



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO(A) EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

TEMA:

“ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA LUCIA
LTDA. PARA REACTIVAR LOS PROCESOS DE
MEJORAMIENTO CONTINUÓ EN EL PERIODO 2010”

AUTORA: YOLANDA PIEDAD LÓPEZ NAVARRETE
TUTOR: ING. GERMÁN SALAZAR

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Germán Salazar con C.I. 0601802622 en mi calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA LUCIA LTDA. PARA REACTIVAR LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL PERIODO 2010”** desarrollado por Yolanda Piedad López Navarrete, estudio del VIII Seminario de graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado modalidad Seminario de la Universidad Técnica y en el normativo para la presentación a trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la Comisión de calificador designado por el H. consejo Directivo.

Ambato 4 de agosto del 2011

El tutor

Dr. Germán Salazar

AUTORA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo Yolanda Piedad López Navarrete con C.I180414299-8 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA LUCIA LTDA. PARA REACTIVAR LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN EL PERIODO 2010”**, es original autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato 04 de agosto del 2011

Yolanda Piedad López Navarrete

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema **“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA LUCIA LTDA. PARA REACTIVAR LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUÓ EN EL PERIODO 2010”** elaborado por Yolanda López estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato 15 de noviembre del 2011

Por constancia firma

PROFESOR CALIFICADOR

PROFESOR CALIFICADOR

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a toda mi familia por todo el sacrificio realizado para que pueda alcanzar mis objetivos planteados ya que sin su ayuda nada de esto hubiese sido posible.

Muchísimas gracias a todos espero no defraudarlos nunca.

Esto es para ustedes.

Yolanda López

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha guiado y me ha dado la sabiduría necesaria para poder alcanzar mis metas.

A los directivos de la Cooperativa “Santa Lucia” por todo el apoyo brindado al permitirme realizar este proyecto en sus instalaciones.

A mis tutores por su paciencia y conocimientos al guiarme para poder terminar este proyecto.

A mis padres y hermanos que me tuvieron paciencia y me apoyaron para lograr a ser este proyecto.

Y a todas esas personas que de una u otra manera me ayudaron a lograr este objetivo de todo corazón muchas gracias

Yolanda López

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Página	
Página del título o portada.....	I
Página de aprobación del tema.....	II
Página de autoría de la tesis.....	III
Página de aprobación del tribunal de grado.....	IV
Página de dedicatoria.....	V
Página de agradecimiento.....	VI
Índice general de contenido.....	VII
Índice de cuadros y Gráficos.....	VIII
Resumen ejecutivo.....	IX
INTRODUCCION.....	1

CAPITULO 1 EL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	11
1.2.3Prognosis.....	13
1.2.4 Formulación del problema.....	13
1.2.5Preguntasdirectrices.....	13
1.2.6 Delimitación del problema.....	14
1.3 Justificación.....	14
1.4 Objetivos.....	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2 Objetivo específicos.....	16

CAPITULO 2 MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Fundamentación filosófica.....	19
2.3 Fundamentación legal.....	20
2.4 Categorías fundamentales.....	46
2.5 Hipótesis.....	74
2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis.....	74

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación.....	75
3.2 Modalidad de la investigación.....	76
3.3 Niveles de investigación.....	77
3.4 Población y muestra.....	79
3.5. Operacionalizacion de variables.....	80
3.6 Plan de recolección de información.....	83
3.7 Procesamiento y análisis de la información.....	84

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1/4.2 Procesamiento de la información.....	86
4.3. Verificación de Hipótesis.....	104

CAPITULO 5

5.1 Conclusiones y recomendaciones.....	106
---	-----

CAPITULO 6 PROPUESTA

6.1 Datos informativos.....	109
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	110
6.3 Justificación.....	114
6.4 Objetivos.....	115
6.5 Análisis de factibilidad.....	116
6.6 Fundamentación.....	118
6.7 Metodología.....	122

FASE I

6.7.1.1 Plan general introducción.....	124
6.7.1.2 Objetivos del Coso II.....	125
6.7.1.3 Políticas del COSO II.....	125
6.7.1.4 Normas del COSO II.....	125
6.7.1.5 Alcance.....	126
6.7.1.6 Procedimientos.....	126
6.7.1.7 Flujogramas.....	126

6.7.1.8 Formatos del control.....	126
-----------------------------------	-----

Fase II

6.7.2 Introducción.....	127
-------------------------	-----

6.7.2.3 Identificación de eventos.....	131
--	-----

6.7.2.4. Valoración de Riesgos.....	132
-------------------------------------	-----

6.7.2.5 Respuesta al riesgo.....	137
----------------------------------	-----

6.7.2.6. Actividades de control.....	138
--------------------------------------	-----

6.7.2.7. Información y comunicación.....	138
--	-----

6.7.2.8. Monitoreo.....	140
-------------------------	-----

Fase III

Desarrollo de control interno basado en el COSO II

6.7.2.3 Esquema del desarrollo del control interno basado en el COSO II.....	141
--	-----

Fase IV

Evaluación del proyecto y control interno

6.7.4.1 Esquema de evaluación del proyecto.....	164
---	-----

6.7.4.2 Cuadro de valores.....	165
--------------------------------	-----

6.7.4.3 Liquidación de costos.	165
-------------------------------------	-----

6.7.4.4 Venta de depósitos.....	165
---------------------------------	-----

6.7.4.5 Comparación de costos.....	165
------------------------------------	-----

Fase V

Efectividad y beneficios de las operaciones contables financieras

6.7.5 Esquema de efectividad y beneficios en las operaciones.....	166
6.7.5.4 Rentabilidad.....	171
6.7.5.5 Razones financieras.....	171
6.7.5.6 Toma de decisiones.....	174
6.7.5.6.1 Plan de implementación del control interno basado en el coso II	175
6.7.5.6.2 Equipo responsable para la implementación.....	176
6.7.5.6.3 Políticas de implantación del coso II.....	177
6.7.5.6.4 Recurso para la implementación.....	177
6.7.5.6.5 Presupuesto de implementación.....	178
6.7.5.6.6 Divulgación del coso.....	178
6.7.5.6.7 Seguimiento.....	178
6.8 Administración.....	179
6.9 Previsión de la evaluación.....	193

Bibliografía

Anexos

INDICE DE CUADROS

Tabla 01 población.....	79
Tabla 02 Muestra.....	80
Tabla 03 Operacionalizacion de variable independiente.....	81
Tabla 04 Operacionalizacion de variable dependiente.....	82
Tabla 05 Plan de recolección de la información.....	83
Cuadro 1: Sanciona al personal cuando no cumple con sus deberes.....	87
Cuadro 2: Charlas de moral y buenas costumbres en la cooperativa.....	88
Cuadro 3: Valores y la ética.....	89
Cuadro 4: Capacitación al personal.....	90
Cuadro 5: Posee conocimientos profesionales.....	91
Cuadro 6: Contratación del personal.....	92
Cuadro 7: Sanción al personal cuando incumplen obligaciones.....	93
Cuadro 8: Ordenes del gerente.....	94
Cuadro 9: Objetivos de la empresa.....	95
Cuadro 10: Riesgos en la cooperativa.....	96
Cuadro 11: la realización de una sesión en la cooperativa.....	97
Cuadro 12: Riesgos de la cooperativa.....	98
Cuadro 13: Los procesos contribuyen a la mejora continua.....	99
Cuadro 14: Las mejoras en estudio y evaluación del control, interno.....	100
Cuadro 15: Evaluación del control interno desenvolvimiento.....	101
Cuadro 16: Evaluación de control interno.....	102
Cuadro 17: Beneficio de mejora continua.....	103
Cuadro 18 Riesgos de la cooperativa.....	136
Cuadro 19: Encuesta.....	170

Índice de gráficos

Gráfico 1: Sanciona al personal la cooperativa	87
Gráfico2: Charlas de moral y buenas costumbres	88
Gráfico 3: Valores y ética.....	89
Gráfico 4: Cursos de capacitación al personal.	90
Gráfico 5: Posee conocimientos profesionales el personal.....	91
Gráfico 6: Contratación al personal a través de procesos técnicos.....	92
Gráfico 7: Sanción al personal.....	93
Gráfico 8:Ordenes del Gerente	94
Gráfico 9: Ordenes del Gerente	95
Gráfico 10:Riesgos son comunicas	96
Gráfico 11:Realiza una sesión la cooperativa	97
Gráfico 12: comunicación sobre riesgos.....	98
Gráfico 13: La mejora contribuye al cumplimiento de objetivos.	99
Gráfico 14: Las mejoras se realiza previamente	100
Gráfico 15: Evaluación de control interno desenvolvimiento.....	101
Gráfico 16: Evaluación de control interno	102
Gráfico 17: Beneficio del proceso de mejora continua	103
Grafico 18: Paso de la propuesta.....	123
Grafico 19: Control interno.....	141
Grafico 20: Flujograma de solicitud de reintegro caja chica.....	144
Gráfico 21: Flujograma de emisión decheques.....	147

Gráfico 22: Flujograma de proveedores.....	149
Gráfico 23: Flujograma de inventario.....	151
Gráfico 24: Flujograma de compras.....	154
Gráfico 25: Flujograma de equipo.....	156
Gráfico 26: Flujograma de préstamo.....	158
Gráfico 27: Flujograma de retención.....	160
Gráfico 28: Flujograma de contratos.....	163
Gráfico 29: Seguimiento.....	179

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis consiste en **“Evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. para reactivar los procesos de mejoramiento continuo en el periodo 2010”**, Se pretende orientar las decisiones que el gerente de la cooperativa en base a las alertas de un eficiente proceso de control interno.

El objetivo principal de esta tesis es la evaluar del sistema de control interno utilizando el método COSO II, para la cooperativa es la oportunidad de convertir el control interno en el conocimiento único de los socios y personal administrativo, como ventaja competitiva que le permita cumplir sus objetivos financieros y sociales.

Para lograr lo anteriormente descrito, se aplicó la metodología de investigación basada en el análisis situacional obteniendo información tanto de fuentes primarias como de secundarias.

Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente de la cooperativa, a través de la misión visión, plan estratégico, FODA, plan de acción que realizaron el personal administrativo de la cooperativa. Para lo cual se llevó a cabo una serie de visitas a la cooperativa.

El coso II maneja las necesidades y las expectativas de la dirección la cual define y describe control interno para:

- Establecer una definición común que sirva las necesidades de distintas partes.
- Proporcionar un estándar con respecto al cual la cooperativa puede apreciar su sistema de control y determinar cómo mejorarlo.
- El control interno definido como un proceso efectuado por el directorio de la entidad ,destinado a proporcionar una razonable seguridad con respecto al logro de objetivos, en las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Confiabilidad en la elaboración de informes contables
- Cumplimiento de leyes y regulaciones

El control interno consta de cinco componentes inter relacionados. Estos se derivan de a forma como la dirección maneja un negocio y están integrados por el proceso de dirección. A pesar que los componentes están presentes en todas las entidades pequeñas las cooperativas pueden implementar en forma directa. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados pero puede tener un eficaz control interno.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión.

El objetivo principal de esta tesis radica en la disminución de los riesgos para aumentar la productividad y la eficiencia de la cooperativa.

Finalmente, la presente tesis sugiere que de considerarse la implementación del COSO II, de forma de asociatividad, mercado, planta y gestión del riesgo.

INTRODUCCIÓN

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una cooperativa. De la eficiencia de los controles implementados depende la contabilidad de la información financiera y administrativa, para mejorar el proceso de toma de decisiones.

Mientras mayor sea la magnitud de una cooperativa, más complejos serán sus procesos y es entonces cuando el control interno se convierte en el sistema fundamental para la ejecución de sus operaciones y la consecución de los objetivos planteados, en una cooperativa los principales son el equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad, y el control efectivo del flujo de fondos para asegurar el retorno sobre la inversión.

Adicionalmente, dado que el COSO se encuentra completamente alineado con las mejoras en la gestión de riesgo permitirán mejorar, aún más, sobre la inversión ya realizada en control interno bajo las disposiciones emitidas por los organismos internacionales de regulación contable.

A medida que acelera el ritmo de cambio, la mayoría de las organizaciones necesitarán mejorar su capacidad de aprovechar oportunidades, evitar riesgos y manejar la incertidumbre. Esta nueva metodología proporciona la estructura conceptual y el camino para lograrlo.

Es por ello que a continuación se desarrollará; en el Capítulo I: el problema de la investigación; pudiendo contextualizarlo, analizarlo críticamente, formularlo, delimitarlo en espacio y tiempo, proyectarlo al futuro, justificar su estudio y diseñar sus objetivos, tanto general como específicos.

El Capítulo II, se desarrollará los antecedentes de investigación, fundamentaciones categóricas, hipótesis y señalamiento de variables.

En el Capítulo III se presenta la metodología de la investigación, y su forma de llevar el estudio; además se muestran temas que sustentan el tipo y nivel de investigación, las técnicas e instrumentos, población y muestra, estadísticas a utilizar y la correspondiente operacionalización de variables.

El Capítulo IV se dedica a realizar el Análisis e Interpretación de Resultados obtenidos en la investigación, mediante tabulaciones, gráficos y cuadros estadísticos.

En el Capítulo V se presentan las Conclusiones y Recomendaciones obtenidas de la investigación, que serán guías certeras para realizar la propuesta y hacerla factible.

En el Capítulo VI, Finalmente se desarrollará una propuesta al problema planteado “Evaluación del sistema de control interno utilizando el método COSO II” La propuesta está constituido por datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentaciones, metodología, administración, bibliografía y anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Estudio y evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. para reactivar los procesos de mejoramiento continuo en el periodo 2010”

1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1 Contextualización

1.2.11 Macrocontextualización

En el Ecuador el cooperativismo se practicaba ya en la antigüedad a través de clanes, tribus y poblados quienes se integraban a fin de cumplir con sus necesidades básicas hasta que en 1910 nace en Guayaquil la compañía de préstamos y construcciones considerada la primera organización ecuatoriana con espíritu cooperativo.

La actividad cooperativa en el Ecuador y el resto de naciones fue creada para estimular el progreso y desarrollo social a través de la unión y esfuerzo conjunto, de la agrupación de pequeñas fuerzas para formar una grande, y de lo más importante de la conjunción de anhelos, de esperanzas y de fe en futuro mejor en mundo más equilibrado y como consecuencia lograr una sociedad buena, justa y humana. En el Ecuador las cooperativas no cumplen con los requisitos necesarios para el correcto funcionamiento de las mismas esto da origen al incumplimiento de políticas al limitar la participación de los socios a las transacciones realizadas como clientes.

El cooperativismo es una doctrina económico social basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son

beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la actividad de la cooperativa.

El trabajo que aporta cada socio de una cooperativa se convierte en beneficio para él mismo y, para todo el grupo de trabajo conformado por todos los miembros de la cooperativa.

El cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes. Su intención, es poder construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

En el Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas pre coloniales, con el progreso de la sociedad se fueron formalizando organizaciones de tipo cooperativo cuya labor está reconocida y amparada por el estado, tal como se expone en el primer artículo de la ley de cooperativas que las define de la siguiente manera: “son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”. (Ley de cooperativas, ley no. 2001 - 52. r.o. 400 del 29 de agosto del 2001, art.1).

Las cooperativas por lo general presentan una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, se han dado parte complementaria de la economía planificada.

El control interno ha adquirido especial importancia y se van ampliando sus ámbitos de aplicación en la medida que el incremento de la dimensión empresarial, se ocasiona un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control de las actividades operativas.

Las cooperativas después de la crisis bancaria de inicios del siglo XXI, han experimentado un significativo crecimiento, sin embargo no se aplicaron políticas y procedimientos adecuados de control interno que permitan disminuir los riesgos asociados al negocio.

Están regidas por la ley especial de asociaciones cooperativas y su reglamento y su organismo regulador, supervisor y asesorado es la superintendencia nacional de cooperativas (SUNACOOB).

Una cooperativa se forma de la siguiente manera:

- Tener identificada la actividad a desarrollar.
- Se deben reunir por lo menos cinco personas con un mismo objetivo social para repartirse las actividades según sus destrezas.
- Presentar la planilla de solicitud de reserva de nombre de la cooperativa, aprobar los estatutos de la cooperativa y luego registrarla con el nombre asignado, el cual es exonerado de todo pago.
- Enviar a la superintendencia nacional de cooperativas copia simple del registro de la cooperativa indicando: dirección completa, teléfonos y nombres de los directivos principales de la cooperativa para su inscripción formal en las oficinas regionales de la SUNACOOB.
- Llevar la contabilidad, la cual debe llevarse de una manera clara y sencilla sirviendo de instrumento para poder tomar decisiones oportunas que garanticen la sustentabilidad de la cooperativa y por ende los beneficios sociales y económicos de los asociados que la integran.

La cooperativa produce, generando unos excedentes que serán repartidos al final del año entre los socios de acuerdo a su participación en el trabajo, en base a sus operaciones efectuadas en la cooperativa o en base a sus aportaciones; durante el año se reconoce el trabajo de cada socio con el anticipo societario que es un adelanto de lo que recibiría el asociado al final del año.

Un aspecto importante de las cooperativas con respecto a su estructura y las necesidades en materia de seguridad social es que deberán ser promovidas por las mismas, contando con instancias, integradas por asociados, para la coordinación de los procesos administrativos, de evaluación, control, educación y otras que se consideren necesarias.

En nuestro país pueden organizarse cooperativas para todas las actividades económicas, culturales o gremiales de acuerdo a las siguientes finalidades:

- Las que tienen por objeto la producción de bienes y servicios.
- Las que tienen por objeto la obtención de bienes y servicios.
- Las de ahorro y crédito.
- Las mixtas, que combinan actividades de producción y obtención.

Como legislación aplicable a las cooperativas tenemos fuentes externas y fuentes internas:

Externas: aquellas normas obligatorias por el estado independiente de la intervención o de la voluntad de las cooperativas:

- Ley especial de asociaciones cooperativas
- Reglamento de la ley especial de asociaciones cooperativas.
- Disposiciones de la superintendencia nacional de cooperativas.

Normas internas: aquellas disposiciones que surgen de las cooperativas y sus asociados. Son obligatorias en la medida en que no contradigan las normas externas, y en cuanto sean el producto de la libre decisión de los asociados.

- Estatutos.
- Reglamento interno

- Acuerdos de las asambleas.
- Decisiones de los consejos y comités.

Las cooperativas pueden dirigirse a entes financieros del estado ya que estos poseen financiamiento para capital de trabajo, maquinarias, equipos, infraestructuras, los cuales tienen programas especiales de financiamiento para los entes de la economía social como las cooperativas.

En el Ecuador las cooperativas exigen de una adecuada aplicación de herramientas como la contabilidad de gestión, el análisis financiero y las tecnologías de la información, que permitan cumplir con los objetivos del control interno.

1.2.1.2. Mesocontextualización

En la Provincia de Tungurahua. las Cooperativas son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros “Las cooperativas se rigen por la ley nacional, su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales haciendo uso de una empresa, la diversidad las necesidades y aspiraciones, trabajo consumo, comercialización de los socios que conforman el objeto social o actividad corporativizada estas cooperativas.

Para todas las cooperativas el manejo del mejoramiento continuo es de vital importancia, los problemas del control interno ha denegado pérdidas significativas como costos no recuperables de sus utilidades y debido a la inoportuna de las líneas de financiamiento la pérdida de clientes provocando iliquidez de la cooperativa.

La práctica apunta que las cooperativas con pocos socios cooperadores renuevan continuamente a las mismas personas como miembros del consejo rector, incurriendo en innumerables trámites administrativos que con una opción como la apuntada podrían evitarse. Como instrumento de promoción de nuevas cooperativas, es oportuno que las cooperativas de trabajo dispongan de condiciones más flexibles que el resto de cooperativas, especialmente durante sus primeros años de su actividad.

Así, las vivencias de estas cooperativas con un volumen reducido de socios apuntan que uno de los elementos clave para consolidar su actividad es disponer de cierta flexibilidad sobre el número de trabajadores con contratos de duración determinada que pueden incorporar.

Existen limitaciones a la contratación de trabajadores no socios o a la contratación de socios trabajadores de duración determinada, debería garantizarse que las citadas cooperativas pudieran contratar dichos trabajadores en una cuantía máxima equivalente al número de socios trabajadores.

El mercado cooperativista en la provincia de Tungurahua se encuentra en su etapa de desarrollo. Desde el año de 1962 que inician sus actividades en la provincia las primeras cooperativas este mercado ha evolucionado considerablemente, ya que con el transcurso de los años la población a hecho conciencia de la imperiosa necesidad de ser tener una cuenta de ahorros para así poder solventar sus necesidades futuras garantizando su bienestar y el de su familia.

En los últimos años dado los acontecimientos sucedidos con el sistema financiero a raíz de la crisis bancaria de 1999, y el cierre de muchos bancos la gente se volcó hacia las cooperativas de ahorro y crédito ya que debido a su estructura ellos pueden participar de las decisiones que en ellas se tomen y estar seguros de que sus recursos serán invertidos en actividades y proyectos que garantizaran la recuperación de los recursos.

Las cooperativas dedicadas a la prestación de bienes y servicios, en este caso las que están relacionadas con los servicios financieros, desarrollan en su conjunto, las tácticas para mantener el liderazgo, y crecer ante las dificultades que se presentan en el medio interno o externo, mediante la diversificación de sus productos o servicios, la reducción de costos operacionales, la motivación y capacitación de los recursos humanos, la implementación de tecnología para el mejoramiento de su gestión administrativa, la expansión hacia otros mercados, la reducción de pérdidas, y la mitigación de imprevistos.

Con la implementación de los criterios anteriormente expuestos, se puede contribuir a fortalecer las actividades financieras y contribuir a mantenerse en el negocio en forma inteligente y ágil, tomando en cuenta que la gestión global de la organización tiene que sustentarse en la aplicación de conceptos de eficiencia y calidad total en todas sus operaciones.

Los riesgos que enfrenta la institución son de diversas clases constituyéndose en los más importantes y cuyo impacto puede afectar en forma significativa la estructura financiera de la entidad los siguientes: riesgo estratégico, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operativo.

La administración de riesgos no sólo busca evitar o mitigar pérdidas sino identificar oportunidades, es decir constituirse en una herramienta de apoyo que fomente el crecimiento institucional.

Es un proceso que consiste en identificar, analizar los riesgos actuales y futuros, a fin de buscar un balance adecuado entre las ganancias y los riesgos que pueden poner en peligro la solvencia de la cooperativa, para lo cual la entidad ha implementado una serie de políticas que permiten mitigar los riesgos financieros; sin embargo, dentro de la planificación institucional se ha contemplado dotar a la unidad de riesgos de otras herramientas tecnológicas que permitan un manejo más eficiente de los riesgos.

1.2.1.3 Microcontextualización

La cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. no lleva un adecuado control interno para el desarrollo de sus actividades lo que ocasiona que haya debilidades dentro de la institución lo cual no permite que su control interno no sea eficiente y eficaz .La cooperativa tiene como mercado meta la parroquia de Ambatillo y en este sector la oferta de alternativas de ahorro y crédito es variada. Un mal generalizado en este sector es la baja capacidad de ahorro mensual por parte de la mayoría de la población.

Un punto importante a considerar en esta etapa del análisis es el tamaño del mercado al que la cooperativa tiene acceso puesto que la parroquia de Ambatillo cuenta con aproximadamente 1000 habitantes y dentro de lo cual la cooperativa se ubica y brinda servicios aproximadamente a 500 socios lo que ha permitido el estudio y apertura de una nueva oficina en Lasso donde la principal característica que diferencia a una de la otra es el número de personas que atienden a los socios, además para resaltar la posición y crecimiento de la cooperativa en el mercado vale notar que posee la matriz y 1 agencia en Lasso.

La cooperativa presenta un control interno deficiente debido al mal manejo de los registros contables es por eso que tienen una rentabilidad baja. Al nivel del Ecuador existen un sin número de irregularidades que se cometen en las cooperativas, deben estar preparadas para evitar cualquier irregularidad en los estados financieros.

Esta eventualidad crea pérdida de clientes e insatisfacción para su gerente produciendo iliquidez para la cooperativa al no saber aplicar adecuadamente el control interno.En la actualidad la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. Presenta un control interno deficiente lo cual ocasiona un desconocimiento de leyes por lo cual la liquidez de la cooperativa puede tener riesgos tanto a los activos ponderados por la falta de aportación de los socios.

Produciendo incumplimiento de sus políticas y elevando su margen de la utilidad lo que produce gastos innecesarios. Para todas las cooperativas la cifra del control interno es de vital importancia para saber si tiene un buen manejo en el mejoramiento continuo.

