes a la estructura organizacional?  
 Muy efectivo ( )  
 Poco efectivo ( )  
 Nada efectivo ( )
16. ¿Se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?  
 Muy frecuentemente ( )  
 Frecuentemente ( )  
 Regularmente ( )  
 Casi nunca ( )  
 Nunca ( )
17. ¿Existen herramientas de autoevaluación como checklist, cuestionarios o cualquier otro?  
 Si ( )  
 No ( )

LISTA DE COOPERATIVAS ACTIVAS DEL SECTOR COOPERATIVO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA SEGÚN EL CATASTRO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS)

#	RUC	RAZÓN SOCIAL	SEGMENTOS	CANTÓN	TELÉFONO
1	1890001323001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.	SEGMENTO 1	AMBATO	032821131
2	1890003628001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.	SEGMENTO 1	AMBATO	032824270
3	1890037646001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA.	SEGMENTO 1	AMBATO	032997999
4	1,89008E+12	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.	SEGMENTO 1	AMBATO	032826057
5	1890141877001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.	SEGMENTO 1	AMBATO	032826810
6	1890142679001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC LTDA.	SEGMENTO 2	AMBATO	032421363
7	1891709591001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.	SEGMENTO 2	AMBATO	032420178
8	1891710255001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO KULLKI WASI LTDA.	SEGMENTO 2	AMBATO	033731100
9	1891710328001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO LTDA.	SEGMENTO 2	AMBATO	032422526
10	1890049369001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 3	AMBATO	032521354
11	1891708358001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.	SEGMENTO 3	AMBATO	032772988
12	1891713750001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMBATO LTDA.	SEGMENTO 3	AMBATO	032820246
13	1891720978001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA COOPAC	SEGMENTO 3	AMBATO	032421294
14	1891725791001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SEMBRANDO UN NUEVO PAÍS	SEGMENTO 3	AMBATO	032424413
15	1891726712001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CRECER WIÑARI LTDA.	SEGMENTO 3	AMBATO	032420687
16	1891726798001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PELILEO LTDA.	SEGMENTO 3	PELILEO	032830038
17	1890003024001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA.-AMBATO	SEGMENTO 4	AMBATO	033730310
18	1890063639001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032827484
19	1891702805001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SALATE LTDA.	SEGMENTO 4	PELILEO	032831488
20	1891706150001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC ÑAN LTDA.	SEGMENTO 4	PELILEO	032485012
21	1891706347001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO	SEGMENTO 4	AMBATO	032754451
22	1891710581001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032426821
23	1891710859001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032426886
24	1891711278001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ALFONSO LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032585817
25	1891714633001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO LA FLORESTA LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032762219
26	1891716385001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA.	SEGMENTO 4	TISALEO	032751414
27	1891720587001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO COORAMBATO LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032814052
28	1891721591001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO KISAPINCHA LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032420096

29	1891721796001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032829799
30	1891722296001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032997800
31	1891724167001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CORPOTRANST	SEGMENTO 4	AMBATO	032414606
32	1891724299001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032749144
33	1891724787001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI FÁCIL LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032825377
34	1891724914001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	SEGMENTO 4	AMBATO	033064816
35	1891725104001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032941618
36	1891725910001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SAMY LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032426029
37	1891726496001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA	SEGMENTO 4	PELILEO	032830377
38	1891726763001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PÍLLARO LTDA.	SEGMENTO 4	PÍLLARO	032873194
39	1891732429001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCIÓN DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	SEGMENTO 4	AMBATO	032436871
40	1891733093001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO WUAMANLOMA LTDA.	SEGMENTO 4	PELILEO	032765006
41	1891733719001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO DORADO LTDA.	SEGMENTO 4	PELILEO	032831077
42	1891734650001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MIGRANTES DEL ECUADOR LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032407239
43	1891736882001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO ECUAFUTURO LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032427496
44	1891737439001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAK RUNA HOMBRE LÍDER	SEGMENTO 4	AMBATO	032826939
45	1891737552001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO FINANREDIT LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032427656
46	1891737668001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PISA LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032998500
47	1891742319001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO RHUMY WARA	SEGMENTO 4	PELILEO	032831655
48	1891743005001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI YA LTDA.	SEGMENTO 4	AMBATO	032427433
49	1891744214001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK SISA	SEGMENTO 4	AMBATO	032822909
50	1891745687001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIMÁS	SEGMENTO 4	AMBATO	032434356
51	1891745970001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO FINANDER	SEGMENTO 4	PELILEO	032830470
52	1890074037001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSITARIA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032421777
53	1890097533001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032840164
54	1890142733001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO GELEC LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032748123
55	1891700136001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CORPORACIÓN DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDÍGENAS DE QUISAPINCHA COCIQ	SEGMENTO 5	AMBATO	032772444
56	1891700454001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES SECUNDARIOS DEL TUNGURAHUA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032822787
57	1891707610001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SURANGAY LTDA.	SEGMENTO 5	PELILEO	032864264
58	1891707769001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO KURIÑAN	SEGMENTO 5	AMBATO	032420417

59	1891707971001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032859701
60	1891709281001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO ESFUERZO UNIDO PARA EL DESARROLLO DEL CHILCO LA ESPERANZA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032751284
61	1891709761001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO EL CALVARIO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032751442
62	1891710050001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE MAYO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032483178
63	1891711448001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CARROCEROS DE TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	AMBATO	032401343
64	1891712134001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAINT MICHEL LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032422012
65	1891713467001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO LLANGANATES	SEGMENTO 5	PÍLLARO	032875640
66	1891714374001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO 10 DE AGOSTO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032452169
67	1891715486001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE JUNIO LTDA.	SEGMENTO 5	PATATE	032579051
68	1891716059001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO EL TESORO PILLAREÑO	SEGMENTO 5	PÍLLARO	032860253
69	1891716350001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LIMITADA	SEGMENTO 5	AMBATO	032452329
70	1891716679001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO WUIÑARISHUN CRECEREMOS	SEGMENTO 5	AMBATO	032772478
71	1891717217001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUG CAUSAY LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032426019
72	1891718612001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MULTICULTURAL INDÍGENA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032822895
73	1891721362001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS ANDES LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032841461
74	1891721389001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA DEL ECUADOR - TUNGURAHUA	SEGMENTO 5	AMBATO	032424422
75	1891721761001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO JATUN RUNA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	0983053426
76	1891721877001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MUJERES LIDERES LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032823236
77	1891723306001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO 21 DE NOVIEMBRE LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032772871
78	1891723713001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN QUISAPINCHA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032772781
79	1891724558001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO KURY WAYTA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032470149
80	1891724949001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA FUERZA ALIANZA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032829753
81	1891725473001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN BARTOLOMÉ LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032466226
82	1891725732001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ALIANZA AMBATILLO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032470248
83	1891725953001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FERNANDO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032486289
84	1891726070001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA LUCIA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032470235
85	1891727190001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MULTISERVICIOS	SEGMENTO 5	AMBATO	094409131
86	1891727271001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ROSA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032520280
87	1891727565001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO WARMIKUNAPAK RIKCHARI LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	033064772
88	1891728340001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL ESFUERZO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032420864
89	1891728855001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO TAMBOLOMA LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	026036231
90	1891729193001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CORAZÓN DE JESÚS LTDA.	SEGMENTO 5	PÍLLARO	032873253
91	1891733174001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032423028

92	1891733883001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SISTEMA DE RIEGO AMBATO HUACHI PELILEO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032488016
93	1891735037001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO POPULAR LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032823498
94	1891736335001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO EMPRENDA	SEGMENTO 5	AMBATO	032826599
95	1891737927001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO COTALO	SEGMENTO 5	PELILEO	032837079
96	1891738850001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO ALIANZA Y PROGRESO LTDA.	SEGMENTO 5	AMBATO	032828447
97	1891742297001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CAPITAL Y DESARROLLO COCAPDES	SEGMENTO 5	AMBATO	032427492
98	1891742904001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO ANGAHUANA	SEGMENTO 5	AMBATO	032873636
99	1891743323001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA.	SEGMENTO 5	BAÑOS	032743185
100	1891744443001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PROVISION	SEGMENTO 5	PELILEO	032748831
101	1891744591001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN FAMILIAR	SEGMENTO 5	AMBATO	032450998
102	1891745539001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PICAIHUA	SEGMENTO 5	AMBATO	032762709
103	1891746691001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CORDESFIN	SEGMENTO 5	AMBATO	032420984