Esta adecuación puede llevarse a cabo tanto a través de un ajuste en la propia legislación cooperativa, introduciendo los matices necesarios a lo largo de su articulado; como mediante la promulgación de una nueva Ley que recoja las especialidades del micro-cooperativa. En este último caso, resultaría de aplicación la ley de cooperativas como norma supletoria para todos aquellos aspectos generales y comunes a las sociedades cooperativas.

La cooperativa pone en práctica sus valores a partir de los principios básicos del cooperativismo. Principios en los que se asienta el trabajo de las cooperativas como líneas maestras de su funcionamiento, los principios generales del cooperativismo podríamos decir que es la ley en la cual se basa la actividad cooperativista en todo el mundo, ya que al no regirse en dichos principios y las organizaciones cooperativistas buscar solo los créditos económicos dejarían de llamarse cooperativas y pasarían a ser bancos o cualesquiera otra institución con fines de lucro.

1.2.2 Análisis crítico

La cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. presenta el deficiente control interno esto es ocasionado por el desconocimiento de leyes y saber la codificación de riesgos en la que se encuentra.

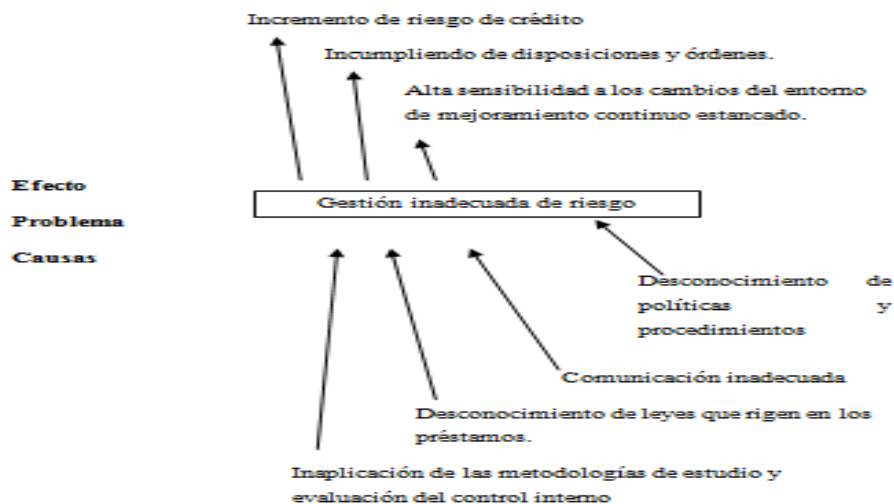
Este suceso se origina por el incumplimiento de políticas ya que no da la suficiente confiabilidad a sus clientes creando perdidas de liquidez en la cooperativa. Tener un activo circulante implica responsabilidad para los asociados, como activo, requiere que los mismos estén atentos a su evolución.

Ahora bien dicha responsabilidad se irá adquiriendo gradual y progresivamente, participando, capacitándose y observado el ejemplo de asociados pioneros y fundadores, principalmente.

En efecto, la responsabilidad cooperativa en sus comienzos es contraria a los deseos de poseer un bien de beneficencia pero, cuando cada asociado se involucra cabalmente verifica que tanto la participación y la cooperación se transforman en una especie de placeres inexplicables donde es posible aglutinar beneficios, calidad de vida y magnanimidad.

Cada asociado cooperativo, cada delegado de los mismos tiene el reto de incrementar y acentuar su entusiasmo inicial generando criterios para orientar a la organización y no olvidando que lo que está en juego es la posibilidad de seguir fortaleciendo a la empresa cooperativa de servicios, mediante solidaridades, o hacerla caer en la letanía de entidades donde el egoísmo y la satisfacción individual de intereses en los hechos 'no comunes', les confiere una dinámica lenta, aburrida y cada vez más negativa y declinante.

1.2.2.1 Árbol de problemas



1.2.2.2 Relación Causa- Efecto

Una vez analizado el problema de gestión inadecuada de riesgo se a determinado que la principal causa es la inaplicación de metodologías de estudio y evaluación del control interno lo que con lleva al efecto de alta sensibilidad a los cambios del entorno del mejoramiento continuo.

1.2.3 Prognosis

La cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia a presentado perdida importantes provocando a los clientes perdidas y generando utilidades mínimas, si la tendencia continua esto puede ocasionar el cierre, la quiebra o liquidación de la cooperativa identificado como la causa principal el inadecuado control interno del mejoramiento continuo.

1.2.4. Formulación del problema

¿Es la gestión inadecuada del riesgo de crédito provocada por la inaplicación de las metodologías de evaluación del sistema de control internolo que incide en el retraso de los programas de mejoramiento continuo en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.de la parroquia de Ambatillo., en el año 2010 ?

1.2.4.1 Variable dependiente

Evaluación de control interno

1.2.4.2 Variable independiente

Mejoramiento continúo

1.2.4 Preguntas directrices

- 1.- ¿Cómo afecta a la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. el inadecuado control interno?
- 2.- ¿Qué consecuencia tendrá la alta sensibilidad a los cambios del entorno de mejoramiento continuo estancadosde la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.?
- 3.- ¿Cómo afecta la alta sensibilidad a los cambios del entorno de mejoramiento continuo estancadosdela cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.?

1.2.5 Delimitación del problema

Campo: Auditoria
Área: Financiera
Aspecto: Control interno

Espacial: Esta investigación se va a realizar en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda., la misma que está ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Ambatillo, barrio Santa Lucia, su registro único de contribuyentes tiene el número 1891726070001 trabaja con los números telefónicos: 091185884, según consta en el registro único de contribuyentes (ruc). (Ver anexo 1).

Temporal: Este problema será estudiado en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Julio 2011.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia básica de esta investigación radica en la evaluación y análisis de los efectos a lo cual se expone la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. por el

inadecuado control interno por lo cual se hace necesario tomar medidas correctivas por parte de las funciones contables para corregir errores que perjudican a la cooperativa y por medio de esta investigación ayudara al mejoramiento de la misma para asegurar la confiabilidad y evitar que se sigan cometiendo errores, para garantizar la eficiencia y efectividad de sus operaciones.

La necesidad en las empresas de contar con estructuras de control interno que les permita manejar sus operaciones eficientemente y, a la vez visualizar con mayor claridad los riesgos que puedan generarse; a conducido a que éstas busquen de alguna forma aplicar control en el desarrollo de sus actividades.

Las cooperativas deben tener conocimientos al respecto a fin de establecer lineamientos que les facilite en términos generales la toma de decisiones, y a la vez poseer una estructura de control interno donde los riesgos puedan visualizarse con mayor facilidad.

En el caso de cooperativa, se mencionó en la situación problemática de este estudio, donde muchos procesos no están escritos; de acá surge la necesidad de crear una estructura de control interno que contribuya a que los encargados cuenten con una herramienta que les permita conocer sus responsabilidades, desarrollar procesos oportunamente, regirse bajo lineamientos, conocer los riesgos a los que se enfrenta la compañía al no realizar en el momento preciso sus actividades, de tal forma que se cumplan los grandes objetivos como son: eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimientos de las leyes, reglamentos y políticas.

Este trabajo se realiza con el objetivo de que no sea sancionada la cooperativa por no cumplirse los presupuestos tipificados en la norma, de manera que la imposición de la sanción mediante interpretaciones extensivas o deducciones, da lugar, no solo a la

violación de las disposiciones, sino también al principio de legalidad. El proyecto de investigación propuesto es de gran importancia ya que se obtiene muchos beneficios para la cooperativa se analiza los estados financieros para conocer cuál es la falencia.

Esta investigación es factible viable ya que se cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo, se cuenta con la suficiente fuentes de información, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos sobre todo cuenta con toda la voluntad para resolver el problema existen en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Analizar el deficiente control interno en la cooperativa de Ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. y su incidencia en la alta sensibilidad a los cambios del entorno de proceso de mejoramiento continuo para disminuir la exposición al riesgo.

1.4.2. Objetivo específico

1. Analizar la sensibilidad a los cambios del entorno de mejoramiento continuo de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. para determinar sus fortalezas y debilidades.
2. Identificar las fortalezas y debilidades del control interno en la cooperativa de Ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. para determinar su incidencia en la toma de decisiones.
3. Proponer la aplicación del Sistema COSO para una adecuada evaluación de control interno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

En el Ecuador los mecanismos para el fraude se han desarrollado rápidamente, mientras que los controles se han mantenido estáticos, convirtiendo al trabajo de los auditores en una simple obligación legal que las empresas deben cumplir con los organismos de control, en los últimos años se han realizado muchas investigaciones al respecto, de las cuales hemos extractado algunos aspectos que permitirán delinear la línea base de la investigación, entre ellos tenemos:

Walter Orlando Rojas Díaz(2007:internet) en su tesis denominada “ Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”nos dice que el control interno es una necesidad administrativa de todoente económico, empezando por nosotros mismos, los seres humanos; pues es elmayor drama humano, sin solución en sistema económico alguno, es que somos esclavos de necesidades, siempre insatisfechas e infinitas, mientras que la naturaleza es avara y con sus cada día más limitados recursos; este desequilibrio, sin solución,nos impone que todo ente productivo y consumidor para ser eficiente utilice instrumentos de control sobre sus escasos recursos y sobre la creatividad que esta escasez origina.

Además, si consideramos que en toda empresa, existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de función no se efectúe apropiadamente y, que no se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas y financieras importantes en forma satisfactoria, por lo que deviene imprescindible el control interno.

Araujo Constante (2006: 1-5) en su tesis denominada “Control interno y gestión administrativa de industrias Vulcano de la ciudad”, lo cual dice que la implantación urgente de controles para el desarrollo y desenvolvimiento activo de la empresa servirá de apoyo para accionar la gestión administrativa con el fin de obtener eficiencia y efectividad. El ambiente de control tiene influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio se establecen los objetivos y se valoran los riesgos.

Según Juana Villacis (2006: 2-6) en su tesis denominada “Control interno para mejora de la toma de decisiones en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Ambato” dice que es un conjunto de procedimientos, políticas directrices planes de organización la cual tiene por objeto asegurar una eficiencia seguridad y orden en la gestión financiera contable y administrativa.

Por otra parte **Carlos Vasco(2004:5-10)** en su tesis denominada “Reestructuración del sistema de control interno de la clínica central” dice es un plan de organización y conjunto de métodos procedimientos adoptados íntimamente en una entidad o en un negocio con el objetivo de salvaguardar sus recursos verificar la precisión.

Ginger Solórzano García (2004: 3-26) en su tesis denomina “Diseño e implantación de un sistema de control interno y de gestión para optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa de servicios” La metodología propuesta en este trabajo de tesis para el diseño del proceso tiene como base la planificación estratégica es por esta razón que en primer lugar se realiza un análisis de la situación existente y la misión, se determinan los objetivos de la organización para llegar a cumplir su visión.

De esta forma los jefes de esta organización prevén su futuro y desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlo.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación está basada en el paradigma positivista.

Según **Luis Gerardo Meza Cascante (2010: Internet)** el positivismo es una corriente de pensamiento cuyos inicios se suele atribuir a los planteamientos de Auguste Comte, y que no admite como válidos otros conocimientos sino los que proceden de las ciencias empíricas. Además considera que el positivismo, es un sistema de filosofía basado en la experiencia y en el conocimiento empírico de los fenómenos naturales. En virtud de lo anterior, el positivismo considera a la metafísica y a la teología como sistemas de conocimientos imperfectos e inadecuados.

Por otra parte para **Kolakowski (1988)**, citado por **Luis Gerardo Meza Cascante (2010: Internet)**, el positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza.

De acuerdo con **Dobles, Zúñiga y García (1998)**, citado por **Luis Gerardo Meza Cascante (2010: Internet)**, la teoría de la ciencia que sostiene que el positivismo se caracteriza por afirmar que el único conocimiento verdadero es aquel que es producido por la ciencia, en consecuencia, el positivismo asume que sólo las ciencias empíricas son fuente aceptable de conocimiento.

La utilidad que le da el paradigma positivista a la presente investigación es que hace ver a la misma como un conjunto de juicios reales de la empresa analizada, además ayudara a aplicar pensamientos modernos en la solución del problema que precede a este trabajo.

La realidad de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. tendrá una visión dinámica construida en el pensamiento de los individuos que forman la institución.

En el trabajo que se propone la relación será de dependencia procurando que los valores del investigador influya, en la investigación se aplicara una metodología cualitativa permitirá determinar la relación teórico practico como un proceso de retroalimentación permanentemente y mutuo entre el sujeto y el objeto de la investigación.

En la investigación se aplicaran criterios de calidad con fines de conformación que permitirá aplicar técnicas e instrumentos de investigación que permita el análisis del sistema.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se apoya de las leyes que se mencionan a continuación de acuerdo con la jerarquía legal que rige a nuestro país Ecuador en la actualidad.

Base legal de la cooperativa

Se rige y cumple con los siguientes cuerpos legales:

Ley Nacional de Cooperativas y su Reglamento.

Es un marco jurídico que regula el cooperativismo así como facilita el desarrollo de las mismas y establece mandatos que deben cumplir las autoridades y los empleados entre los que se encuentran:

Denominar pre cooperativas cuando se encuentren en proceso de formación y presentar los documentos pertinentes al ministerio de inclusión social y económica quien estudiará y aprobará concediendo la personería jurídica a través de la dirección nacional de cooperativas;

Establece los requisitos que deben cumplir las personas para ser consideradas como socio o socia así como las prohibiciones. Que la estructura será a través de la asamblea general de quienes se elegirá un consejo de administración, de vigilancia, gerencia y comisiones especiales afín de que administren, controlen y fiscalicen a las cooperativas.

La presente ley y su reglamento es utilizada por todo el personal que labora en la cooperativa lo que coadyuva a cumplir con los propósitos planteados por cada uno de los que labora en la institución. La presente ley se aplica en la Cooperativa “Santa Lucia Ltda. Como un cuerpo fundamental para su constitución, estructuración, así como para el desarrollo de actividades y la buena administración de la misma.

NIA 6

Evaluación de riesgo y control interno

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.
7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.
8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se

relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

a) “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.

b) “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

- Los procedimientos específicos de control incluyen
- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones

- Verificar la exactitud aritmética de los registros

Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:

- Cambios a programas de computadora
- Acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:

- a) Identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir en los estados financieros
- b) Considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas substanciales; y

- c) Diseñar procedimientos de auditoría apropiados
10. Al desarrollar el enfoque de auditoría, el auditor considera la evaluación preliminar del riesgo de control (conjuntamente con la evaluación del riesgo inherente) para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las aseveraciones del estado financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas aseveraciones.

Riesgo inherente

11. Al desarrollar el plan global de auditoría, el auditor debería evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor debería relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.
12. Para evaluar el riesgo inherente, el auditor usa juicio profesional para evaluar cuyos ejemplos son:

A nivel del estado financiero

- La integridad de la administración.
- La experiencia y conocimiento de la administración y cambios en la administración durante el período, por ejemplo, la inexperiencia de la administración puede afectar la preparación de los estados financieros de la entidad.
- Presiones inusuales sobre la administración, por ejemplo, circunstancias que podrían predisponer a la administración a dar una representación errónea de los estados financieros, tales como el que la industria está pasando por un

gran número de fracasos de negocios o una entidad que carece de suficiente capital para continuar operaciones.

- La naturaleza del negocio de la entidad, por ejemplo, el potencial para obsolescencia tecnológica de sus productos y servicios, la complejidad de su estructura de capital, la importancia de las partes relacionadas y el número de locaciones y diseminación geográfica de sus instalaciones de producción.
- Factores que afectan la industria en la que opera la entidad, por ejemplo, condiciones económicas y de competencia identificadas por las tendencias e índices financieros, y cambios en tecnología, demanda del consumidor y prácticas de contabilidad comunes a la industria.

A nivel de saldo de cuenta y clase de transacciones

- Cuentas de los estados financieros probables de ser susceptibles a representación errónea, por ejemplo, cuentas que requirieron ajuste en el período anterior o que implican un alto grado de estimación.
- La complejidad de transacciones subyacentes y otros eventos que podrían requerir del uso del trabajo de un experto.
- El grado de juicio implicado para determinar saldos de cuenta.
- Susceptibilidad de los activos a pérdida o malversación, por ejemplo, activos que son altamente deseables y movibles como el efectivo.
- La terminación de transacciones inusuales y complejas, particularmente en o cerca del fin del período.
- Transacciones no sujetas a procesamiento ordinario.

Sistemas de contabilidad y de control interno

13. Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

Limitaciones inherentes de los controles internos

14. Los sistemas de contabilidad y de control interno no pueden dar a la administración evidencia conclusiva de que se ha alcanzado los objetivos a causa de limitaciones inherentes. Dichas limitaciones incluyen:

- El usual requerimiento de la administración de que el costo de un control interno no exceda los beneficios que se espera se deriven.
- La mayoría de los controles internos tienden a ser dirigidos a transacciones que no son de rutina.
- La posibilidad de burlar los controles internos a través de la colusión de un miembro de la administración o de un empleado con partes externas o dentro de la entidad.
- La posibilidad de que una persona responsable de ejercer un control interno pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración sobrepasando un control interno.

- La posibilidad de que los procedimientos puedan volverse inadecuados debido a cambios en condiciones, y que el cumplimiento con los procedimientos pueda deteriorarse.

Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno

15. Al obtener un conocimiento de los sistemas de contabilidad y de control interno para planear la auditoría, el auditor obtiene un conocimiento del diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, y de su operación. Por ejemplo, un auditor puede efectuar una prueba de “rastreo”, o sea, seguirle la pista a unas cuantas transacciones por todo el sistema de contabilidad. Cuando las transacciones seleccionadas son típicas de las transacciones que pasan a través del sistema, este procedimiento puede ser tratado como parte de las pruebas de control. La naturaleza y alcance de las pruebas de rastreo desarrolladas por el auditor son tales que ellas solas no proporcionarían suficiente evidencia apropiada de auditoría para soportar una evaluación de riesgo de control que sea menos que alto.

16. La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos desempeñados por el auditor para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno variará, entre otras cosas, según:

- El tamaño y complejidad de la entidad y de su sistema de computación.
- Consideraciones sobre importancia relativa.
- El tipo de controles internos implicados.
- La naturaleza de la documentación de la entidad de los controles internos específicos.
- Evaluación del auditor del riesgo inherente.

17. Ordinariamente, la comprensión del auditor de los sistemas de contabilidad y de control interno, que es importante para la auditoría se obtiene a través de experiencia previa con la entidad y se suplementa con:
- a) Investigaciones con la administración, personal de supervisión y otro personal apropiado en diversos niveles organizacionales dentro de la entidad, junto con referencia a la documentación, como manuales de procedimientos, descripciones de puestos y diagramas de flujos.
 - b) Inspección de documentos y registros producidos por los sistemas de contabilidad y de control interno; y
 - c) Observación de las actividades y operaciones de la entidad, incluyendo observación de la organización de operaciones por computadora, personal de la administración, y la naturaleza del proceso de transacciones.

Sistema de contabilidad

18. El auditor debería obtener una comprensión del sistema de contabilidad suficiente para identificar y entender:
- a) Las principales clases de transacciones en las operaciones de la entidad;
 - b) Cómo se inician dichas transacciones;
 - c) Registros contables importantes, documentos de respaldo y cuentas en los estados financieros; y
 - d) El proceso contable y de informes financieros, desde el inicio de transacciones importantes y otros eventos hasta su inclusión en los estados financieros.

Ambiente de control

19. El auditor debería obtener suficiente comprensión del ambiente de control para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad.

Procedimientos de control

20. El auditor debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de auditoría. Al obtener esta comprensión el auditor consideraría el conocimiento sobre la presencia o ausencia de procedimientos de control obtenido de la comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad para determinar si es necesaria alguna comprensión adicional sobre los procedimientos de control.

Como los procedimientos de control están integrados con el ambiente de control y con el sistema de contabilidad, al obtener el auditor una comprensión del ambiente de control y del sistema de contabilidad, es probable que obtenga también algún conocimiento sobre procedimientos de control, por ejemplo, al obtener una comprensión del sistema de contabilidad referente a efectivo, el auditor ordinariamente se da cuenta de si las cuentas bancarias están conciliadas.

Ordinariamente, el desarrollo del plan global de auditoría no requiere una comprensión de procedimientos de control para cada aseveración de los estados financieros en cada cuenta y clase de transacción.

Riesgo de control

Evaluación preliminar del riesgo de control

21. La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad

para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

22. Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno, el auditor debería hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa.
23. El auditor ordinariamente evalúa el riesgo de control a un alto nivel para algunas o todas las aseveraciones cuando:
 - a) Los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no son efectivos; o
 - b) Evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad no sería eficiente.
24. La evaluación preliminar del riesgo de control para una aseveración del estado financiero debería ser alta a menos que el auditor:
 - a) Pueda identificar controles internos relevantes a la aseveración que sea probable que prevengan o detecten y corrijan una representación errónea de importancia relativa; y
 - b) Planee desempeñar pruebas de control para soportar la evaluación.

Documentación de la comprensión o y de la evaluación del riesgo de control

25. El auditor debería documentar en los papeles de trabajo de la auditoría:
 - a) La comprensión obtenida de los sistema de contabilidad y de control interno de la entidad; y

- b) La evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, al auditor debería documentar también la base para las conclusiones.
26. Pueden usarse diferentes técnicas para documentar información relativa a los sistemas de contabilidad y de control interno. La selección de una técnica particular es cuestión de juicio por parte del auditor. Son técnicas comunes, usadas solas o en combinación, las descripciones narrativas, los cuestionarios, las listas de verificación, y los diagramas de flujo. La forma y extensión de esta documentación es influenciada por el tamaño y complejidad de la entidad y la naturaleza de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad. Generalmente, mientras más complejos los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad y más extensos los procedimientos del auditor, más extensa necesitará ser la documentación del auditor.

Pruebas de control

27. Las pruebas de control se desarrollan para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad de:
- a) El diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, es decir, si están diseñados adecuadamente para evitar o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa; y
 - b) La operación de los controles internos a lo largo del período.
28. Algunos de los procedimientos para obtener la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno pueden no haber sido específicamente planeados como pruebas de control pero pueden proporcionar evidencia de auditoría sobre la efectividad del diseño y operación de los controles internos relevantes a ciertas aseveraciones y, consecuentemente, servir como pruebas de

control. Por ejemplo, al obtener la comprensión sobre los sistemas de contabilidad y de control interno referentes a efectivo, el auditor puede haber obtenido evidencia de auditoría sobre la efectividad del proceso de conciliación de bancos a través de investigaciones y observación.

29. Cuando el auditor concluye que los procedimientos desempeñados para obtener la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno también proporcionan evidencia de auditoría sobre la adecuación de diseño y efectividad de operación de las políticas y procedimientos relevantes a una particular aseveración de los estados financieros, el auditor puede usar esa evidencia de auditoría, provisto que sea suficiente, para soportar una evaluación de riesgo de control a un nivel menos que alto.

30. Las pruebas de control pueden incluir:

- Inspección de documentos; que soportan transacciones y otros eventos para ganar evidencia de auditoría de que los controles internos han operado apropiadamente, por ejemplo, verificando que una transacción haya sido autorizada.
- Investigaciones sobre, y observación de, controles internos que no dejan rastro de auditoría, por ejemplo, determinando quién desempeña realmente cada función, no meramente quién se supone que la desempeña.

31. Reconstrucción del desempeño de los controles internos, por ejemplo, la conciliación de cuentas de bancos, para asegurar que fueron correctamente desempeñados por la entidad.

32. El auditor debería obtener evidencia de auditoría por medio de pruebas de control para soportar cualquiera evaluación del riesgo de control que sea menos que alto. Mientras más baja la evaluación del riesgo de control, más soporte debería obtener el auditor de

que los sistemas de contabilidad y de control interno están adecuadamente diseñados y operando en forma efectiva.

33. Cuando está obteniendo evidencia de auditoría sobre la operación efectiva de los controles internos, el auditor considera cómo fueron aplicados, la consistencia con que fueron aplicados durante el período y por quién fueron aplicados. El concepto de operación efectiva reconoce que pueden haber ocurrido algunas desviaciones. Las desviaciones de los controles establecidos pueden ser causadas por factores como cambios en personal clave, fluctuaciones de temporada importantes en el volumen de transacciones, y error humano. Cuando las desviaciones son detectadas el auditor hace investigaciones específicas respecto de esos asuntos, particularmente la programación de tiempos en los cambios de personal en funciones clave de control interno. El auditor entonces se asegura que las pruebas de control cubran en forma apropiada dicho período de cambio de fluctuación.
33. En un ambiente de sistemas de información por computadora, los objetivos de pruebas de control no cambian de los de un ambiente manual; sin embargo, pueden cambiar algunos procedimientos de auditoría. El auditor puede encontrar necesario, o puede preferir, usar técnicas de auditoría con ayuda de computadoras. El uso de dichas técnicas, por ejemplo, herramientas de interrogatorio a archivos o datos de pruebas de auditoría, puede ser apropiado cuando los sistemas de contabilidad y de control interno no dan evidencia visible que documente el desempeño de los controles internos que están programados dentro de un sistema de contabilidad computarizado.
34. Basado en los resultados de las pruebas de control, el auditor debería evaluar si los controles internos están diseñados y operando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control; la evaluación de desviaciones puede dar como resultado que el auditor concluya que el nivel evaluado de riesgo de control necesita ser revisado. En tales casos el auditor modificaría la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos planificados.

Calidad y oportunidad de la evidencia de auditoría

35. Ciertos tipos de evidencia de auditoría obtenida por el auditor son más confiables que otros. Ordinariamente, la observación del auditor proporciona evidencia de auditoría más confiable que meramente hacer investigaciones, por ejemplo, el auditor podría obtener evidencia de auditoría sobre la apropiada segregación de deberes al observar al individuo que aplica un procedimiento de control o haciendo investigaciones con el personal apropiado. Sin embargo, la evidencia de auditoría obtenida por algunas pruebas de control, como observación pertenece solo al momento del tiempo en que fue aplicado el procedimiento. El auditor puede decidir, por tanto, complementar estos procedimientos con otras pruebas de control capaces de proveer evidencia de auditoría sobre otros períodos de tiempo.

36. Al determinar la evidencia de auditoría apropiada para soportar una conclusión sobre riesgo de control, el auditor puede considerar la evidencia de auditoría obtenida en auditorías previas. En un trabajo continuo, el auditor estará consciente de los sistemas de contabilidad y de control interno a través del trabajo llevado a cabo previamente pero necesitará actualizar el conocimiento adquirido y considerar la necesidad de obtener evidencia de auditoría adicional de cualquier cambio en control. Antes de apoyarse en procedimientos desempeñados en auditorías previas, el auditor debería obtener evidencia de auditoría que soporte esta confiabilidad. El auditor debería tener evidencia sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de cualquier cambio en los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad, ya que dichos procedimientos fueron desempeñados y debería evaluar su impacto sobre la confiabilidad que intenta depositarles el auditor.

Mientras más largo el tiempo desde que se desempeñaron dichos procedimientos, menos seguridad puede resultar.

37. El auditor debería considerar si los controles internos estuvieron en uso a lo largo del período. Si se usaron controles substancialmente diferentes en tiempos diferentes

durante el período, el auditor debería considerar cada uno separadamente. Una falla en los controles internos por una porción específica del período requiere consideración por separado de la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría a ser aplicados a las transacciones y otros eventos de ese período.

- 38 El auditor puede decidir desempeñar algunas pruebas de control durante una visita intermedia antes del final del período.

Sin embargo, el auditor no puede confiar en los resultados de dichas pruebas sin considerar la necesidad de obtener evidencia de auditoría adicional relacionada con el resto del período. Los factores que tendrá que considerar incluye:

- Los resultados de las pruebas provisionales.
- La extensión del período restante
- Si han ocurrido cambios en los sistemas de contabilidad y de control interno durante un período restante.
- La naturaleza y monto de las transacciones y otros eventos y los saldos implicados.
- El ambiente de control, especialmente controles de supervisión.
- Los procedimientos sustantivos que el auditor planea llevar a cabo.

Evaluación final del riesgo de control

39. Antes de la conclusión de la auditoría, basado en los resultados de los procedimientos sustantivos y de otra evidencia de auditoría obtenida por el auditor, el auditor debería considerar si la evaluación del riesgo de control es confirmada.

Relación entre las evaluaciones de riesgos inherente y de control

40. La administración a menudo reacciona a situaciones de riesgo inherente diseñando sistemas de contabilidad y de control interno para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas y por lo tanto, en muchos casos, el riesgo inherente y el riesgo de control están altamente interrelacionados. En estas situaciones, si el auditor se decide a evaluar los riesgos inherente y de control por separado, hay una posibilidad de una evaluación inapropiada del riesgo. Como resultado, el riesgo de auditoría puede ser más apropiadamente determinado en dichas situaciones haciendo una evaluación combinada.

Riesgo de detección

41. El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Algún riesgo de detección estaría siempre presente aún si un auditor examinara 100 por ciento el saldo de una cuenta o clase de transacciones porque, por ejemplo, la mayor parte de la evidencia de auditoría es persuasiva y no conclusiva.

42. El auditor debería considerar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable. A este respecto, el auditor consideraría:

- a) La naturaleza de los procedimientos sustantivos, por ejemplo, usar pruebas dirigidas hacia partes independientes fuera de la entidad y no pruebas

dirigidas hacia partes o documentación dentro de la entidad, o usar pruebas de detalles para un objetivo particular de auditoría además de procedimientos analíticos;

b) La oportunidad de procedimientos sustantivos, por ejemplo, desempeñándolos al fin del período y no en una fecha anterior.

43. Hay una relación inversa entre riesgo de detección y el nivel combinado de riesgos inherente y de control. Por ejemplo, cuando los riesgos inherente y de control son altos, el riesgo de detección aceptable necesita estar bajo para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por otra parte, cuando los riesgos inherente y de control son bajos, un auditor puede aceptar un riesgo de detección más alto y aun así reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Refiérase al Apéndice para una ilustración de la interrelación de los componentes de los riesgos de auditoría.

44. Mientras que las pruebas de control y procedimientos sustantivos son distinguibles en cuanto a su propósito, los resultados de cualquiera de los dos tipos de procedimientos pueden contribuir al propósito del otro. Las representaciones erróneas descubiertas al realizar los procedimientos sustantivos pueden causar que el auditor modifique la evaluación previa del riesgo de control. Refiérase al Apéndice para una ilustración de la interrelación de los componentes del riesgo de auditoría.

45. Los niveles evaluados de riesgos inherente y de control no puede ser suficientemente bajos para eliminar la necesidad del auditor de desempeñar algún procedimiento sustantivo. Sin importar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control, el auditor debería desempeñar algunos procedimientos sustantivos para los saldos de las cuentas y clases de transacciones de importancia relativa.

46. La evaluación del auditor de los componentes del riesgo de auditoría puede cambiar durante el curso de una auditoría, por ejemplo, puede llegar información a la atención del auditor cuando desempeña procedimientos sustantivos que difiera importantemente de la información sobre la que el auditor originalmente evaluó el riesgo inherente y de control. En tales casos, el auditor modificaría los procedimientos sustantivos planeados basado en una revisión de los niveles evaluados de los riesgos inherentes y de control.
47. Mientras más alta la evaluación de los riesgos inherente y de control, más evidencia de auditoría debería obtener el auditor del desempeño de procedimiento sustantivo. Cuando tanto el riesgo inherente como el de control son evaluados como altos, el auditor necesita considerar si los procedimientos sustantivos pueden brindar apropiada evidencia suficiente de auditoría para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. Cuando el auditor determina que el riesgo de detección respecto de una aseveración de los estados financieros para el saldo de una cuenta o clase de transacciones de importancia relativa, no puede ser reducido a un nivel aceptablemente bajo, el auditor debería expresar una opinión calificada o una abstención de opinión.

Riesgo de auditoría en el negocio pequeño

48. El auditor necesita obtener el mismo nivel de seguridad para expresar una opinión no calificada sobre los estados financieros tanto de entidades pequeñas como grandes. Sin embargo, muchos controles internos que serían relevantes para entidades grandes no son prácticos en el negocio pequeño. Por ejemplo, en pequeños negocios, los procedimientos de contabilidad pueden ser desarrollados por unas cuantas personas que pueden tener responsabilidades tanto de operación como de custodia, y por lo tanto faltaría la segregación de deberes o estaría severamente limitada.

La inadecuada segregación de deberes puede, en algunos casos, ser cancelada por un fuerte sistema de control de la administración en el que existen controles de supervisión del dueño/gerente a causa del conocimiento personal directo de la entidad e involucramiento en las transacciones. En circunstancias donde la segregación de deberes es limitada y falta la evidencia de auditoría de los controles de supervisión, la evidencia de auditoría necesaria para soportar la opinión del auditor sobre los estados financieros puede tener que obtenerse completamente a través del desempeño de procedimientos sustantivos.

Comunicación de debilidades

49. Como resultado de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y de las pruebas de control, el auditor puede darse cuenta de las debilidades en los sistemas. El auditor debería hacer saber a la administración, tan pronto sea factible y a un apropiado nivel de responsabilidad, sobre las debilidades de importancia relativa en el diseño u operación de los sistemas de contabilidad y de control interno, que hayan llegado a la atención del auditor. La comunicación a la administración de las debilidades de importancia relativa ordinariamente sería por escrito. Sin embargo, si el auditor juzga que la comunicación oral es apropiada, dicha comunicación sería documentada en los papeles de trabajo de la auditoría. Es importante indicar en la comunicación que sólo han sido reportadas debilidades que han llegado a la atención del auditor como un resultado de la auditoría y que el examen no ha sido diseñado para determinar la adecuación del control interno para fines de la administración.

Perspectiva del Sector Público

1. Respecto del párrafo 8 de esta NIA, el auditor tiene que estar consciente que los “objetivos de la administración” de entidades del sector público pueden estar influenciados por intereses que se refieren a la responsabilidad pública y

pueden incluir objetivos que tienen su origen en la legislación, reglamentos, ordenanzas del gobierno, y directivas ministeriales. La fuente y naturaleza de estos objetivos tienen que ser consideradas por el auditor al evaluar si los procedimientos de control interno son efectivos para propósitos de la auditoría.

2. El párrafo 9 de esta NIA dice que, en la auditoría de estados financieros, el auditor sólo está interesado en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes a las aseveraciones de los estados financieros.

Los auditores del sector público a menudo tienen responsabilidades adicionales, aun en el contexto de sus auditorías de estados financieros, respecto de los controles internos. Su revisión de los controles internos puede ser más amplia y más detallada que en una auditoría de estados financieros en el sector privado.

3. El párrafo 49 de esta NIA trata de la comunicación de las debilidades. Puede haber requerimientos adicionales para reportes para los auditores del sector público. Por ejemplo, las debilidades de control interno encontradas en los estados financieros y en otras auditorías pueden tener que ser reportadas a la legislatura u otro organismo gobernante.

Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

Esta codificación fue elaborada por el h. congreso nacional y tiene las reformas realizadas por la asamblea nacional constituyente, mediante ley reformativa expedida el 29 de diciembre de 2007, de acuerdo con lo dispuesto en el mandato constituyente no.1 publicado en el r.o.223 del 30 de noviembre de 2007.

El régimen tributario se regulará por los principios básicos de igualdad,proporcionalidad y generalidad. Los tributos se constituyen en un medio

para obtener recursos presupuestarios los que servirán como instrumento de política económica general.

Impuesto a la renta.- el cual se cobrará de acuerdo a las rentas globales que obtengan las personas, sucesiones indivisas y sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo a una base imponible constituida por la totalidad de ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto menos devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, el pago del impuesto será por declaración del sujeto pasivo al sujeto activo constituyéndose en este caso el estado.

Impuesto al valor agregado.- es el valor que grava por la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en sus etapas de comercialización y al valor de servicios prestados, la base imponible para el cálculo del impuesto será el valor total de bienes muebles o servicios de los cuales se deducirá descuentos, bonificaciones y bienes devueltos, el pago se realizará mensualmente mediante declaración.

Retención en la fuente.- es un mecanismo legal para recaudar el impuesto a la renta en forma anticipada por intermedio de agentes de retención, en este caso las empresas que venden bienes y servicios. Los valores retenidos constituyen crédito tributario a favor del contribuyente.

Esta ley es aplicada en la cooperativa “Santa Lucia” .Ltda. como un complemento para el desarrollo de las actividades principalmente en el área contable en lo que se refiere a impuestos que debe mantener la institución para cumplir con las obligaciones tributarias establecidas en la misma y por ende con los deberes del estado.

Ley orgánica de defensa del consumidor.

Ley 2000-21 (R.O. S 116 / 10-Julio/2000)

Es la ley que norma las relaciones entre proveedores y consumidores promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los mismos procurando la equidad y seguridad jurídica entre las partes, estableciendo que es un derecho de los consumidores el reclamo.

Esta ley se aplica en la cooperativa ya que brinda servicios a la comunidad y por ende debe ser utilizada; en el caso de la institución los servicios que ofrece son los créditos los mismos que se rigen por la tasa de interés activa que establece el banco central del Ecuador.

Estatuto de la cooperativa.

Es un conjunto de reglas que norman el funcionamiento interno, el mismo que es elaborado por la cooperativa que incluye disposiciones establecidas por mandato de la ley y reglamento, el que deberá ser aprobado en asamblea general de socios por mayoría de votos. El estatuto establece la constitución y responsabilidad que tendrá la cooperativa ante terceros así como su duración; los objetivos que cumplirá en beneficio de la comunidad y los principios fundamentales que regularán las actividades.

Presenta también las personas que serán tomadas en cuenta como socios y quienes no podrán serlo, establece los derechos y responsabilidades que deberán cumplir los mismos en caso de haber sido aceptados como socios.

Asamblea general de socios que es la máxima autoridad dentro de la cooperativa y a través de su voto elegirán a otros organismos como son:

- Consejo de administración.
- Consejo de vigilancia.
- Gerencia.

- Comisiones especiales

Establece que el Régimen Económico que estará compuesto por:

- Las aportaciones de los socios.
- Cuotas de ingreso y multas.
- Del fondo irrepetible de reserva y de reservas facultativas.
- De subvenciones, donaciones, legados y herencias.

La disolución y liquidación será por voluntad de las 2 terceras partes de la totalidad de los socios, por reducción del patrimonio a un nivel inferior al mínimo establecido o por liquidación forzosa.

Establece que la contabilidad e información financiera será de acuerdo a las normas de contabilidad generalmente aceptadas y los estados financieros se pondrán a disposición del consejo de vigilancia a fin de que examine y haga las respectivas comprobaciones y posterior a esto se presente a los socios.

Organismos de control

Ministerio de inclusión económica y social.

Es el encargado de promover e impulsar la organización comunitaria, el cooperativismo con fines productivos y de desarrollo, así como lograr el bienestar de la colectividad a través de mecanismos que faciliten el acceso a la alimentación, vivienda, salubridad, protección, desarrollo social y a la satisfacción de aquellas necesidades que permitan a los sectores poblacionales más vulnerables desarrollar su vida en condiciones aceptables.

Será el encargado de dotar de personal para el funcionamiento del consejo cooperativo nacional y de la dirección nacional de cooperativas. El ministerio actúa como organismo a través de la dirección nacional de cooperativas quien es el encargado de

realizar los trámites para la aprobación y registro de las organizaciones cooperativas; las fiscaliza y asesora; aprueba sus planes de trabajo, y vigila por el cumplimiento de la ley y su reglamento.

En el caso de la cooperativa todas las reformas, incrementos, planes de trabajo son entregados al ministerio de inclusión económica y social la cual se encarga de aprobar o negar, a través de la dirección nacional de cooperativas. La cooperativa se encuentra bajo el control de estos organismos quienes son los encargados de regular el funcionamiento así como establecer su cumplimiento en cuanto a leyes y reglamentos se refiere y de esta manera cumplan con su objetivo planteado entregando al socio un buen servicio y por ende a la comunidad.

Consejo cooperativo nacional

Es el organismo oficial encargado de la investigación, coordinación, planificación y fomento de la actividad cooperativa en el país y de la aprobación de los programas de educación.

La Cooperativa está bajo el control del Consejo Cooperativo Nacional ya que este es el encargado de promover el desarrollo, establecer políticas y líneas de acción así como entregar las reformas legales necesarias para el desenvolvimiento del sistema cooperativo.

Servicio de rentas internas.- es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por la Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

En razón de que este organismo es el encargado de recaudar los tributos la Cooperativa debe rendir cuentas de acuerdo a lo que establece la Ley de

Régimen Tributario Interno y cumplir con sus obligaciones a tiempo evitándose sanciones que pueden ocasionar multas y desprestigio dentro de las Cooperativas.

La Cooperativa no es considerada Contribuyente Especial y cumple con los pagos de Impuestos a la Renta, Impuesto al Valor Agregado, Retención en la Fuente.

Instituto ecuatoriano de seguridad social.

Es una entidad pública descentralizada, con autonomía que tiene por objeto la prestación del seguro general obligatorio en todo el territorio nacional, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia.

La misión que tiene el instituto ecuatoriano de seguridad social es el de proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia y sin ella, contra contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la ley. La cooperativa cumple con lo que establece este organismo a través de la ley de seguridad social, en la cual expresa las obligaciones que debe cumplir a favor de los empleados entre los que se encuentran el pago de un aporte individual y patronal obligatorios, de fondos de reserva, así como el pago de préstamos que acceden los empleados como quirografarios e hipotecarios, de esta manera puede hacer uso de este servicio social cuando el empleado lo necesite.

En lo que se refiere a las obligaciones la Institución paga el 9,35% como aporte individual y el 11,15% como aporte patronal.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Visión dialéctica de contextualizaciones

2.4.1.1 Marco conceptual de la variable independiente

Auditoria

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

La auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. El auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.

El examen de todas las anotaciones contables a fin de comprobar su exactitud, así como la veracidad de los estados o situaciones que dichas anotaciones producen."

Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos decir que la auditoria es la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros. Es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar la razonabilidad de las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos.

El objetivo de la auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Finalidad

Los fines de la auditoria son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

1. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
2. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.

3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado reauditado.
4. Descubrir errores y fraudes.
5. Prevenir los errores y fraudes
 - a. Exámenes de aspectos fiscales y legales
 - b. Examen para compra de una empresa(cesión patrimonial)
 - c. Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros.

Clasificación de la auditoría

Auditoría externa

Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la fe pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

La auditoría externa examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término auditoría externa a auditoría de estados financieros, lo cual como se observa no es totalmente

equivalente, pues puede existir auditoría externa del sistema de información tributario, auditoría externa del sistema de información administrativo, auditoría externa del sistema de información automático etc.

La auditoría externa o independiente tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

Una auditoría externa se lleva a cabo cuando se tiene la intención de publicar el producto del sistema de información examinado con el fin de acompañar al mismo una opinión independiente que le dé autenticidad y permita a los usuarios de dicha información tomar decisiones confiando en las declaraciones del auditor.

Una auditoría debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas. esta persona o firma debe ser capaz de ofrecer una opinión imparcial y profesionalmente experta a cerca de los resultados de auditoría, basándose en el hecho de que su opinión ha de acompañar el informe presentado al término del examen y concediendo que pueda expresarse una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros y en que no se imponga restricciones al auditor en su trabajo de investigación.

Bajo cualquier circunstancia, un Contador profesional acertado se distingue por una combinación de un conocimiento completo de los principios y procedimientos contables, juicio certero, estudios profesionales adecuados y una receptividad mental imparcial y razonable.

Auditoría interna

La auditoría interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir

informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la fe pública.

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz. Cuando la auditoría está dirigida por contadores públicos profesionales independientes, la opinión de un experto desinteresado e imparcial constituye una ventaja definida para la empresa y una garantía de protección para los intereses de los accionistas, los acreedores y el público. La imparcialidad e independencia absolutas no son posibles en el caso del auditor interno, puesto que no puede divorciarse completamente de la influencia de la alta administración, y aunque mantenga una actitud independiente como debe ser, esta puede ser cuestionada ante los ojos de los terceros. Por esto se puede afirmar que el auditor no solamente debe ser independiente, sino parecerlo para así obtener la confianza del público.

La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues su función es evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección tome las medidas necesarias para su mejor funcionamiento. La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora.

Auditoría de gestión

Es el examen de planes, programas, proyectos y operaciones de una organización o entidad pública, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso.

La auditoría de gestión fue definida en el punto. Los conceptos de eficacia, eficiencia y economía están indisolublemente asociados a esta clase de auditoría.

Eficacia

Se entiende por eficacia el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo, etc.

Eficiencia

Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de producto para una cantidad dada de insumos o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de producto determinada. El objetivo es incrementar la productividad.

Economía

El concepto de economía evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos más bajos posibles. Está referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes «adquieren» recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.

Auditoría de gestión, bajo el enfoque estructural de empresas e instituciones

La auditoría de gestión se ubica, bajo el enfoque estructural, como auditoría parcial dentro de la auditoría integral, en las empresas o instituciones y se encuentra dirigida a una de las funciones tendentes a evaluar o estudiar la calidad de las actividades de gestión organizacional, teniendo como objetivos diagnosticar y precisar si la gerencia, bajo la óptica de la administración moderna o gestión, está cumpliendo con el logro de objetivos y metas previstos.

En otras palabras, implicará eficiencia organizacional versus rendimiento satisfactorio de los recursos de la empresa, dentro de un mercado competitivo. Resumiendo, es examinar a la empresa o institución bajo la óptica de eficiencia, efectividad y economía.

Campo de acción de la auditoría de gestión

Siempre bajo la visión de las funciones o actividades de las empresas o instituciones, podemos indicar que es aplicable la auditoría de gestión a la evaluación de la gestión, la que tradicionalmente se conocía como administración. hoy en día la administración por su concepción limitante, rígida, no acorde con los tiempos cambiantes de flexibilización, integración, cooperación ha evolucionado hacia la nueva concepción de gestión moderna de las organizaciones; es decir, aplicando la planificación estratégica, fijación de objetivos y metas, coordinación y acuerdos, estableciendo los círculos de calidad, o sea, mediante la organización horizontal.

Objetivos de la auditoría de gestión

Los principales objetivos que se tienen cuando se realiza una auditoría de gestión pueden ser los que se indican a continuación:

1. Evaluar los recursos escasos.
2. Auditar el plan de organización y gestión.
3. Evaluar el sistema de organización y gestión en relación al plan.

4. Examinar las funciones y responsabilidades de los principales funcionarios.
5. Evaluar las políticas establecidas y su cumplimiento.
6. Verificar el cumplimiento de las actividades de supervisión y control, etc.

Metodología

Los distintos pasos o procesos a seguir en la auditoría de gestión son los que indicamos a continuación:

Planeación

1.- El diagnóstico de los principales problemas de la empresa o institución:

- a. Conocimiento del negocio o entidad.
- b. Antecedentes de la auditoría.

2.- La carta de propuesta de servicios profesionales:

- a. El plan de trabajo.
- b. Alcances o amplitud de las pruebas.
- c. Las horas hombre a emplear y los honorarios.

3.- Actividades preliminares a la auditoría:

- a. Evaluación de riesgos.
- b. Identificación de aspectos potenciales.
- c. Ejecución de exámenes preliminares.

4.- Diseño del plan de auditoría propiamente dicha

1. Operativo.
2. De gestión o administrativo.
3. Contable y de costos.
4. Sistema computarizado o informático.

Ejecución de la auditoría

1.- Elaboración de los programas de auditoría:

- a. Diseño metodológico.
- b. Elaboración de los programas de auditoría.
- c. Selección de la prueba maestra.

2.- Ejecución de los programas de auditoría:

- a. Aplicación de las pruebas sustantivas.
- b. Obtención de las evidencias de auditoría.

Redacción del informe:

1.- Formación del juicio profesional

Las conclusiones de la auditoría.

2.- Elaboración del informe:

- a. Observaciones.
- b. Conclusiones.
- c. Recomendaciones.

Control interno

Según **Bravo Mercedes (2005:231-245)** Control interno es el plan organizacional y todas las medidas correspondientes adoptadas por una entidad para:

- ✓ Proteger los activos o salvaguardar los recursos contra desperdicios fraudes e insuficiencia.
- ✓ Asegurar registros contables exactos y confiables.
- ✓ Fomentar la eficiencia operacional.
- ✓ Estimular el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Los controles internos incluyen controles administrativos y controles contables:

Los controles administrativos incluyen en el plan de organización, los métodos y los procedimientos que ayuden a los gerentes a lograr la eficiencia operacional y el cumplimiento de las políticas de la cooperativa. La meta de los controles administrativos es eliminar ocio.

Los controles contables incluyen los métodos y procedimientos que protegen los activos autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los regímenes financieros.

Según el pensamiento de **Anaya Carlos (1972: 72- 104)** El proceso administrativo se considera a la administración como una actividad compuesta de ciertas sub actividades que constituyen el proceso administrativo único.

La Planeación

Es la función administrativa que consiste en predeterminar el curso de acción a seguir para alcanzar los objetivos fijados.