LISTA DE COOPERATIVAS EN LIQUIDACIÓN DEL SECTOR COOPERATIVO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA SEGÚN EL CATASTRO DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA (SEPS)

#	Ruc	Razón Social	Estado	Segmento	Provincia
1	1890124077001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CACPET TUNGURAHUA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 2	TUNGURAHUA
2	1891723241001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PAKARYMUY AMANECIENDO	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 3	TUNGURAHUA
3	1891717896001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SALASACA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 4	TUNGURAHUA
4	1891718388001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 4	TUNGURAHUA
5	1891719430001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO TUNGURAHUA LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 4	TUNGURAHUA
6	1891737587001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO YUYARIK	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 4	TUNGURAHUA
7	1891738567001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUFINSA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 4	TUNGURAHUA
8	1891743838001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PRODUCTIVA LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 4	TUNGURAHUA
9	1891706851001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO INTERCULTURAL TAWANTINSUYU LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
10	1891707297001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA ESPERANZA Y DESARROLLO	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
11	1891708013001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE DICIEMBRE LINDERO LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
12	1891708684001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO RUNAPAK RIKCHARI LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
13	1891716466001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE ANGAHUANA ALTO	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
14	1891717004001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO INKA KIPU	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
15	1891717136001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PRODEPA LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
16	1891719023001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK RUNA LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
17	1891720595001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK ÑAN LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA

18	1891721710001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO LLANKAK RUNA LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
19	1891724124001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO TRES ESQUINAS	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
20	1891725864001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO JUAN BENIGNO VELA LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
21	1891727654001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK INTI LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
22	1891728928001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI PRONT LTDA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
23	1891730388001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MIRACHINA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
24	1891734545001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI-LATINA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
25	1891734561001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE CHIBULEO	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
26	1891734677001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO LUZ DE AMÉRICA LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
27	1891735053001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO REY DE LOS ANDES LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
28	1891735207001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO KURI WASI LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
29	1891735622001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO ECUADOR SOLIDARIO LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
30	1891735932001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO JATUN TANDANAKUI	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
31	1891736947001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO ESCOLAR COMUNITARIO LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
32	1891737501001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CODESE-ECUADOR	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
33	1891737633001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO DE PELILEO LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
34	1891737854001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO TRINIDAD LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
35	1891738206001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO VALLE DEL SOL	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
36	1891739180001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PRESTAMOS DEL SUR LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
37	1891739210001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUK PAKARIK LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
38	1891742106001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NATIVA LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
39	1891742548001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO ALLI KAWSAY	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA

40	1891742637001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI OPCIÓN	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
41	1891745040001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CONTINENTAL	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
42	1891745075001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PRESTO	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
43	1891745555001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINSA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
44	1891746020001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO KICHWAS	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
45	1891746756001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO AYNÍ-SUIZA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
46	1891747930001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIPAC LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
47	1891747981001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLOS ANDINOS	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
48	1891748287001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVOS EMPRENDEDORES	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
49	1891748449001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA FUERZA ALIANZA DE TUNGURAHUA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
50	1891749186001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD SOLIDARIA	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
51	1891749429001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVOS LUCHADORES	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
52	1891749690001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO CREDI ÁGIL	EN LIQUIDACIÓN	SEGMENTO 5	TUNGURAHUA
53	1891724892001	COOP DE AHORRO Y CRÉDITO YUYAK RUNA LTDA.	EN LIQUIDACIÓN	SIN SEGMENTO	TUNGURAHUA