Proceso de planeación:

- 1.-Determinar la necesidad de elaborar un plan.
- 2.- Fijar objetivos de un plan.
- 3.- Formular las ventajas de elaborar un plan.
- 4.-Conseguir la aprobación del desarrollo del plan.
- 5.- Organizar el equipo humano que se encarga de elaborar el plan.
- 6.- Fijar responsabilidades.
- 7.- Contar con información eficiente.
- 8.- Valorar la información.
- 9.-Experimentar un plan.
- 10.-Desarrollar el plan definitivo.
- 11.- Probar el plan.
- 12.- Conseguir que se apruebe el plan.

El principio de la unidad

Los planes deben estar de tal modo coordinado que puede dedicarse que existe un solo plan general.

Políticas

Son reglas o normas generales que sirven de guía al pensamiento y acción de los subordinados las políticas se apoyan a los objetivos y lo precisan.

Procedimientos

Son planes más concretos que norman el criterio y la acción que debe seguir aportada en los objetivos y políticas. Los procedimientos indican claramente cómo y cuándo se han de realizar o ejecutar las actividades.

Programas

Son planes más complejos que se apoyan en los objetivos, en las políticas y en los procedimientos pero determinan con mayor precisión el desarrollo de las actividades en función de los elementos esenciales tiempo y dinero.

Organización

Es la función administrativa que consiste en definir las actividades laborales para alcanzar las metas.

Tiene tres elementos básicos la organización y son:

- 1) El elemento humano
- 2) Los elementos físicos y materiales
- 3) La cooperativa

Principios de organización

De la especialización cuando más se divide el trabajo se obtiene mayor eficiencia precisión y destreza del equilibrio de la autoridad, obedeciendo debe precisarse el grado de responsabilidad que corresponde al jefe de cada nivel jerárquico.

Principio de equilibrio de dirección a cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados para asegurar la unidad del mando.

Divisiones de la organización

Se forman agrupando las funciones en cada línea básica de acuerdo con tres criterios básicos principales:

- a) El trabajo que se debe hacer
- b) Las personas que se pueden disponer
- c) Los lugares de trabajo debe realizarse

Organigrama.-estructura de la organización

Organización interdepartamentales.- delinear las líneas de enlace para facilitar la coordinación.

Cuadro ocupacionales.-definir las cualidades requeridas para cada puesto.

Manual de organización.- políticas generales y conjunto de cuadros ocupacionales.

Instructivos espaciales.-sobre producción ventas y finanzas.

Dirección.-Dirección en la función administrativa que consiste en conducir las actuaciones hacia los objetivos deseados.

Sus etapas:

- a) Delegación de autoridad
- b) Ejercicio de esa autoridad
- c) Establecimiento de canales de comunicaciones
- d) Supervisión del ejercicio de la autoridad

- e) Responsabilidad compartida

Los principios de dirección:

- 1) De la coordinación de intereses
- 2) De la impersonalidad del mando
- 3) De la resolución de los conflictos
- 4) Del aprovechamiento de los conflictos
- 5) De la vía jerárquica

Autoridad

Es el derecho de mandar y la obligación de ser obedecido.

Tipos de autoridad:

- a) Formal
- b) Operativa
- c) Técnica
- d) Personal

Delegación

Delegar es dar a otra persona nuestra auditoria y responsabilidad para que hagan nuestras veces las especies de delegación:

- a) General concreta
- b) Temporal o limitada
- c) Lineal funcional o Staff

- d) Individual colectiva
- e) Delegable o indelegable

Elementos que ayuden a la toma de decisiones

- a) Tiempo
- b) Experiencia
- c) Hechos
- d) Autoridad

Procedimiento para la toma de decisiones

- 1) Planteamiento del problema
- 2) Definirlo
- 3) Análisis de los elementos
- 4) Organización de los medios
- 5) Aplicación de los recursos
- 6) Fijación de diversos cursos de acción
- 7) Determinación de las repercusiones de cada alternativa
- 8) Definición del curso de acción
- 9) Vigilancia de su cumplimiento
- 10) Modificación de la decisión final

Estructura administrativa contable

Según **Arboleda Andrés (2010: internet)** Las actividades que surgen en las organizaciones son mucho la cual obliga al aplicar los principios de la administración moderna, estas actividades las podemos mencionar tales como son: comprar materia prima llevar cuentas planeación del trabajo manejo del recurso humano y salud ocupacional, producción y venta de los productos la presentación de servicios y atención al cliente, también debe estar pendiente del mantenimiento del equipos, la

seguridad hacia el interior y exterior de la cooperativa y el manejo efectivo de recursos monetarios que tendría a su disposición.

La estructura de la empresa se obtendrá de acuerdo a la óptima clasificación que requiere que se pueda agrupar generalmente en cuatro grandes áreas funcionales como son:

- ✓ El área de producción
- ✓ El área administrativa financiera
- ✓ El área de recursos humanos
- ✓ El área de mercadeo

Tipos de control interno

Generales

Según **Troncoso Ricardo (2010: internet)** No tiene un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables.

Específicos

Se relacionan con la información contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales

Componentes de control interno

Portales Diego (2010: internet) El componente de control interno consta de cinco componentes que se encuentran interrelacionados entre sí.

Entorno de control

El personal es el núcleo del negocio como así también el entorno donde trabaja.

Los factores principales que los auditores deben considerar son:

- ✓ La filosofía y el estilo de la dirección y gerencia.
- ✓ La estructura del plan organizacional los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- ✓ La integridad, los valores éticos la competencia profesional y el compromiso de los componentes de la organización así como se adhesión a las políticas y los objetivos establecidos

Evaluación de riesgos

Según **Portales Diego (2010: internet)** Toda organización debe conocer los riesgos a los que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos analizarlos y tratarlos. Las circunstancias que pueden merecer especial atención por su impacto serán.

- ✓ Cambios en el entorno que se desenvuelven
- ✓ Redefinición de la política institucional
- ✓ Reorganizaciones
- ✓ Ingreso de nuevos empleados
- ✓ Nuevos sistemas de procedimientos
- ✓ Aceleración del crecimiento
- ✓ Nuevos productos de servicios
- ✓ Cambios en la aplicación de principios

Actividades de control

Establecimiento y ejecución de políticas y procedimientos que sirvan para alcanzar los objetivos de la organización.

Según **Rodrigo Gaitán (administración o gestión de riesgos E.R.M. y la auditoría interna)**

Importancia de control interno.-para esta modelo el control interno es:

- El corazón de una organización
- La cultura las normas sociales y ambientales que le gobiernan.
- Los procesos de negocio (los mecanismos por medio de los cuales una organización proporciona bienes y servicios del valor agregado.

2.4.1.2 Marco Conceptual de la variable dependiente

Administración por calidad

Es muy difícil encontrar una definición única de calidad. La calidad no quiere decir lujo. Va más allá incluso de crear un producto o servicio superior a la media y a buen precio. Se refiere a lograr productos y servicios cada vez a mejores precios, cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez. Implica la satisfacción del cliente y los requisitos legales. Lo cierto es que hoy en día, las organizaciones exitosas aplican los principios de la administración por calidad total. La administración por calidad total (ACT) es el compromiso de la cultura de la organización dirigido a satisfacer a los clientes mediante el uso de un sistema integral de herramientas, técnicas y capacitación. La ACT entraña la mejora continua de los procesos de la organización, la cual da por resultado productos y servicios de gran calidad.

Calidad total

La Calidad Total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la gestión de la Calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción.

Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores. Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de calidad total.
- Involucración del proveedor en el sistema de calidad total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la calidad en la cooperativa.
- Identificación y gestión de los procesos clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. dominio del manejo de la información.

La filosofía de la calidad total proporciona una concepción global que fomenta la mejora continua en la organización y la involucración de todos sus miembros,

centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).

Control de calidad

Según **David Padilla (Contabilidad Administrativa séptima edición: 143)** Se sabe que ante la severa competitividad que viven las empresas, tanto en el mercado internacional como en el doméstico, han tenido que recurrir a nuevas tecnologías para enfrentar exitosamente este reto.

Una de estas nuevas filosofías es el control total de calidad cuya misión es promover en todas las persona que colaboran en la empresa un compromiso para el mejoramiento continuo de todos los procesos y áreas que integran la organización desde sus proveedores hasta la entrega del producto y el servicio a sus clientes. Las dos últimas décadas se han caracterizado por una fuerte actividad encaminada a implementar esta filosofía en un gran número de empresas lo cual ha generado un incremento muy relevante a sus utilidades y en su liquidez debido a la reducción de sus costos de calidad y a un incremento de sus ventas al ofrecer un buen servicio a los clientes.

El control total de calidad puede definirse como una cultura administrativa toda la organización para alcanzar la excelencia de todas las dimensiones de productos y servicios que son importantes para el cliente. En esta definición aparecen dos puntos relevantes primero que la calidad se extiende a toda la organización y a todo lo que hace y segundo que la calidad es definida finalmente por el cliente.

La filosofía de control de calidad se sustenta en los conceptos o fundamentos de los principales expertos de calidad.

Mejoramiento continuo

A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose sólo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de mejoramiento continuo que no tiene final.

Asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso.

Para llevar a cabo este proceso de mejoramiento continuo tanto en un departamento determinado como en toda la cooperativa, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras.

Definición

James Harrington (1993: Internet), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

FadiKabboul (1994: Internet), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994: Internet), da como concepto de mejoramiento continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del curso de mejoramiento continuo dictado por FadiKbbaul).

Eduardo Deming (1996: Internet), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

Importancia del mejoramiento continuo

La importancia de esta técnica gerencial radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica puede ser que las organizaciones crezcan dentro del mercado y hasta llegar a ser líderes.

Ventajas

1. Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos puntuales.
2. Consiguen mejoras en un corto plazo y resultados visibles
3. Si existe reducción de productos defectuosos, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materias primas.
4. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad, lo cual es de vital importancia para las actuales organizaciones.
5. Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
6. Permite eliminar procesos repetitivos.

Desventajas

1. Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
2. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
3. En vista de que los gerentes en la pequeña y medianas cooperativas son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo.
4. Hay que hacer inversiones importantes.

El proceso de mejoramiento

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la cooperativa a todos los niveles.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Actividades básicas de mejoramiento

Compromiso de la alta dirección:

El proceso de mejoramiento debe comenzarse desde los principales directivos y progresa en la medida al grado de compromiso que éstos adquieran, es decir, en el interés que pongan por superarse y por ser cada día mejor.

Está constituido por un grupo de ejecutivos de primer nivel, quienes estudiarán el proceso de mejoramiento productivo y buscarán adaptarlo a las necesidades de la compañía.

Consejo directivo del mejoramiento

El equipo de administración es un conjunto de responsables de la implantación del proceso de mejoramiento. Eso implica la participación activa de todos los ejecutivos y supervisores de la organización. Cada ejecutivo debe participar en un curso de capacitación que le permita conocer nuevos estándares de la compañía y las técnicas de mejoramiento respectivas.

Participación total de la administración

Una vez que el equipo de administradores esté capacitado en el proceso, se darán las condiciones para involucrar a los empleados. Esto lo lleva a cabo el gerente o supervisor de primera línea de cada departamento, quien es responsable de adiestrar a sus subordinados, empleando las técnicas que él aprendió.

Participación de los empleados

Es importante desarrollar sistemas que brinden a todos los individuos los medios para que contribuyan, sean medidos y se les reconozcan sus aportaciones personales en beneficio del mejoramiento.

Participación individual

Toda actividad que se repite es un proceso que puede controlarse. Para ello se elaboran diagramas de flujo de los procesos, después se le incluyen mediciones, controles y bucles de retroalimentación. Para la aplicación de este proceso se debe contar con un solo individuo responsable del funcionamiento completo de dicho proceso.

Equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos):

Todo proceso exitoso de mejoramiento debe tomar en cuenta a las contribuciones de los proveedores.

Actividades con participación de los proveedores

Los recursos para el aseguramiento de la calidad, que se dedican a la solución de problemas relacionados con los productos, deben reorientarse hacia el control de los sistemas que ayudan a mejorar las operaciones y así evitar que se presenten problemas.

Aseguramiento de la calidad

Cada compañía debe desarrollar una estrategia de calidad a largo plazo. Después debe asegurarse de que todo el grupo administrativo comprenda la estrategia de manera que sus integrantes puedan elaborar planes a corto plazo detallados, que aseguren que las actividades de los grupos coincidan y respalden la estrategia a largo plazo.

Planes de calidad a corto plazo y estrategias de calidad a largo plazo

Sistema de reconocimientos

El proceso de mejoramiento pretende cambiar la forma de pensar de las personas acerca de los errores. Para ello existen dos maneras de reforzar la aplicación de los cambios deseados: castigar a todos los que no logren hacer bien su trabajo todo el tiempo, o premiar a todos los individuos y grupos cuando alcancen una meta con realicen una importante aportación al proceso de mejoramiento.

Política de calidad

La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado de los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes. Dicha política requiere de la debida autorización del presidente.

La política de calidad debe ser redactada con la finalidad de que pueda ser aplicada a las actividades de cualquier empleado, igualmente podrá aplicarse a la calidad de los productos o servicios que ofrece la compañía. También es necesario establecer claramente los estándares de calidad, y así poder cubrir todos los aspectos relacionados al sistema de calidad

Para dar efecto a la implantación de esta política, es necesario que los empleados tengan los conocimientos requeridos para conocer las exigencias de los clientes, y de esta manera poder lograr ofrecerles excelentes productos o servicios que puedan satisfacer o exceder las expectativas.

- Definir el último objetivo del mejoramiento
- Describir la estrategia para lograr la excelencia
- Métodos a emplear
- Identificar las partes responsables
- Establecer la medición del mejoramiento

Efectividad del proceso

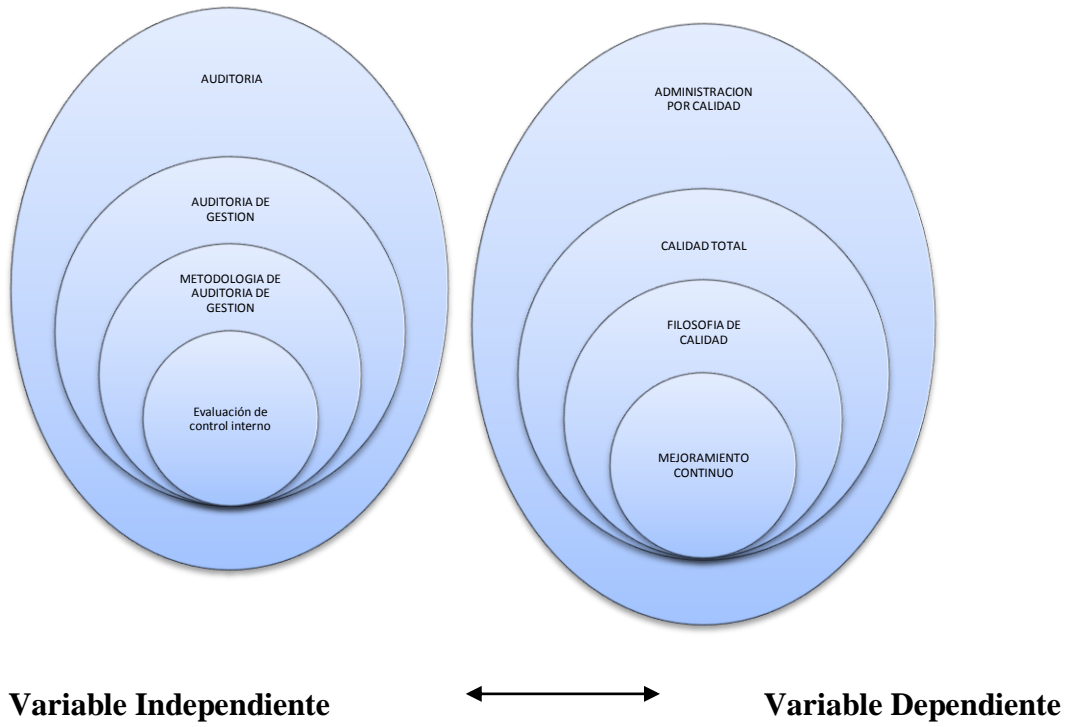
La efectividad del proceso se refiere a la forma acertada en que éste cumple los requerimientos de sus clientes finales. Esta evalúa la calidad del proceso.

Específicamente la efectividad se refiere a:

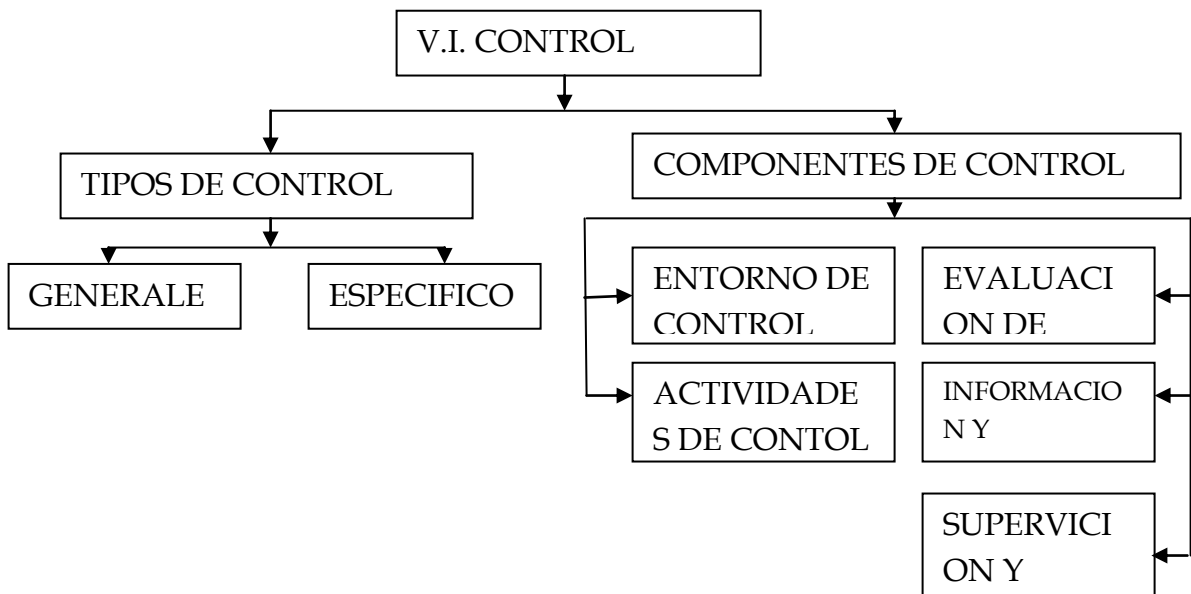
- El output del proceso cumple los requerimientos de los clientes finales
- Los outputs de cada subproceso cumplen los requerimientos de input de los clientes internos
- Los inputs de los proveedores cumplen los requerimientos del proceso

2.4.2 Gráficos de inclusión interrelacionado

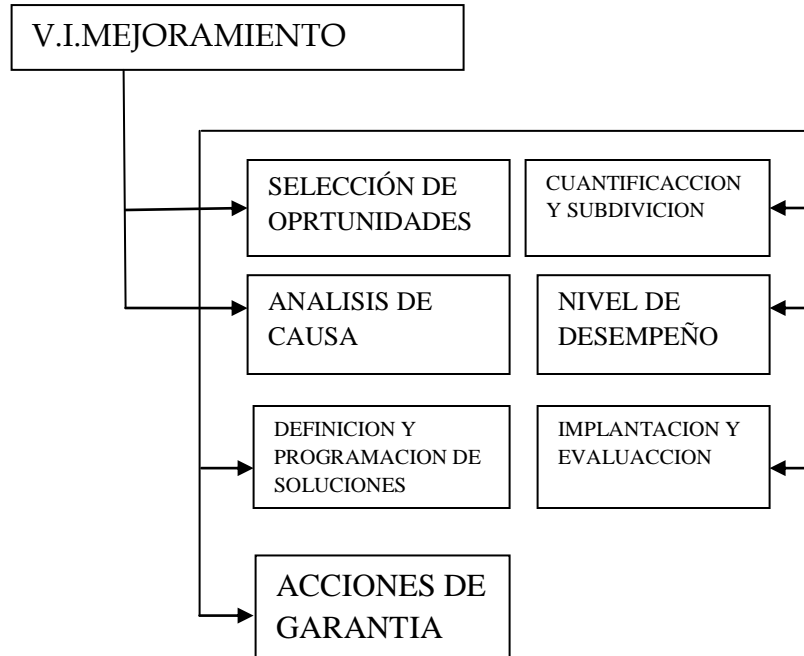
2.4.2.1 Súper – ordinación conceptual



2.4.2.2 Sub – ordinación variable dependiente



2.4.2.3 Sub – ordinación de la variable independiente



2.5 HIPÓTESIS

Deficiente evaluación de control interno de la cooperativa de ahorro y crédito santa Lucia Ltda. para el mejoramiento continuo.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- Variable independiente: evolución del control interno
- Variable dependiente: mejoramiento continuo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla en base al enfoque positivista que orienta la investigación en base técnicas hacia la comprensión del problema, objeto de estudio; enmarcado en una observación naturalista es decir describe e interpreta la realidad del problema en un espacio contextualizado con una perspectiva de adentro hacia afuera, este enfoque orienta hacia el descubrimiento de hipótesis, pone énfasis en el proceso de investigación formula una hipótesis lógica que será resuelta en base de interrogantes, se trabajara con una población pequeña que facilitara el desarrollo del trabajo de campo con intervención de todas las personas que forman la empresa y sus resultados serán generalizados debido a que la investigación se desarrollara con un criterio y una posición dinámica para observar, descubrir, interpretar y solucionar el problema identificado.

3.1.1 Investigación de Campo

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones que fueron llevadas a cabo en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

La investigación se realiza en lugares no determinados específicamente para ello, sino que corresponden al medio en donde se encuentran los sujetos o el objeto de investigación, donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. En cuanto se realizará un estudio en el lugar mismo de los hechos donde se produce los acontecimientos, con el objeto de obtener información necesaria de acuerdo a los objetivos planteados.

3.1.2 Investigación Bibliográfica- Documental

Es un subtipo de la investigación documental y se basa en la consulta de libros. Esta modalidad de investigación permite conocer, aplicar y profundizar las diversas

teorías, conceptos y criterios que se ofrecen sobre el tema, según el enfoque de varios autores; permitiendo de esta manera profundizar los conocimientos adquiridos y enriquecer el marco teórico de nuestra investigación.

Es el punto de partida para iniciar la investigación constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades teóricas apoyándonos en:

- Tesis
- Proyectos
- Revistas
- Libros
- Internet

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se realizara en base a la combinación de las modalidades de investigación bibliográfica y documental e investigación de campo.

Bibliográfica, porque se basa en la revisión de fuentes escritas, principalmente para construir el marco teórico o definir la teoría de investigación, profundizándose en el presente proyecto en todo lo referente a la definición de categorías fundamentales, que en virtud de los diversos conceptos definidos por varios autores se provee una idea clara del tema que se está tratando.

La investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, se constituye en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga interpreta presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia utilizando para ello un análisis teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica. Documental en la medida que se ha recurrido a los archivos del establecimiento para recoger datos.

La investigación de campo debido al estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen, a través del contacto directo del investigador con la realidad teniendo como finalidad recolección de datos primarios referentes al problema de estudio a través de la utilización de técnicas como es la encuesta.

Con la información recolectada la investigación se limitara a la observación de situaciones ya existentes dada la capacidad de influir sobre las variables y sus efectos debido a que ya ocurrieron los hechos los mismos que dieron origen al problema del estudio.

3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación Exploratoria

Según **Ruth Aguilar Marlene (2001)**: “Es un estudio o sondeo preliminar y superficial de la realidad a investigar. Constituye una primera aproximación al problema, siendo este el punto de partida para obtener información, además se apoya en la consulta, análisis y crítica de documentos”.

3.3.2 Descriptivo

Según **Carlos E. Méndez A., en su obra Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación (2002)** “Este lo define el estudio descriptivo, cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de la investigación, por eso es posible:

- Establecer características demográficas
- Identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación
- Establecer comportamientos concretos
- Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación”

3.3.3 Investigación Asociación de Variables (Correlacionar)

Según **Roberto Hernández Sampieri** en su obra **Metodología de la Investigación (1995)** “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que pretende ver si están o no relacionados en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. El propósito principal de los estudios correlacionarles son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tiene en una variable relacionada.”

La investigación en su primera etapa será de un nivel exploratorio o preliminar debido a que es necesario al realizar la observación inmediata del área, los elementos y las relaciones que se desarrollan entre los diferentes componentes de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. con el propósito de localizar en una primera aproximación todos los eventos que se producen en la empresa como requisito previo para identificar los puntos claves de referencia, además se realizara un estudio de la documentación permanente y a las personas directamente relacionadas con el trabajo contable.

Sera también una investigación descriptiva porque permitirá estar al tanto del entorno de la cooperativa los eventos que se presentan en el presupuesto de inversión para percibir todas las características que sirvan para profundizar el conocimiento objetivo del problema sujeto de la investigación y describirlo tal como se producen en la realidad en un tiempo y espacio determinado involucrando a las personas, hechos, procesos y sus relaciones. Además se pondrá en juego todos los conocimientos previos para solucionar el fenómeno estudiado.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Para la ejecución de la investigación se consideró los siguientes universos de estudio: El personal administrativo y los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. con un total de cien integrantes.

Tabla 01 población: personal de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.

POBLACIÓN	NUMERO
Presidente del consejo administrativo	1
Presidente del consejo de vigilancia	1
Secretario	1
Gerente	1
Cajeros	2
Contador	2
Socios	120 aplicación de muestra

3.4.2 MUESTRA

De la población total o universo se calculó la muestra de los estratos escogidos, en función de la fórmula desarrollada por el CIENES (1991) de Santiago de Chile, recomendada para investigaciones educativas, la misma que tiene una varianza del 0.25 y un margen de error de 5%, cuyo modelo matemático es el siguiente:

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

σ^2 = varianza de la población

Z = nivel de confianza

E = error admisible

p = probabilidad de ocurrencia

$q = 1-p$ = probabilidad de no ocurrencia

Datos:

$N = 120$

$$\sigma^2 = 0.25$$

$$Z = 95\% (1.96)$$

$$E = 0.05$$

TABLA 02 Muestra del personal administrativo y socios de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.

POBLACIÓN	NUMERO
Presidente del consejo administrativo	1
Presidente del consejo de vigilancia	1
Secretario	1
Gerente	1
Cajeros	2
Contador	2
Socios	92
TOTAL POBLACIÓN	100 Población para trabajar

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Variable independiente.- Control intern

TABLA 03Operacionalización de variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Evaluación de Control interno Es el plan organizacional y todas la medidas correspondientes adoptadas por una entidad para proteger los activos o salvaguardar los recursos contra desperdician fraudes e insuficiencias asegurar registros exactos y contables fomentar la eficiencia y estimular el cumplimiento de las políticas operacionales	Plan organizacional		¿Para emprender las mejoras se realiza previamente el estudio y evaluación del control, interno?	Encuesta Anexo /A
	Políticas operacionales	de las políticas en el desenvolvimiento empresarial	¿Los resultados de la evaluación del control interno han contribuido en el desenvolvimiento de las actividades de la cooperativa?	Encuesta ANEXO /A

FUENTE:HTTP://monografias.com/trabajo

Elaborado por: Yolanda López

3.5.2 Variable dependiente.- Mejoramiento continuo

Tabla 4

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>Mejoramiento continuo</p> <p>Es una actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos, hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso es un medio d control.</p>	<p>Planificación</p> <p>Procesos</p> <p>Eficiencia</p> <p>Evaluación de resultados</p> <p>retroalimentación</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>	<p>¿Los procesos de mejora continua contribuyen al cumplimiento de los metas?</p> <p>¿La evaluación del proceso interno en la cooperativa es?</p>	<p>Encuesta</p> <p>ANEXO A</p> <p>Encuesta</p> <p>ANEXO A</p>

FUENTE: [HTTP://monografias.com/trabajo](http://monografias.com/trabajo)

Elaborado por: Yolanda López

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información requerida para el desarrollo de la recolección se recolectara a través de la encuesta, observación al personal de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. para determinar el grado de relación, vinculación y veracidad de los datos a recolectarse y la observación de información contable con la que cuenta la empresa para el desarrollo correcto de la investigación.

TABLA 05 Plan de recolección de la información

TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO	INVESTIGADO
Encuesta	Preguntas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presidente del consejo de vigilancia ✓ Presidente del consejo administrativo ✓ Secretario ✓ Gerente ✓ Cajeros ✓ Contador ✓ Socios

Tabla 6

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Personal administrativo y Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Control interno y su mejoramiento continuo
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	El investigador
5. ¿Cuándo?	La recolección de datos se lo realizará en la semana del 26 de Mayo al 03 de junio del 2011
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda.
7. ¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias para la validación de resultados.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Instrumento: cuestionario.
10. ¿En qué situación?	En el momento que el personal administrativo y los socios lleguen a la cooperativa, visitando en los domicilios y sin exigencia.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de la información obtenida será de vital importancia para determinar la calidad, confiabilidad y veracidad de la misma. A la información procesada se la ordenara y presentara en gráficos estadísticos y resúmenes para facilitar su comprensión y análisis.

3.7.1 Procesamiento

- Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, para corregir fallas de contestación, en caso de encontrar se procederá nuevamente a elaborar las guías para corregir la pregunta, obtener datos más reales que beneficien la investigación.
- Tabulación o cuadros según variables de la investigación: Conducción de la información, tratado estadístico de los datos, para la exposición de los resultados.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis).
- Las representaciones será utilizando el programa Excel 2007, mediante la tabulación de filas y columnas, gráficamente por el tipo pastel que facilite la interpretación, el razonamiento de los resultados se desplegará la relación que existe con los objetivos señalados.

A continuación se muestran un ejemplo de la tabulación de los datos.

1.- La cooperativa sanciona al personal cuando no cumple con sus deberes

	RESPUESTA	%
Siempre	28	28,00
Casi siempre	16	16,00
A veces	34	34,00
Nunca	22	22,00
Total	100	100

Fuente: Encuesta

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 /4.2 Procesamiento de la información

Una vez que han sido tabulados los datos obtenidos en las encuestas se procede en este capítulo a organizar, interpretar y discutir los resultados.

El procesamiento de los datos obtenidos, mediante la aplicación de los instrumentos de investigación se realizó utilizando una hoja electrónica en Excel en la misma que se construyó una base de datos la que sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos.

El análisis se realizó en forma literal y aplicando la estadística descriptiva que permitió una interpretación a través del análisis cualitativo. Los mismos que se presentan en diecisiete (17) cuadros organizados en filas y columnas que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems de los cuestionarios; los cuadros se acompañan con sus respectivos gráficos, los mismos que se refieren a los porcentajes totales de cada categoría.

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

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

Pregunta 1

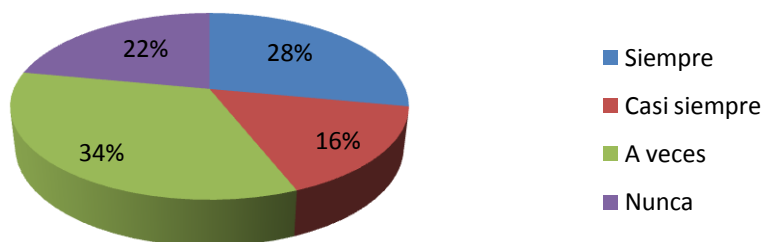
1.- La cooperativa sanciona al personal cuando no cumple con sus deberes

Cuadro1: Sanciona al personal cuando no cumple con sus deberes.

	RESPUESTA	%
Siempre	28	28,00
Casi siempre	16	16,00
A veces	34	34,00
Nunca	22	22,00
Total	100	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 1: Sanciona al personal la cooperativa



Fuente: Cuadro 1

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

Del total de encuestados, el 34% de personas considera que a veces son sancionados el personal en la cooperativa mientras que con el 28% expresan que siempre, con el 16% que casi siempre los sancionan.

En el grafico se observa que las sanciones al personal no se aplican o solo a veces, sustentado en la opinión del 56% de los encuestados, lo cual impide mejorar el desempeño porque la mayoría de las infracciones no son sancionadas de manera justa.

Pregunta 2

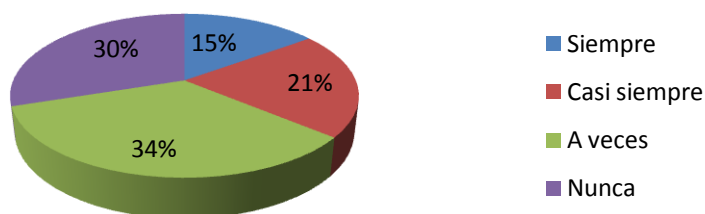
2.-Se da charlas de moral y buenas costumbres en la cooperativa

Cuadro 2: Charlas de moral y buenas costumbres en la cooperativa

	RESPUESTA	%
Siempre	15	15,00
Casi siempre	21	21,00
A veces	34	34,00
Nunca	30	30,00
TOTAL	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico2: Charlas de moral y buenas costumbres



Fuente: Cuadro 2

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada se desprende que el 34% de las personas manifiestan que las charlas de moral y buenas costumbres se dan a veces mientras que 30% de personas nunca lo imparte, con el 21% casi siempre lo han hecho.

Del gráfico se puede deducir que las charlas de moral y buenas costumbres se lo realiza veces, a partir del mismo se puede confirmar que la cooperativa no aplica una cultura de valores corporativos, prescindiendo de esta forma implementar una herramienta para que facilite un desarrollo mejor en la cooperativa.

Pregunta 3

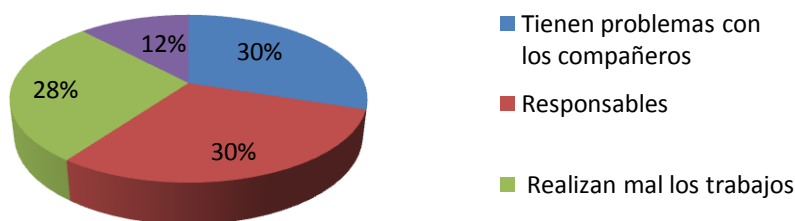
3.-Los valores y la ética prevalecen en la cooperativa cuando

Cuadro3: Valores y la ética

	RESPUESTA	%
Tienen problemas con los compañeros	30	30,00
Responsables	30	30,00
Realizan mal los trabajos	28	28,00
A veces	12	12,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 3:Valores y etica



Fuente: Cuadro 3

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El cuadro3 y el gráfico 3 corresponden a los valores y ética, al respecto: el 30% de los socios y personal administrativo, creen que los valores y ética si se sujeta a normatividad de carácter interno. Sin embargo el 30% elige que son responsables, con un 28% cree que realizan mal los trabajo y un 12% a veces.

A este criterio se puede agregar que el personal administrativo si se basa en una normatividad interna que corresponde a valores y ética por lo que se hace indispensable el cumplimiento.

Pregunta 4

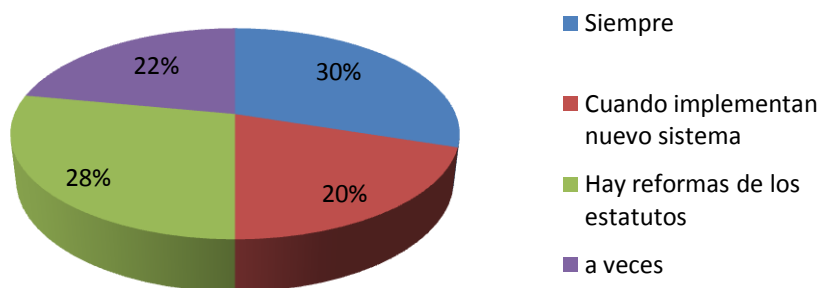
4.-Hay cursos de capacitación para el personal de la cooperativa

Cuadro 4: Capacitación al personal

	Respuesta	%
Siempre	30	30,00
Cuando implementan nuevo sistema	20	20,00
Hay reformas de los estatutos a veces	28	28,00
Total	100	100,00

Fuente encuesta

Gráfico 4: Cursos de capacitación al personal



Fuente: Cuadro 4

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El cuadro 4 y el gráfico 4 ítem 2 corresponde a cursos de capacitación para el personal de la cooperativa; al respecto el 30% indican que siempre capacitan; el 28% cuando hay reformas en el estatuto, 22% nunca lo hacen y el 20% cuando implementan nuevo sistema.

En el gráfico nos da a conocer que si capacitan al personal porque por medio de ello sigue surgiendo la cooperativa, no cuando hay cambio de sistema si no para actualizarse en todos los aspectos.

Pregunta 5

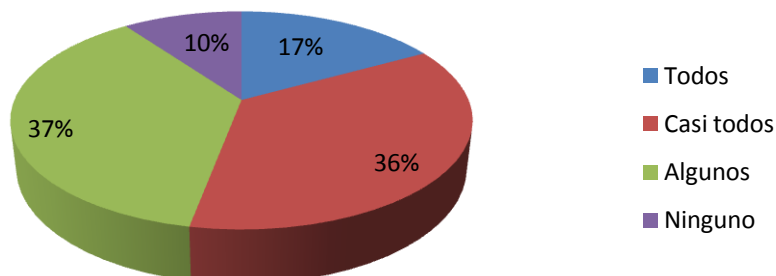
5.-El personal posee conocimientos profesionales

Cuadro 5: Posee conocimientos profesionales

	Respuesta	%
Todos	17	17,00
Casi todos	36	36,00
Algunos	37	37,00
Ninguno	10	10,00
Total	100	100,00

Fuente encuesta

Gráfico 5: Posee conocimientos profesinales el personal



Fuente: Cuadro 5

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El cuadro 5 y el gráfico5 representan al ítem 5 sobre poseer conocimientos el personal se detecta que 36% se pronuncian que casi todo el personal la posee; otro lado el 37% algunos, de igual manera con un 17% todos y con un 10% ninguno.

De acuerdo con la opinión de los encuestados, se hace prioritario que algunos de las personas que integran o trabajan en la cooperativa poseen conocimientos profesionales lo cual está bien para la cooperativa para conocer.

Pregunta 6

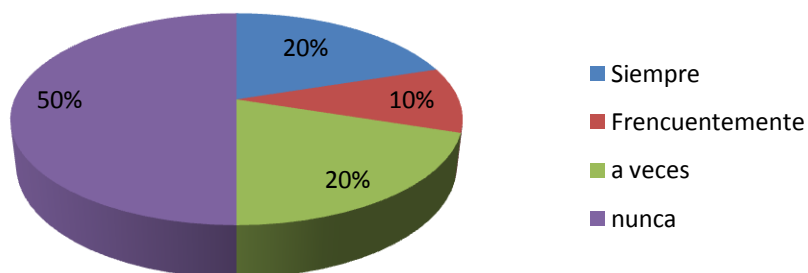
6.-La contratación del personal se hace a través de procesos técnicos de selección

Cuadro 6: Contratación del personal

	Respuesta	%
Siempre	20	20,00
Frecuentemente	10	10,00
a veces	20	20,00
Nunca	50	50,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta c

Gráfico 6: Contratación personal a través de procesos técnicos



Fuente: Cuadro 6

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El cuadro 6 y el gráfico 6 referente a la contratación del personal a través de procesos técnicos, el 50% nunca lo hacen por selección; en cambio el 20% indican siempre y a veces y con un 10% frecuentemente que no conocen como proceden a la selección del personal.

Por todo lo manifestado anteriormente se determina que existe un desconocimiento de cómo se realiza la contratación del personal en la cooperativa.

Pregunta 7

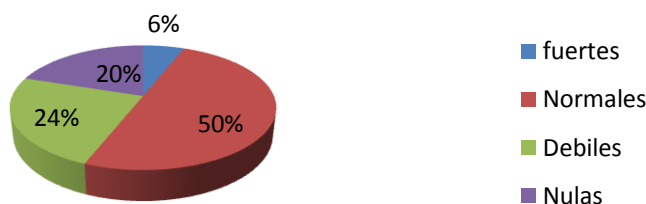
7.-Las sanciones al personal cuando incumplen sus obligaciones son consideradas

Cuadro 7: Sanción al personal cuando incumplen obligaciones

	Respuesta	%
fuertes	6	6,00
Normales	50	50,00
Débiles	24	24,00
Nulas	20	20,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 7:Sanción al personal



Fuente: Cuadro 7

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

En el cuadro 7 y gráfico7 se visualizan los siguientes resultados respecto a las sanciones del personal cuando incumple sus obligaciones, al respecto el 50% del personal administrativo y de los socios indican que las sanciones son normales en cambio el 24% aseguran que son débiles y 20% nulas, 6% la sanción es fuertes.

En el grafico se observa que las sanciones al personal cuando incumplen sus obligaciones son consideradas normales 50% de los encuestados, lo cual impide mejorar el desempeño del personal en la cooperativa porque la mayoría de las infracciones no son sancionadas de manera justa.

Pregunta 8

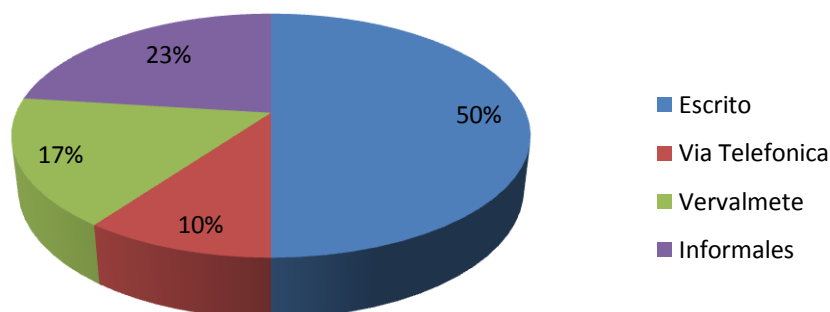
8.-La ordenes que da el gerente generalmente son por

Cuadro 8: Ordenes del gerente

	Respuesta	%
Escrito	50	50,00
Vía Telefónica	10	10,00
Verbalmente	17	17,00
Informales	23	23,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 8: Ordenes del Gerente



Fuente: Cuadro 8

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

Los resultados del ítem 8 que averigüe cómo se establecen las órdenes que da el gerente, se recogen en el cuadro 8 y gráfico 8. En este aspecto el 50% responde que es por escrito, con un 23% señala que son informales, 17% verbalmente y 10% vía telefónica.

De acuerdo a estos resultados se deduce que la mayoría de encuestados indican que la institución funciona bajo las órdenes del gerente.

Pregunta 9

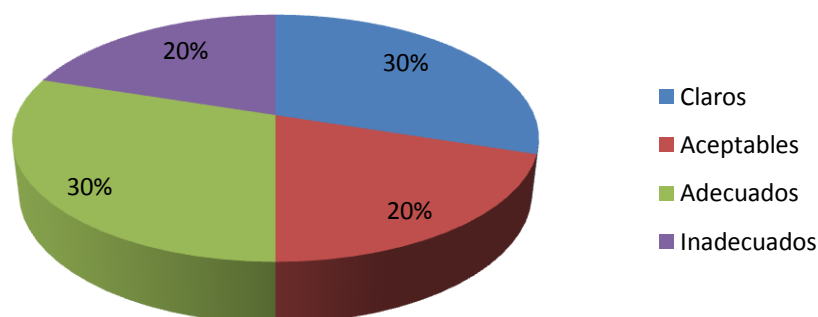
9.-Los objetivos de la empresa son considerados

Cuadro 9: Objetivos de la empresa

	Respuesta	%
Claros	30	30,00
Aceptables	20	20,00
Adecuados	30	30,00
Inadecuados	20	20,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 9: Ordenes del Gerente



Fuente: Cuadro 9

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

Los resultados del ítem 9 de los objetivos de la cooperativa, se presenta en el cuadro 9 y gráfico 9, según los cuales el 30% consideran que los objetivo son adecuados y claros , el 20% considera que son inadecuados y aceptables.

Con relación a este ítem se puede identificar claramente que los objetivos son claros y la cooperativa tiene claros los pasos que tiene que hacer para que pueda competir.

Pregunta 10

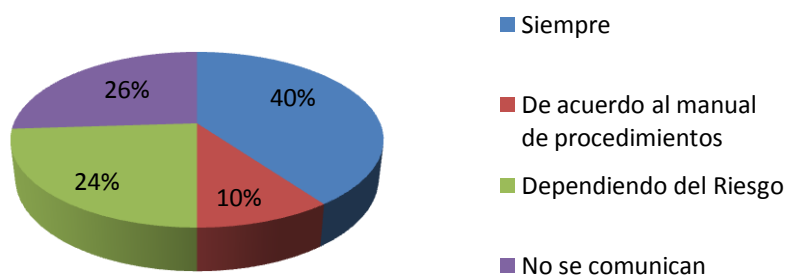
10.-Los riesgos encontrados son comunicados inmediatamente al gerente

Cuadro 10: Riesgos en la cooperativa

	Respuesta	%
Siempre	40	40,00
De acuerdo al manual de procedimientos	10	10,00
Dependiendo del Riesgo	24	24,00
No se comunican	26	26,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 10: Riesgos son comunicados



Fuente: Cuadro 10

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El cuadro 10 y gráfico 10 se refiere a los resultados del ítem los riesgos encontrados son comunicados al gerente, a lo que responden 40% siempre, el 26% no se comunican, mientras que el 24% dependiendo del riesgo y se percibe con un 10% de acuerdo al manual de procedimientos

Como se puede apreciar, que un porcentaje de socios y personal administrativo que laboran en la cooperativa lo hacen con responsabilidad, demostrando así toda la capacidad. Cabe indicar que de la encuesta realizada al personal administrativo y socios se detectó que a pesar de existir eficacia en el trabajo, los riesgos existen.

Pregunta 11

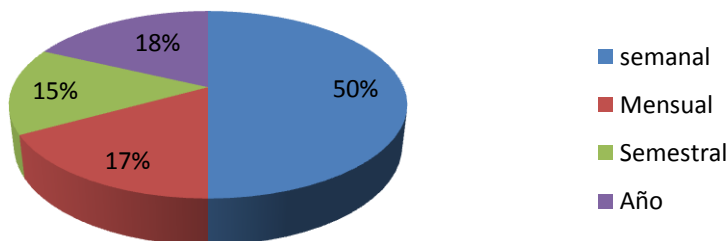
11.-Cada que tiempo se realiza una sesión en la cooperativa

Cuadro 11: la realización de una sesión en la cooperativa

	Respuesta	%
Semanal	50	50,00
Mensual	17	17,00
Semestral	15	15,00
Año	18	18,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 11:Realiza una sesión la cooperativa



Fuente: Cuadro 11

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

En el cuadro 11 y gráfico 11 constan los resultados de que a qué tiempo se realiza la sesión nos dijeron, el 50% contesta semanal; con un porcentaje menor el 18% señala cada año y el 17% nos asevera que cada año ,15% semestral.

Con estos datos el personal demuestra que puede mejorar el desempeño en el trabajo porque se organizan cada semana dando a conocer sus inquietudes.

Pregunta 12

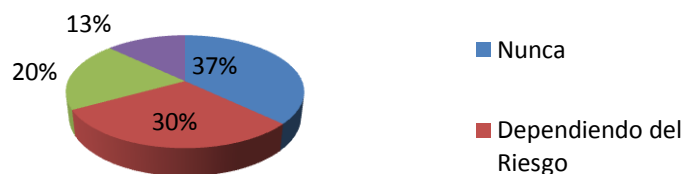
12.-Se comunica al personal sobre posibles riesgos que atraviesa la cooperativa

Cuadro12:Riesgos de la cooperativa

	Respuesta	%
Nunca	37	37,00
Dependiendo del Riesgo	30	30,00
Resuelven antes de ser comunicados	20	20,00
Ninguna de las anteriores	13	13,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 12:COMUNICACION SOBRE RIESGOS



Fuente: Cuadro 12

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El ítem 12 del cuestionario, permite consultar acerca se comunica al personal depositables riesgo que tiene la cooperativa, cuyos resultados se presentan en el cuadro 12 y gráfico 12. En este aspecto el 37% responden nunca, el 30% dependiendo del riesgo se percibe que con un 20% consideran que resuelven antes de ser comunicados, 13% elige que nos es ninguna de las anteriores.

Según lo encuestado nos dice que los problemas que tiene la cooperativa solo lo resuelve las personas administrativas no tienen nada que ver los socios por lo cual no le comunican a ellos.

Pregunta 13

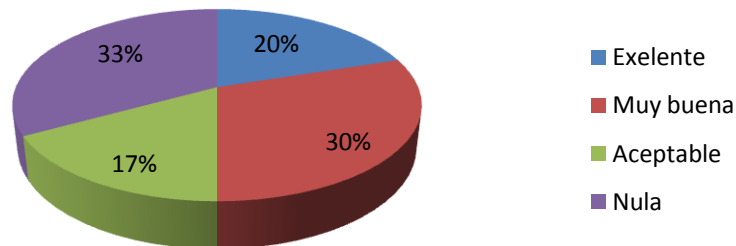
13. Los procesos de mejora continua contribuyen al cumplimiento de los objetivos en forma

Cuadro 13: Los procesos contribuyen a la mejora continua

	Respuesta	%
Excelente	20	20,00
Muy buena	30	30,00
Aceptable	17	17,00
Nula	33	33,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 13: La mejora contribuye al cumplimiento de objetivos



Fuente: Cuadro 13

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El cuadro 13 y gráfico 13 corresponden a la mejora de del cumplimiento de los objetivos; al respecto el 30% elige que es muy buena; con un 20%excelente también asevera el 33%nula sin embargo el 17% aceptable.

En el grafico se observa que los objetivos que tiene la empresa son aceptables por los socios y el personal lo cual tiene una buena relación mediante ellos que permite un mejor desenvolvimiento para la cooperativa.

Pregunta 14

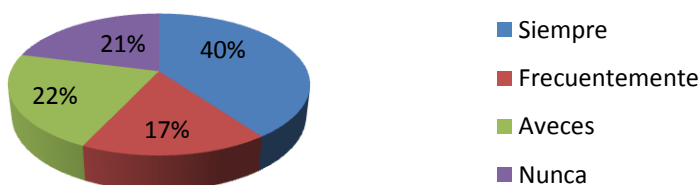
14. Para emprender las mejoras se realiza previamente el estudio y evaluación del control, interno

Cuadro 14: Las mejoras se realizan previamente el estudio y evaluación del control, interno

	Respuesta	%
Siempre	40	40,00
Frecuentemente	17	17,00
A veces	22	22,00
Nunca	21	21,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 14: Las mejoras se realiza previamente



Fuente: Cuadro 14

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

Los resultados acerca de la pregunta que se refiere a los procesos de mejora en el estudio y evaluación del control interno; en donde se puede observar que el 40% considera que siempre lo hacen, con un 22% a veces, y también consideran que el 21% y 17% lo hacen frecuentemente o nunca de la misma manera este fenómeno se hace presente en el personal administrativo y socios.

Sobre la base de estos datos arrojados se puede determinar que las relaciones humanas se encuentran repartidas equitativamente por las respuestas arrojadas.

Pregunta 15

15.- Los resultados de la evaluación del control interno han contribuido en el desenvolvimiento de las actividades de la cooperativa en forma

Cuadro 15: Evaluación del control interno.

	Respuesta	%
Significativamente	30	30,00
Aceptable	10	10,00
Regular	50	50,00
Nunca	10	10,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 15: Evaluación de control interno a contribido en el desembolvimiento de actividades



Fuente: Cuadro 15

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El cuadro 15 y gráfico 15 se refieren a la evaluación de control interno, las respuestas obtenidas son el 50% que creen es regular, el 30% indican que es significativamente, el 10% aceptable y el 10% responden que es insignificante.

Según lo investigado la mayoría de los encuestados manifiestan que insignificanamente las evaluaciones del control interno han contribuido en la superación de la cooperativa, por lo que se supone que las respuestas se refieren exclusivamente al personal administrativo.

Pregunta 16

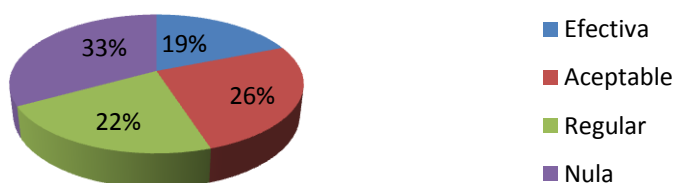
16.- La evaluación del control interno en la cooperativa es

Cuadro 16: Evaluación de control interno

	Respuesta	%
Efectiva	19	19,00
Aceptable	26	26,00
Regular	22	22,00
Nula	33	33,00
Total	100	100,00

Fuente: Encuesta

Gráfico 16: Evaluación de control interno



Fuente: Cuadro 16

Elaborado por Yolanda López

INTERPRETACIÓN

El procedimiento para la evaluación de control interno corresponde al ítem 16, el mismo que se encuentra representado en el cuadro 16 y gráfico 16, en donde el 26% del personal administrativo y clientes consideran aceptable; en cambio el 22% aseguran que es regular; por lo que el 19% afirman que es alto el 33% aseveran que para ingresar al plantel, solicitan ayuda a otras persona cooperativa el control interno es nulo.

Esto demuestra que la cooperativa no dispone de instructivos escritos para conocer el procedimiento a seguirse en el control interno.

Pregunta 17

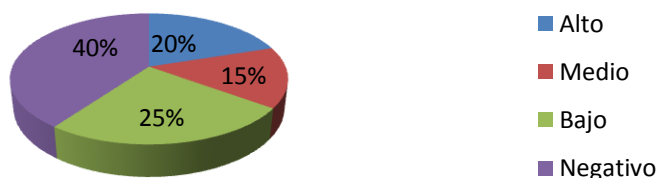
17.-El índice beneficio costo del proceso de mejora continua es:

Cuadro 17: Beneficio de mejora continúa

	Respuesta	%
Alto	20	20,00
Medio	15	15,00
Bajo	25	25,00
Negativo	40	40,00
Total	100	100,00

Fuente encuesta

Gráfico 17: Beneficio del proceso de mejora continua



Fuente: Cuadro 17

Elaborado por: Yolanda López

INTERPRETACIÓN

En el cuadro 17 y gráfico 17 que refiere al índice de mejora continua se observa que el la mayor parte de los encuestados que representa el 40% indican que es negativa; existiendo también el 25% que aseguran que es bajo ,considerando también el 20% efectiva y con un 15% mediana el proceso de mejora.

En porcentaje mayor se hace notar un desconocimiento de los procedimientos de mejora continua acerca de la actitud del personal administrativo en el cumplimiento de sus funciones porque en la cooperativa no pone reglas o un manual de procedimientos para que sigan los pasos.

4.3. Verificación de Hipótesis

Para el presente trabajo de investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

H₀:El efecto de la evaluación de control interno es independiente en la cooperativa de ahorro y crédito Santa lucia Ltda. para el mejoramiento continuo.

H_a:El deficiente evaluación de control interno no es independiente para el mejoramiento continuo.

Para probar la hipótesis se utilizó el análisis estadístico chi-cuadrado que permite comparar las variables de tipo cualitativo, con un nivel de significancia de 0.05.

Respecto a los resultados que arrojan las preguntas 16 y 17 y que se resumen en los cuadros del mismo nombre se procede a continuación a realizar la prueba de hipótesis.

4.3.1. Calculo del chi- cuadrado

Tabla 7 de Frecuencias

	fo	fe	fo - fe	(fo-fe) ²	((fo-fe) ²)/fe
P1	19	19,500	-0,500	0,250	0,013
	26	20,50	5,500	30,250	1,476
	22	23,500	-1,500	2,250	0,096
	33	36,500	-3,500	12,250	0,000
P2	20	19,500	0,500	0,250	0,013
	15	20,500	-5,500	30,250	1,476
	47	23,500	23,500	552,250	23,50
	73	36,500	36,500	1332,250	0,000
				X ² =	26,57

4.3.2. Grados de Libertad

Con tres grados de libertad y 0.05 nivel de confianza se obtiene un valor de $\chi^2 = 7.8$ lo cual nos acepta la H_a y nos rechaza la H_0 .

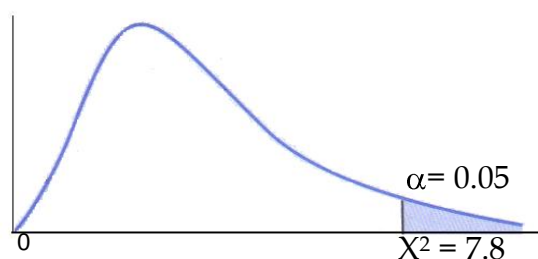
TABLA V DISTRIBUCIÓN CHI- CUADRADA

Áreas en la cola superior													
g.l	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1	0.5	1.00	1.50	1.80	1.90	1.95	1.98	1.99
3	12.8	11.3	9.35	7.8	6.3	4.11	2.37	1.21	0.58	0.35	0.22	0.12	0.07

$$\begin{aligned}
 g.l &= (n-1)(m-1) \\
 g.l &= (2-1)(4-1) \\
 g.l &= (1)(3) \\
 g.l &= 3 \\
 X^2 &= 7,8
 \end{aligned}$$

4.3.3 Representación grafica de la hipótesis

Representación gráfica



Interpretación

Luego de haber realizado la hipótesis tenemos como resultado que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Como $26.57 \geq 7.8$ entonces se rechaza H_0 , ya que la evaluación de control interno no son independientes en la cooperativa entonces se aprueba H_a

CAPÍTULO V

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ Las deficiencias del control interno no permiten aprovechar adecuadamente las oportunidades del entorno como un impulso efectivo para el proceso de mejoramiento continuo.
- ✓ En el sistema de control interno de la cooperativa prevalecen las debilidades, sobre las fortalezas, existe una alta exposición a errores e irregularidades, así como a la ocurrencia de hechos ilícitos relacionados con las transacciones que realizan los socios.
- ✓ El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual permite a las cooperativas mantener un proceso de actualización constante a los cambios del entorno; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer y crecer en un mercado altamente competitivo.
- ✓ El Control interno permite que las cooperativas puedan integrar las nuevas tecnologías a los distintos procesos, lo cual es imprescindible para toda organización que tiene contacto directo con el consumidor final de los servicios.
- ✓ Se demuestra deficiencia en el trato que un porcentaje de socios recibe por parte de los empleados de la Cooperativa, y es que el personal que atiende directamente al público, demuestra que si tiene conocimientos de las técnicas de atención al cliente, pero que no lo ponen en práctica en un

100%, porque muchas veces no resuelven las necesidades de los socios, entendiendo los requerimientos de aquellos.

- ✓ Existen deficiencias en los canales de comunicación, para llegar en forma oportuna con los servicios al cliente y con la información necesaria para la toma de decisiones a los órganos de dirección de la cooperativa.
- ✓ La cooperativa realiza evaluaciones del control interno, sin embargo la aplicación de los resultados ha sido insatisfactoria, por la utilización de herramientas tradicionales que han perdido vigencia frente a los cambios tecnológicos y la innovación en los mecanismos de evadir los controles.

Recomendaciones

- ✓ Comprometer a todo los empleados al mejoramiento continuo y control interno a través del trabajo en equipo, todo esto para la solución de los problemas o necesidades que uno de los asociados pueda tener, y utilizando los procedimientos apropiados, que la cooperativa brinda y lograr mejor efectividad en el tiempo de resolución de todos los servicios.
- ✓ Realimentar los conocimientos, de control interno a todos los empleados antiguos y nuevos con que cuenta la cooperativa, para poder satisfacer todas las expectativas de los asociados y así lograr una mejora continua en la atención con excelencia, concientizándolos de que la parte más importante para la cooperativa.
- ✓ Deben reactivar los directivos de la cooperativa los planes de mejora continua para incrementar la productividad y la calidad de los servicios que prestan.
- ✓ Implementar nuevas tecnologías en la cooperativa para que sea más ágil la atención y la solución de problemas.
- ✓ Hacer un manual informativo que contenga las políticas, normas, reglamento y derechos con que se rige el trabajo de la cooperativa, para que

el asociado conozca más la cooperativa y su funcionamiento logrando que el asociado se pueda sentir más seguro del dinero que mes a mes aporta o ahorra.

- ✓ Mejorar los canales de comunicación entre la cooperativa y sus asociados para informarle de los movimientos más importantes, promociones, etc.
- ✓ Planificar asambleas informativas por delegaciones por lo menos de forma mensual o también por regiones en la cual también se pueden implementar los incentivos.

- ✓ Implementar el método COSO II como una herramienta para evaluar el control interno en forma permanente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Tema: Evaluación del sistema de control interno utilizando el método COSO II

Empresa Ejecutora: Cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.

Beneficiarios: Los socios en general, especialmente:

Luis Cují	Gerente
Francisco Barrionuevo	Presidente de administración
Manuel Sogso	Presidente del consejo vigilancia
Ángel Moreta	Secretario
Víctor Chico	Vocal
Mario Sogso	Vocal

Ubicación Geográfica: Ambatillo Santa Lucia

Telefax: 03718442 097086399

Gerente: Luis Alberto Cují

Contador: Sandra Anabel Pérez

Horario de trabajo: Martes a Domingo de 08h00 a 14h30

Tiempo de ejecución: Enero a Julio de 2011

Equipo técnico responsable: Yolanda López

Costo: \$ 1800

6.2. Antecedentes de la Propuesta

Las deficiencias del control interno no permiten aprovechar adecuadamente las oportunidades del entorno como un impulso efectivo para el proceso de mejoramiento continuo, porque en el sistema de control interno de la cooperativa prevalecen las debilidades, sobre las fortalezas, existe una alta exposición a errores e irregularidades, así como a la ocurrencia de hechos ilícitos relacionados con las transacciones que realizan los socios, además se demuestra deficiencia en el trato que un porcentaje de socios recibe por parte de los empleados de la cooperativa, sin embargo la aplicación de los resultados ha sido insatisfactoria, por la utilización de herramientas tradicionales que han perdido vigencia frente a los cambios tecnológicos y la innovación en los mecanismos de evadir los controles.

Bajo la premisa de que siempre es más eficiente prevenir que curar organismos de carácter global, en su intento por prevenir los fraudes, han promulgado modelos o normas internacionales que facilitan la transparencia de los estados financieros para los diferentes tipos de organizaciones.

Entre las acciones correctas para afrontar estos actos ilícitos, podemos destacar:

- a) Ley Sarbanesoxley (sox)
- b) Modelo de control interno (coso)
- c) Normas para instituciones: Basilea
- d) Estándares internacionales de auditoría y de aseguramiento: NAGA y NIA
- e) Estándares internacionales de contabilidad y finanzas: PCGA y NIIF

En los siguientes apartados trataremos los aspectos destacados de cada modelo o normativa considerando su importancia e implementación de los reportes que se emitan alrededor del mundo.

En el apartado anterior, mediante la breve descripción de la ley quedo planteando la necesidad de tener un control interno en las empresas. Por consiguiente este

apartado analizaremos un poco más importancia de implementar este sistema que permitan administrar los riesgos de un negocio.

Hay diferencias de opinión en torno al significado de los objetivos de control interno. Para muchos la designación de control interno son los pasos que siguen una compañía para prevenir fraude tanto la malversación de activos como los informes de financieros fraudulentos. Admiten su importancia en la prevención de fraude, pero creen que contribuya además garantizar el control de operaciones y de otros procesos. Fue apenas a principio de la década de 1990 cuando varias organizaciones profesionales se unieron para lograr concesos sobre la naturaleza de control interno y su alcance.

Debido ciertos casos de informes financieros fraudulentos en la década de 1970 y a comienzos de la década de 1980 las principales organizaciones contables patrocinaron la comisión nacional sobre informes financieros fraudulentos, para estudiar los factores causales de esos informes.

La comisión de Treadway recomendó que las cinco organizaciones patrocinadoras rebajaran juntas para desarrollar sistema integrado de orientación sobre el control interno la comisión hizo varias recomendaciones por ejemplo subrayo la importancia de un comité competente y comprometido de auditoría y de una función dinámica y objetiva de auditoría interna para prevenir las prácticas fraudulentas. También insto a las organizaciones patrocinadoras para que integren los conceptos y definiciones de control interno, a fin de establecer criterios comunes para evaluar debido al comité patrocinadoras (COSO) 7ordeno un estudio que:

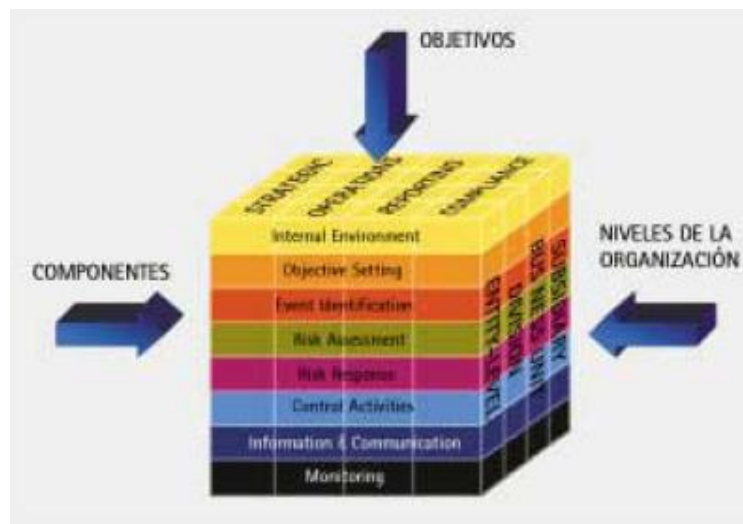
- a) Estableciera una definición de control interno que considera las necesidades de las distintas partes interesadas.
- b) Ofreciera un criterio que permitiera a las empresas y otras entidades evaluar un sistema de control y determinar la manera de mejorarlo.

Esta metodología ha incorporado políticas, reglas y regulaciones para fortalecer el control interno de las organizaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus sistemas de control hacia el logro de sus objetivos.

Según COSO II, la gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su preservación. Se define de la siguiente manera: "La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos".

Esta definición recoge los siguientes conceptos de la gestión de riesgos corporativos:

- Es un proceso continuo que fluye por toda la entidad.
- Es realizado por su personal en todos los niveles de la organización.
- Se aplica en el establecimiento de la estrategia.
- Se aplica en toda la entidad, en cada nivel y unidad, e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad.
- Está diseñado para identificar acontecimientos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado.
 - Es capaz de proporcionar una seguridad razonable al consejo de administración y a la dirección de una entidad.
- Está orientada al logro de objetivos dentro de unas categorías diferenciadas, aunque susceptibles de solaparse.



En la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual permite a las cooperativas mantener un proceso de actualización constante a los cambios del entorno; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer y crecer en un mercado altamente competitivo.

Las deficiencias de control interno se detectan y se comunican en forma oportuna a las partes responsables de tomar medidas correctivas, así como los administradores y a la junta cuando sea el caso.

Permite evaluar si la administración debe reconsiderar el diseño de los controles cuando cambian los riesgos y verifica el funcionamiento continuo de los controles actuales que han sido diseñados para reducir los riesgos a un nivel aceptable.

La necesidad en las empresas de contar con estructuras de control interno que les permita manejar sus operaciones eficientemente y, a la vez visualizar con mayor claridad los riesgos que puedan generarse; ha conducido a que éstas busquen de alguna forma aplicar control en el desarrollo de sus actividades.

También deben tener conocimientos al respecto a fin de establecer lineamientos que les facilite en términos generales la toma de decisiones, y a la vez poseer una estructura de control interno donde los riesgos puedan visualizarse con mayor facilidad.

La implantación de un sistema de control interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la dimensión empresarial ha supuesto un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control día a día, de las operaciones que se producen en la cooperativa. Cuando la estructura organizativa de la empresa se caracterizaba porque propiedad y dirección coincidían en la misma persona, tan sólo era necesaria la implantación de un sistema de control interno en el ámbito contable con la finalidad de proteger a los activos de pérdidas que se derivaban de errores intencionados.

La implantación de un sistema de control interno ha adquirido especial importancia y ha ido ampliando sus ámbitos de aplicación, en la medida en que el incremento de la dimensión empresarial ha supuesto un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control día a día, de las operaciones que se producen en la empresa. Cuando la estructura organizativa de la cooperativa se caracterizaba porque propiedad y dirección coincidían en la misma persona, tan sólo era necesaria la implantación de un sistema de control interno en el ámbito contable con la finalidad de proteger a los activos de pérdidas que se derivaban de errores intencionados.

6.3. Justificación

La aplicación del método COSO II permitirá después del diagnóstico de la evaluación, la creación de una estructura de control interno que contribuya a que los encargados cuenten con una herramienta que les permita conocer sus responsabilidades, desarrollar procesos oportunamente, registrarse bajo lineamientos, conocer los riesgos a los que se enfrenta la compañía al no realizar en el momento

preciso sus actividades, de tal forma que se cumplan los grandes objetivos del sistema control, como son: eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimientos de las leyes, reglamentos y políticas.

Es importante considerar que, desde que se identifica la necesidad del COSO Iieste se define como el proceso efectuado por la dirección y el resto del personal, para garantizar una seguridad razonable de las operaciones que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Propone a los participantes del sistema de control, identificar de manera espontánea acciones o medidas, que pudieran disminuir la posibilidad de ocurrencia de los eventos localizados como riesgos, de forma que cada uno de los riesgos se le localicen una o varias acciones de control, vigila además que no existan acciones de control que no estén asociadas a ningún riesgo específico. La dirección de la unidad o área es responsable de registrar las acciones de control propuestas y a qué riesgo se vincula, lo cual se utiliza en la confección de planes de acción, normas y procedimientos específicos.

La evaluación permitirá obtener información en tiempo real sobre las capacidades de los empleados, desarrollar su capacidad de liderazgo, practicar la delegación de tareas, tener plena capacidad para brindar capacitación y, entre otras, estar orientado a resultados.

Con esta investigación mejoraría tanto la rentabilidad de la cooperativa, por la mejora del desempeño del recurso humano y la explotación inteligente de las fortalezas de la cooperativa.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Evaluar del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.utilizando el método COSO II, para obtener un diagnóstico adecuado de la eficacia y eficiencia de los procesos internos y de las oportunidades y amenazas del entorno externo.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar el grado de observancia de las políticas y valores organizacionales para obtener un perfil preliminar de los riesgos de la cooperativa.
- Identificar los impactos positivos y negativos para medir los métodos cuantitativos y cualitativos de la cooperativa
- Identificar y valorar los riesgos de la cooperativa para establecer planes adecuados de gestión integral de riesgos.
- Construir un apropiado sistema de información que genere capacidad en la dirección para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- Diseñar las actividades de supervisión continua para evaluar la calidad de desempeño del sistema de control en el tiempo.

6.5.Análisis de Factibilidad

6.5.1. Factibilidad Tecnológica

La cooperativa de ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda.cuenta con los recursos tecnológicos y los conocimientos necesarios para la aplicación y ejecución de la propuesta.

En lo que respecta a la interpretación técnica de los datos, estaría a cargo de un ingeniero en auditoria, quien tiene la capacidad de realizar el seguimiento, calificación y evaluación del proceso.

6.5.2. Factibilidad Organizacional

El control del COSO II es un proceso complejo y dinámico, que se compone de una serie de etapas que se incorporan unitariamente aunque de manera separable.

La cooperativa posee un plan estratégico, tiene una organización adecuada pero no soluciona problemas de control interno ya que no cumplen con políticas de la cooperativa.

La cooperativa busca aprovechar las oportunidades con bases en su fortaleza, la estrategia es promocionar los servicios y beneficios lo cual exige llevar a cabo un conjunto de acciones como:

- ✓ Elaboración campañas publicitarias tanto en las oficinas de Ambatillo, Laso y próximamente en Quito.
- ✓ Incentivar a los comerciantes con la entrega de microcréditos inmediatos.
- ✓ Enviar comunicaciones a los diferentes negocios y empresas del sector.
- ✓ Cumplir con los indicadores de afiliaciones, captaciones, cobranzas y créditos.
- ✓ Capacitar a los empleados para obtener un mejoramiento continuo y medir su productividad.

Si los esfuerzos de la cooperativa se concentran en resolver las debilidades teniendo en cuenta las oportunidades que brinda en el sector externo la estrategia sería “mayor efectividad de los servicios” debe realizar una serie de decisiones para añadir nuevos productos para los clientes.

La complejidad que está alcanzando la organización de la cooperativa exige la modernización del sistema de control interno, para ello se cuenta con el apoyo de los directivos y socios.

6.5.3. Factibilidad legal

La presente propuesta se apoya de las disposiciones de la ley de cooperativas y tiene como marco de referencia la ley de la contraloría general del estado y la norma internacional de auditoria y aseguramiento No. 6, para su elaboración, al estructurarlo de acuerdo a los lineamientos legales es totalmente factible su implementación.

6.6.Fundamentación

Evaluación del sistema de control interno, metodologías.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

No todas las personas entienden lo mismo por “control interno”, esto se agrava cuando sin estar claramente definido se utiliza en la normatividad.

En sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección.

6.6.1 Componentes del control interno:

1. Ambiente de control

2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión

6.6.1.1. Ambiente de control

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control.

Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos.

6.6.1.2 Evaluación de riesgos

Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí.

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

6.6.1.3 Actividades de control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías, según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas: las operacionales, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación aplicable.

6.6.1.4 Información y comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades

y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros.

Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás.

Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

6.6.1.5 Supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo.

Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

Los sistemas de control interno y en ocasiones, la forma en que los controles se aplican, evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse.

Las causas pueden ser la incorporación de nuevos empleados, defectos en la formación y supervisión, restricciones de tiempo y recursos y presiones

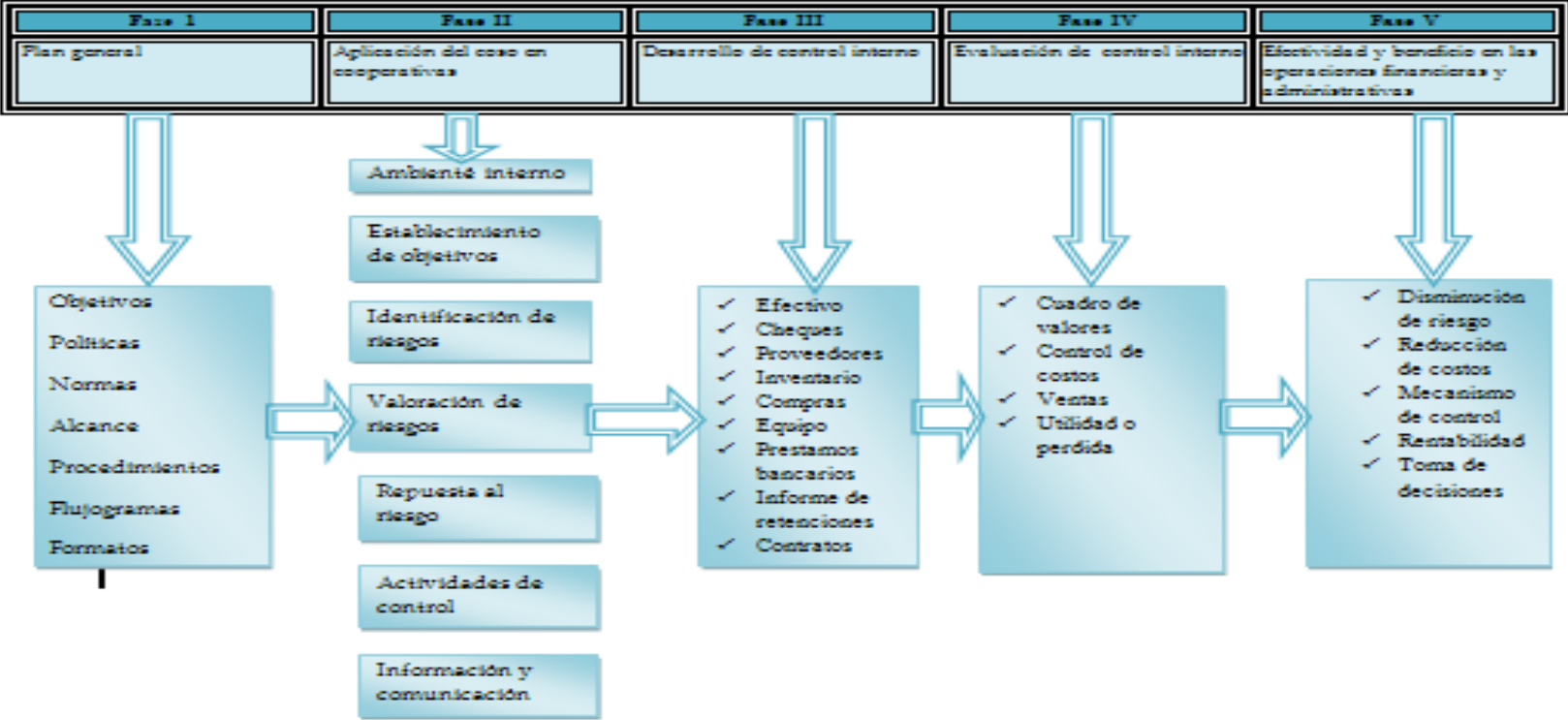
adicionales. Asimismo, las circunstancias en base a las cuales se configuró el sistema de control interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad de advertir de los riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y su capacidad de asimilar los nuevos riesgos.

6.7. Metodología – Modelo Operativo

El proceso comienza con la recolección de la información básica, luego se aplica un proceso de inteligencia para cruzar y relacionar esa información básica y generar los indicadores, debidamente clasificados y agrupados en un tablero de control, cuya evolución determina las recomendaciones a efectuar a través del informe de control de gestión.

La siguiente matriz contiene los pasos para la implantación del COSO II

Grafico 18 paso de la propuesta



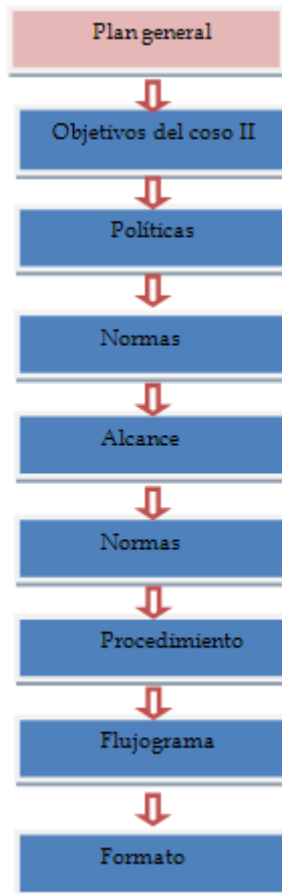
Fuente: Control interno Elaborado por: Yolanda López

Desarrollo del COSO II

FASE I

Plan general introducción

En la fase I se presenta las generalidades los objetivos a los que orienta en el COSO II que se establecerán y regirán las actividades a realizar, los procedimientos que se lleva a cabo indicando la persona responsable para ello, se propone utilizar una herramienta muy efectiva de control interno y flujo gramas los cuales se presenta en forma sencilla y fácil como comprender la secuencia de los flujos de la realización de la operación.



6.7.1.2 Objetivos del Coso II

- ✓ Lograr eficiencia en las actividades que se desarrollen en la cooperativa.
- ✓ Proporcionar procedimientos a seguir en las actividades de control
- ✓ Generar información confiable para la toma de decisiones lo cual se ve reflejado en los informes.
- ✓ La mejora en el área de control interno en las operaciones que realizan en la parte práctica y en los registros relacionados con el área contable.

6.7.1.3 Políticasdel COSO II

- ✓ Contribuir la mejora sustancial del registro lo cual derivara en un mejor manejo de los recursos así como su optima inversión.
- ✓ Disminuir los riesgos en la cooperativa.
- ✓ Identificación oportuna y tratamiento al riesgo relacionado con el sector principalmente el derivado de la falta de controles adecuados.
- ✓ Proporcionar los lineamientos a seguir en forma práctica y oportuna en lo referente a recursos como el tiempo haciendo en forma práctica eficaz cada proceso a realizar.
- ✓ Dotar los criterios técnicos y oportunos a las cooperativas disminuyendo las dificultades y proporcionando aspectos útiles al desarrollo de la misma.

6.7.1.4 Normas del COSO II

- ✓ Para realizar un adecuado control interno e identificar, los riesgos inherentes y externos es necesario realizar un estudio de los riesgos realizar matrices de control y así mejorarlos controles.
- ✓ Es necesario también apegarse a los procedimientos y políticas que establece el control interno.
- ✓ Debe efectuarse el análisis de riesgo para determinar si la cooperativa tiene falencias.

6.7.1.5 Alcance

El COSO II está diseñado para ser ejecutado por todo aquel que está relacionado en forma directa o indirecta con el control interno ya sea contable o financiero que se lleva a cabo en las empresas, para tal fin se delegaran las obligaciones y responsabilidades a los encargados de ejecutar y administrar el control interno.

6.7.1.6 Procedimientos

Se han elaborado procedimientos o pasos a seguir orientados a la efectividad de control interno y a las actividades identificadas a mejorar, como son actividades de recurso humano, actividades contables, financieras, compras de equipó y remesas de efectivos.

6.7.1.7 Flujogramas

Se han diseñado flujogramas que representen en forma gráfica los pasos a seguir respecto a los procedimientos en algunas de las actividades tales como: los requisitos para abrir una cuenta, paso para la realización de crédito, prestamos, compra de equipo administrativo, contrato de personal.

6.7.1.8 Formatos del control

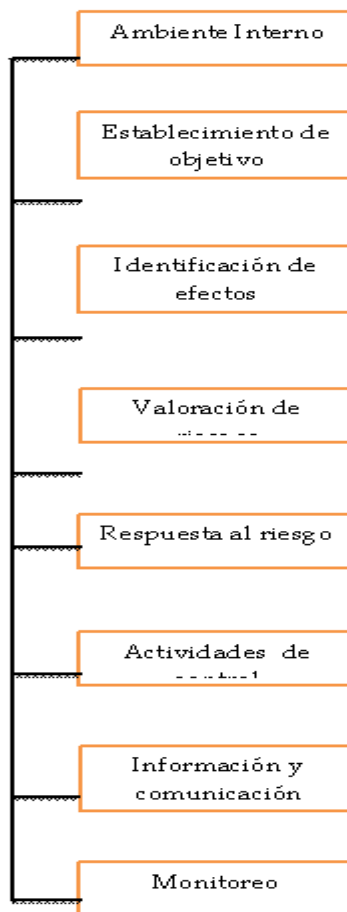
Se han estructurado formatos que sirvan para la mejora de control interno en algunas actividades de la cooperativa como la depreciación de las computadoras que se utilizan compra de materiales administrativos informe de retenciones.

Fase II

Aplicación del COSO II

Introducción

En esta fase se desarrolla la aplicación de ocho componentes del COSO II con el propósito que las cooperativas orienten sus operaciones basadas en una organización estructural adecuada en sus actividades que cuenten con valores éticos así como cumplir con las partes externas e internas, así mismo deben identificar aquellos inventos externos e internos que den lugar a riesgos en la cooperativa. Así mismo deberán realizar actividades de control y monitoreo con el propósito de establecer que las actividades se estén desarrollando eficazmente todo esto en concordancia con el marco integrado.

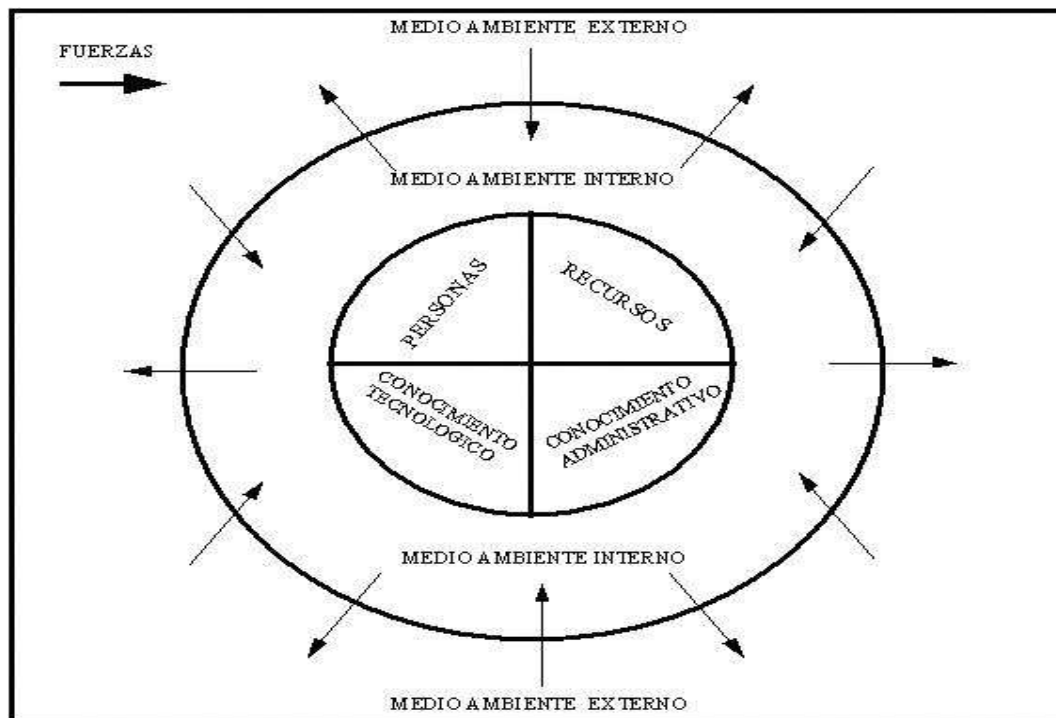


6.7.2.1 Aplicación del caso II

Primer componente

6.7.2.1.1 Ambiente de control interno

Ambiente Interno: el ambiente interno es muy complejo ya que dentro de una cooperativa dependiendo de lo grande que sea, hay mucho trabajo de distinto rango, es decir que existe una escala jerárquica, la cual es una parte importante dentro de una cooperativa porque dependiendo de cuantos trabajadores haya, van a haber una serie de pautas a respetar como por ejemplo la de pedir permiso para hacer todo tipo de cosas ya sea como para quejarse o para indicar la falta de algún material que sea necesario a la hora de producir. Además se encuentran con que los trabajadores una vez adentro de la organización, asumen un compromiso con esta de dedicación, máximo desempeño y compromiso para rendir todo lo que puedan dar a su trabajo.



Esto es solamente una parte de todo lo que se puede encontrar en un ambiente dentro de una cooperativa, por eso adelante te presentaremos un cuadro relacionado con el tema, tanto para el ambiente interno como para el externo.

a) Valores éticos Institucionales

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

Valore éticos.

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compañerismo
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso con el cliente
- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad

b) Compromiso Institucional

El compromiso de responsabilidad para las cooperativas es muy importante para el cumplimiento de sus obligaciones que adquiere con partes internas y externas de la organización

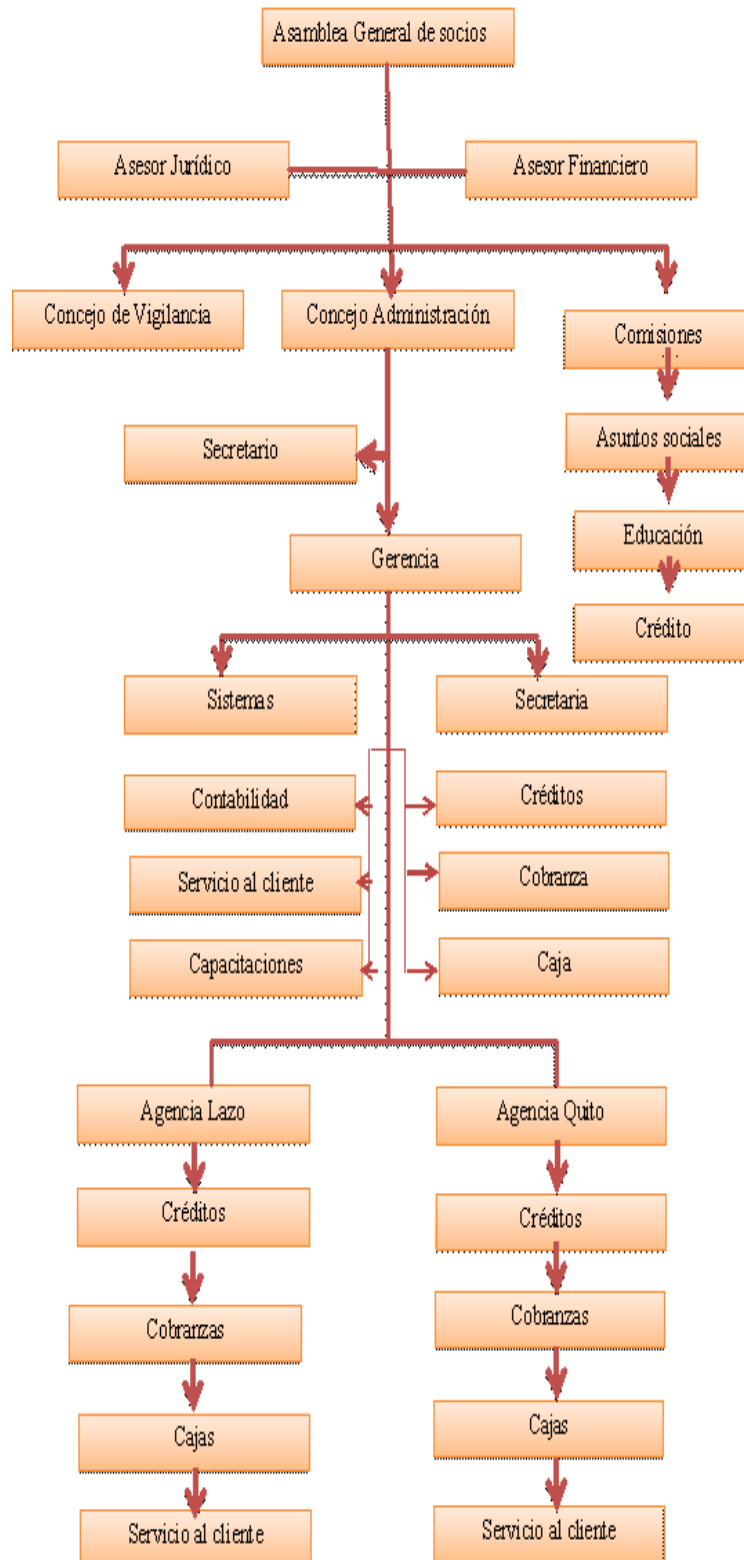
Compromisos institucionales internos.

- ✓ Ambiente agradable para el recurso humano.
- ✓ Motivación de trabajo.
- ✓ Proporcionar todas las herramientas de trabajo.
- ✓ Capacitaciones

Compromisos institucionales externos.

- ✓ Atención al cliente
- ✓ Competencia ideal
- ✓ Ser líder en el mercado
- ✓ Cumplimiento de leyes regulaciones

c) Estructura organizacional



Segundo componente

6.7.2.2 Establecimiento de objetivos

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

6.7.2.2.1. Objetivos de la cooperativa

- a) Participar en ferias de cooperativas nacionales e internacionales para que tengan la oportunidad de prestar sus servicios.
- b) Prestar servicios para que tenga más clientes la cooperativa.

Estrategias para el incremento de prestar servicios

- ✓ Realizar estudios de mercado
- ✓ Intereses bajos
- ✓ Propaganda y publicidad
- ✓ Buscar mercado

Tercer componente

6.7.2.3 Identificación de eventos

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

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

6.7.2.3.1 Eventos

Negativos	Riesgos
Cambios económicos	<ul style="list-style-type: none">✓ Riesgo de crédito✓ Tasas de interés alta✓ Riesgo cambiaria✓ Funciones✓ liquidez
Talento humano	<ul style="list-style-type: none">✓ Imagen de la empresa✓ Información confiable✓ Ambiente interno de trabajo✓ Información confidencial
Inconsistencia contables	<ul style="list-style-type: none">✓ Registros contables inadecuados✓ Registro sin soporte✓ Atrasos contables✓ Control interno

Cuarto componente

Valoración de riesgo

6.7.2.4. Valoración de Riesgos

Consiste en realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos de la cooperativa así como sus operaciones.

6.7.2.4.1 Análisis de riesgos

Crédito	Morosidad, incumplimiento de pagos
Fluctuaciones en la tasa de interés	Desfases en la planificación financiera
Liquidez	Incapacidad para cubrir obligaciones
Operacional	Aumento en los costos de proyectos Alargamiento de ejecución de proyecto
Imagen de la empresa	Desconfianza de la empresa
Información confiable	Toma de decisiones equivocadas
Ambiente interno de trabajo	Consecución mínima de los objetivos
Información confidencial	Dotar de herramientas a los competidores.
Inflación	Aumento de costos Pérdida del poder adquisitivo de los clientes
Impuestos	Aumento del costo de producción y bajo de ventas

Control interno	Faltantes de efectivo Faltantes de materiales Exceso de equipo Utilización indebida de los recursos.
-----------------	---

6.7.2.4.2 Mapa de riesgo

Es un instrumento metodológico mediante la cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a irregularidades algunas veces a errores intencionales y definitivamente a hechos fraudulentos de corrupción, con los mapas de riesgos se califica la presencia de los riesgos y se prevén sus posibles riesgos.

Es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos, identificando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente, es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar controlar y minimizar la presencia de los posibles riesgos.

Mapa de riesgos
Falta de plan para mitigar el riesgo de crédito
Tasas altas debido al deterioro de la economía
Falta de una buena estructuración de la cooperativa
Insolvencia económica debido a información inoportuna y confiable
Sustracción de información confidencial para la competencia

Aumento de impuestos
Malos registros contables
Falta de un buen control interno en la cooperativa
Generar una mala presentación por el mismo personal

6.7.2.4.3 Matriz de riesgo

Las cooperativas que se dedican al préstamo de crédito se enfrentan a posibles riesgos los cuales tiene una incidencia o impacto en el logro de sus objetivos, es por eso que la cooperativa debe identificar los riesgos para evaluar el posible impacto y buscar la forma de como mitigar ese impacto de tal forma que sea lo más mínimo posible, por eso es necesario elaborar una matriz de riesgo.

Cuadro 18 Riesgos de la cooperativa

Riesgos internos				Riesgos externos						
Operaciones contables	Riesgo de liquides	Riesgo operacional	Riesgo de crédito	Riesgo de tasas	Riesgo de funciones	Riesgo de liquides	Riesgo de informes	Riesgo de catástrofes	Riesgo de imagen	Riesgo pol
Junta directiva										
Contratos	✓	✓								
Gerencia Financiera										
Efectivo	✓									
Finanzas		✓								
Préstamo			✓	✓		✓				
Bancarios				✓						
Contabilidad										
Compras	✓					✓				
Depreciaciones		✓								
Proveedores										✓
Informe de retenciones							✓			
Costo				✓						
Gerencia de proyectos										
Gerencia de ventas										
Ventascred.				✓						

Fuente: Cooperativa

Elaborado por: Yolanda López

Quinto componente

6.7.2.5 Respuesta al riesgo

La gerencia de la cooperativa debe generar y desarrollar acciones que le ayuden encontrar posibles en cuanto a aceptar compartir mitigar y evitar los riesgos.

Riesgo identificado	Mitigación
Crédito	Efectuar los abonos a los créditos por los préstamos efectuados.
Tasas de interés altas	Determinar las instituciones que ofrecen tasas más bajas.
Liquidez	Proveer los estados de la cooperativa cuando se lo pida a la persona responsable.
Imagen de la empresa	El personal debe vestir adecuadamente y tener una buena atención al cliente.
Información confiable	Clasificación crediticia
Ambiente interno de trabajo	No consecución de los objetivos
Información confidencial	La información debe ser confiable y actual
Inflación	Reducir personal que no sabe trabajar bien en la cooperativa ya que produce un gasto.
Impuestos	Buscar asesoría para determinar la solución.

Control interno

Elaborar matices para saber cómo es el control en la cooperativa.

Sexto componente

6.7.2.6. Actividades de control

Desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas para identificar que están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos de la cooperativa.

6.7.2.6.1. Políticas y procedimiento de control

Ayudan a asegurar que las operaciones en la cooperativa estén llevando en forma eficiente.

Actividades de control

- ✚ Asegurar que el control de la cooperativa estén llevando de acuerdo a los objetivos planteados
- ✚ Establecer objetivos y políticas, procedimientos, flujogramas y formatos como medio de control interno.
- ✚ Operaciones de control a todo el personal de la cooperativa.
- ✚ Actividad de contratos
- ✚ Control informático

Séptimo componente

6.7.2.7. Información y comunicación.

Comunicación: Es un proceso de transmitir ideas o bien símbolos, que tienen el mismo significado para dos o más sujetos los cuales intervienen en una interacción.

Información: Es un conjunto de mecanismos que le permiten a un sujeto retomar y elaborar los datos del medio ambiente para estructurarlos de una manera específica con el objeto de que le sirvan como guía de acción

Canales de comunicación

Reuniones semanales

Ayuda a fomentar una comunicación abierta

- ✚ Divulgar información que sea necesario para el logro de los objetivos
- ✚ Realizar sesiones por lo menos una vez al mes
- ✚ Las decisiones que afectan al personal deben ser comunicadas inmediatamente
- ✚ Se debe comunicar el logro de los objetivos
- ✚ Se debe comunicar información relevante de la cooperativa

Correo electrónico

Por medio de este es una buena comunicación para los empleados ya que se comunican lo que para o lo que necesita la cooperativa

- ✚ Realizar una agenda de los asuntos que quieren informar para comunicarles
- ✚ Comunicar a los cliente de las nuevas intereses de la cooperativa o nuevo servicio que se va implementar
- ✚ Establecer comunicación con el personal de la cooperativa

Boletines

Ayuda a extender la información

- ✚ La información debe ser reconocida de forma individual por los empleados
- ✚ Se comunica información de corto y largo plazo.

Carteleras

Permite la comunicación más rápida y la pérdida de tiempo

- ✚ Sirve para transmitir información corta
- ✚ Se puede comunicar fechas importantes

Octavo componente

6.7.2.8. Monitoreo

Es el componente final del COSO II en donde las medidas de las empresas deben buscar y asegurar que las cooperativas que el control interno funcione adecuadamente realizando un seguimiento a evaluaciones y mejoras

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

- ✚ Realizar evaluaciones de desempeño del personal
- ✚ Supervisar las áreas que presentan mayor riesgo
- ✚ Verificar que los flujos de información sean efectivos
- ✚ Programar monitoreo que ayuden a detectar las fallas que influyen en el logro de los objetivos
- ✚ Realizar pruebas para comparar la mejora continua

Fase III

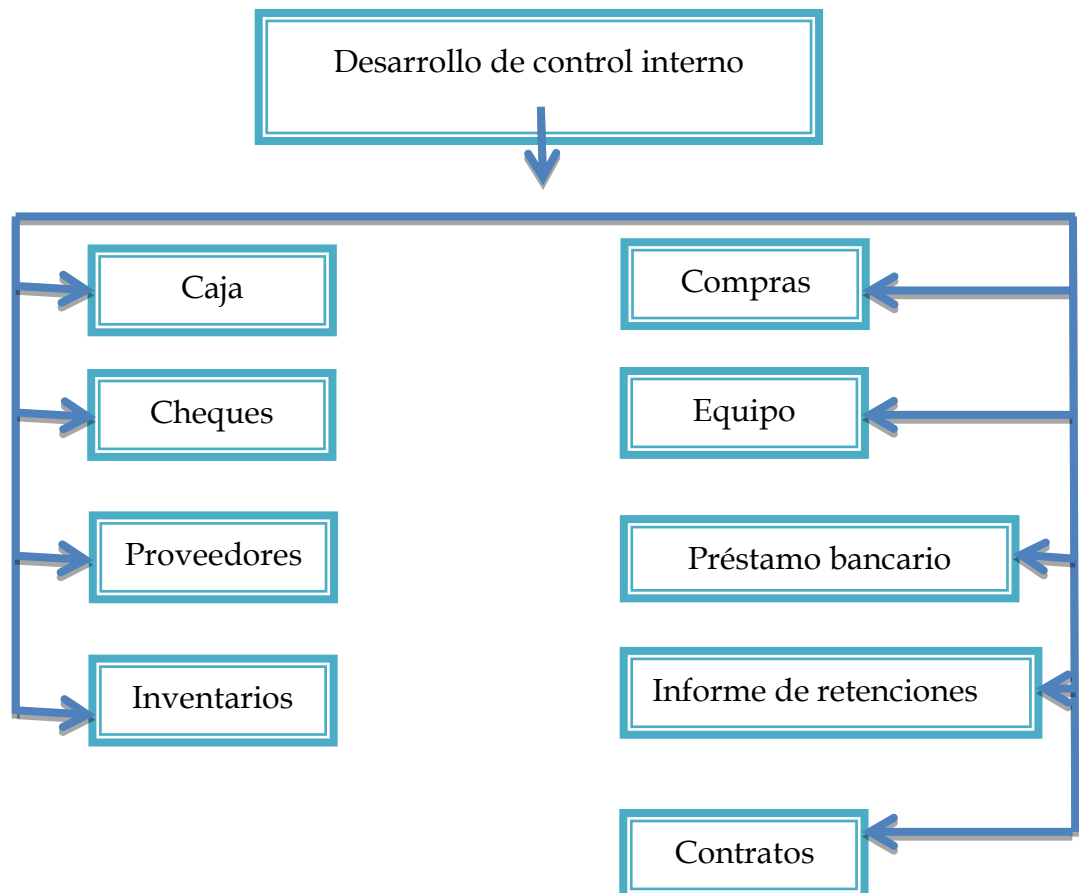
Desarrollo de control interno basado en el COSO II

Introducción

En la fase donde se desarrolla el coso II aplicando políticas, procedimiento y flujogramas tomando en cuenta los paso del coso que son aplicables a cada uno de los controles y fases que se desarrollan en esta fase. Se han tomado en cuenta el manejo del Control interno por que debe mejorarse.

Las áreas que se aplica el control interno basadas en el coso II son aquellas que representan mayores dificultades en la cooperativa. Con base que hemos obtenido de la investigación de campo se desarrolla el control interno que contribuya a mejorar las operaciones.

6.7.2.4 Esquema del desarrollo del control interno basado en el COSO II



Control interno contable

Caja chica

Caja chica

Fecha de emisión :

Fecha de modificación:

Objetivo: Establecer medias del control de efectivo

Políticas

El fondo establecido para caja chica será:





No se pagaran valores mayores a.....de caja chica

Los reintegros de caja chica se hará cuando san gastado un 75% de lo autorizado

Los vales y facturas beben está debidamente autorizado

No se cambiara cheques con lo de caja chica

Control interno

-  Revisar todos los documentos de reintegros
-  Revisar que las facturas tengan el sello de cancelado número de cheque y de pago
-  Firmas autorizadas
-  Informar de cualquier dificultad o problema que surja en el manejo de fondos

Procedimiento

1. Llenar la solicitud de cheque para reintegro de fondos
2. Autorizado por la gerencia proceda a la elaboración del cheque
3. Se pasa a autorización y posteriormente a la firma
4. Contabilidad recibe el cheque firmado y posteriormente lo entrega al solicitante para entregarlo

Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización

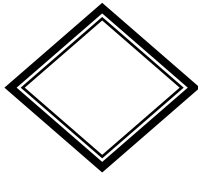
Significado de los símbolos



⇒ Inicio



⇒ Proceso



⇒ Decisión



⇒ Archiva



⇒ Leer datos

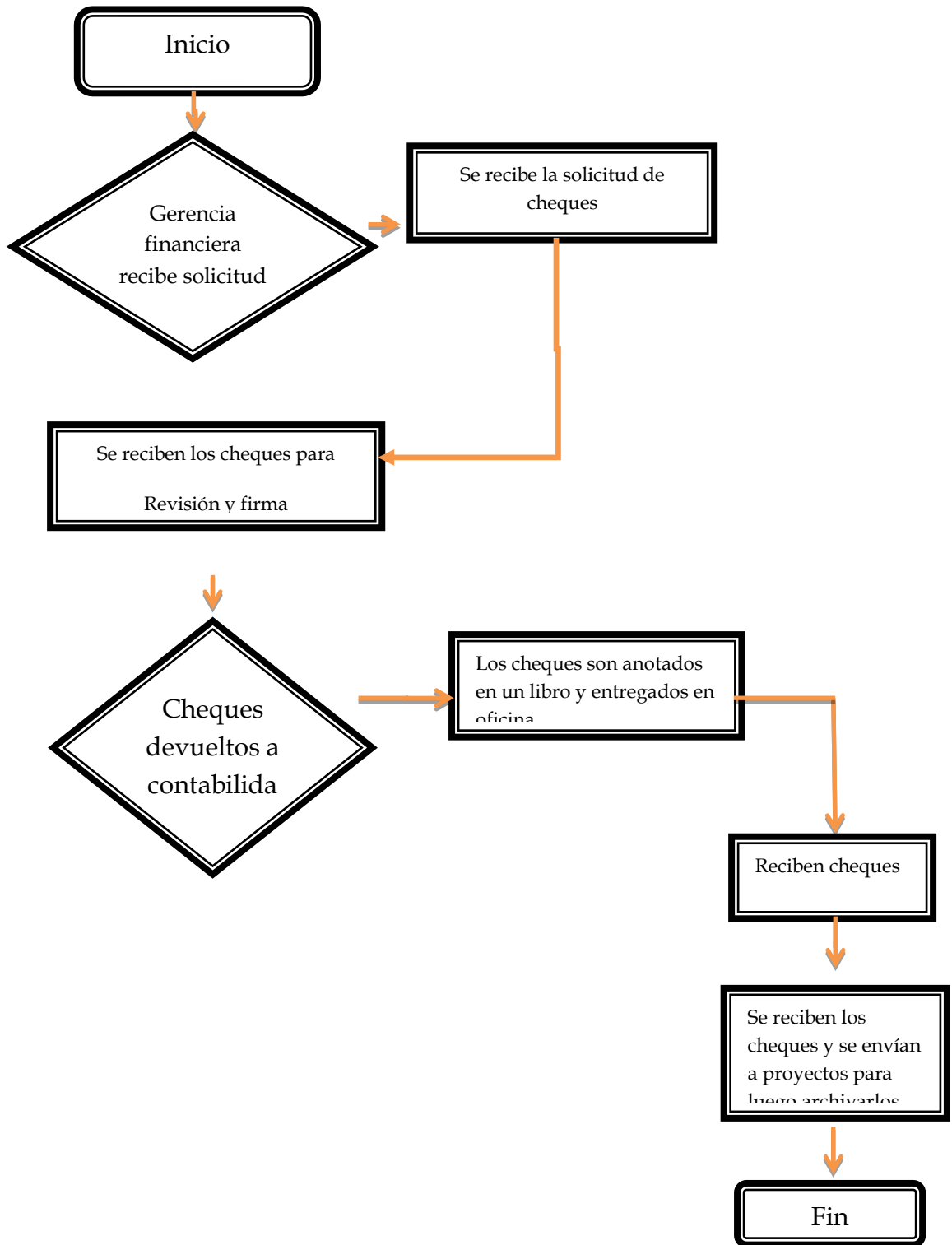


⇒ Procedo de datos



⇒ Fin

Flujograma de caja chica



Formato de reintegro de caja chica

OBJETIVO: Detallar el valor a Reintegrar				Fecha:
NOMBRE:			PUESTO:	
DEPARTAMENTO			RESPONSABLE:	
FECHA	CUENTA	DESCRIPCION	VALOR	TOTAL

Fuente: Reintegro de caja chica Elaborado por: Yolanda López

Control interno contable

Cheques emitidos

Cheques emitidos: Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: ejercer un control sobre los cheques emitidos

Políticas

- Los cheques llevan dos firmas de forma mancomunada
- Se emiten cheques por valores mayores a...
- Se tendrán cuentas para pago a proveedores y cuenta para pagos normales
- Los cheques llevan sello de no negociable
- Los cheques no cobrados con más de 30 días serán anulados

Control interno

- ✚ Control de correlativas
- ✚ Listado de cheques pagados
- ✚ Control de cheques pendientes de cobro
- ✚ Anular cheques no retirados
- ✚ Informe semanal de cheques no cobrados
- ✚ Informe de cheques nulos
- ✚ Reposición de cheques que sean extraviados debidamente comparable por el beneficiario

Procedimiento

Emisión de cheques

1. Se elabora solicitud de cheques por quien lo quiere y se pasa a la gerencia.
2. Se procede a la elaboración del cheque y pasa a la gerencia financiera para su revisión y pasa a la firma.
3. Se recibe cheque firmado y pasa al beneficiario y se anota en el cuaderno de cheques

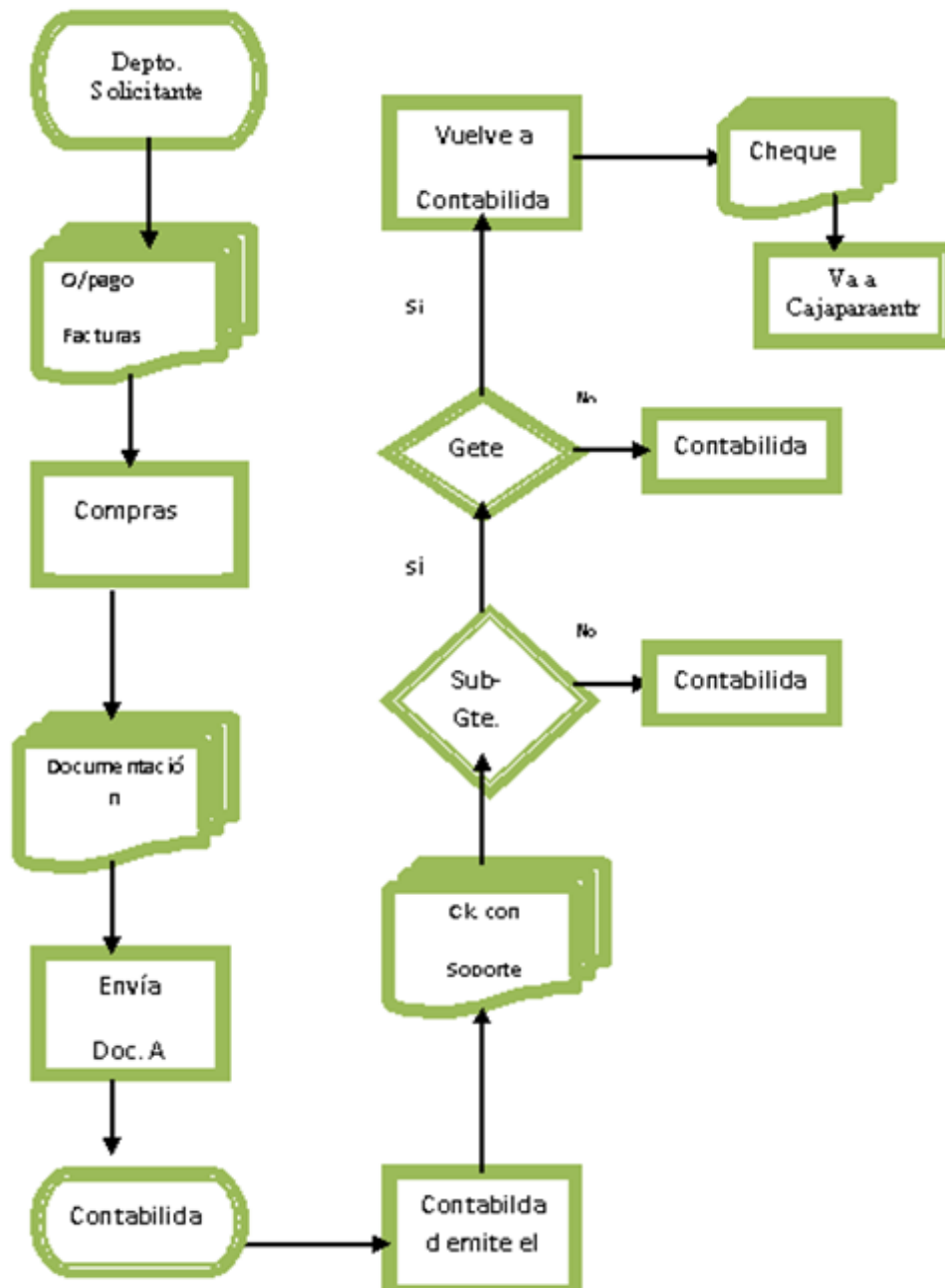
Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización

Flujograma de cheques



Fuente: proceso de cheque
López

Elaborado por: Yolanda

Control interno contable

Proveedores locales

Proveedores locales: Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: establecer controles sobre por precios y contratos acordados en el proyecto

Políticas

Los pagos se realizan los días viernes

Los pagos serán de 30 días calendario y se les notificara que los cheques no cobrados en 30 días serán anulados

Los cheques pagados a proveedores serán específicamente para ellos tienen que tener su propia cuenta

Control interno

- ✚ Renovación de solicitud de crédito
- ✚ Programa para el control de cuentas por pagar
- ✚ Verificación de facturas según pagos anteriores
- ✚ Programar los materiales a consumir por el personal administrativo
- ✚ Revisar las formalidades del crédito fiscal antes de emitir que quedan de acuerdo en el contrato
- ✚ Verificar mediante un programa de software las facturas por pagar ya vencidas

Procedimiento

Emisión de cheques

1. Se recibe documentos con su respectiva orden de compra y de bodega
2. Se pasa a la gerencia financiera de los créditos vencidos para que vean cual paga
3. Se emiten pagos autorizados y se pasan a firma los días miércoles
4. Entrega de los cheques a los proveedores y firman

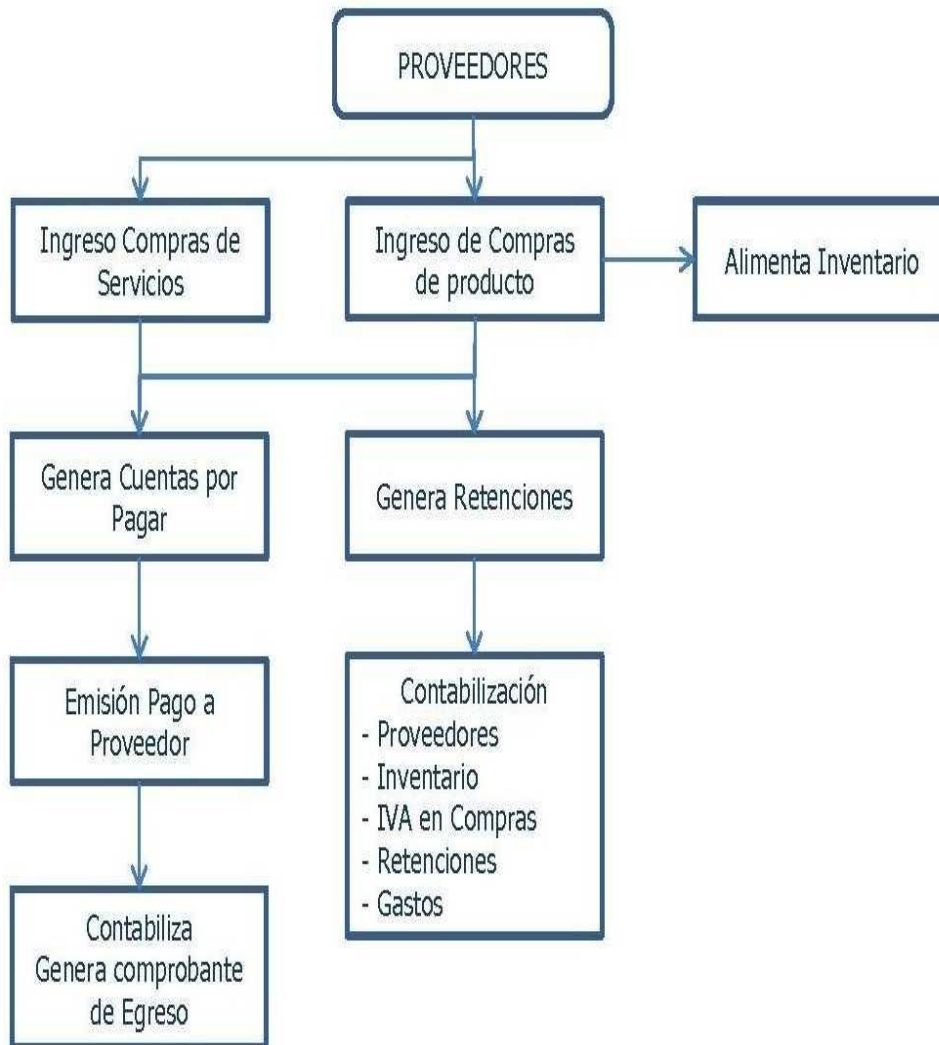
Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización

Flujograma de proveedores



Fuente: proceso de cheque
López

Elaborado por: Yolanda

Control interno contable

Inventario

Inventario: Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: controlar los faltantes y exceso de materiales de suministro

Políticas

- La compra de materiales se hará de acuerdo a las necesidades
- Existen controles para el ingreso y salida de los materiales los cuales debe cumplir la persona encargada
- Mantener un adecuado control

Control interno

- ✚ Asegúrese que los materiales llegue a tiempo a la cooperativa
- ✚ Asegurarse que sigan las políticas y procedimientos de los inventarios
- ✚ Mantener un constante control de inventarios
- ✚ Tomar medidas de seguridad
- ✚ Elaborar kardex para la entrada de mercadería y para la salida
- ✚ Informe a la gerencia del material que existe en la bodega

Procedimiento

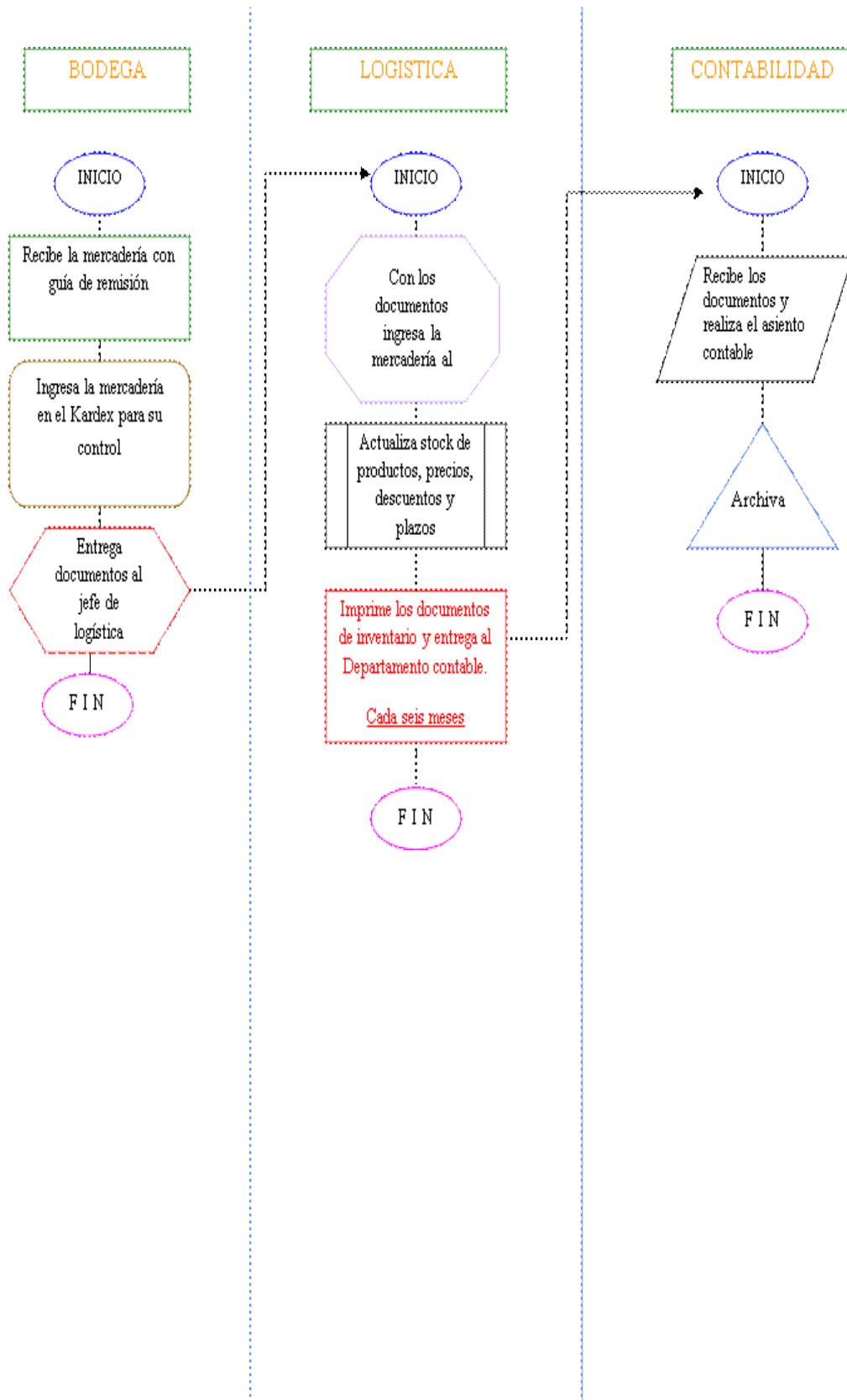
1. Solicitar material necesario para la cooperativa
2. Compra cotiza y solicita los materiales necesarios a los proveedores
3. Archivar todos los documentos para dar a contabilidad

Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización



Fuente: Proceso de cheque
López

Elaborado por: Yolanda

KARDEX ENTRADA Y SALIDA DE MATERIALES

Nombre del material:

Persona responsable:

Fecha	Factura	Concepto	unidades	Entrada	Salida	saldo

VALE DE SALIDA DE MERACADERIA

Nombre del material:

Persona responsable:

Concepto	Cantidad solicitada	Cantidad entregada

Entregado por:

Fuente: proceso de cheque

Elaborado por: Yolanda López

Control interno contable

Compras

Compras : Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: Administrar las compras mediante un programa adecuado a los requerimientos de la cooperativa





Políticas

Las compras se hacen ni necesita la cooperativa

Las compras se hacen mediante oficios

Las compras deben tener ordenes de compras correspondientes

Control interno

-  Revisar primero la bodega
-  Identificar exceso de materiales
-  Efectuar cotizaciones con proveedores
-  Compras de acuerdo a las necesidades

Procedimiento

1. Decisión de la junta si compra materiales
2. La compra se solicita a los proveedores en caso de créditos
3. Efectuar hasta tres cotizaciones

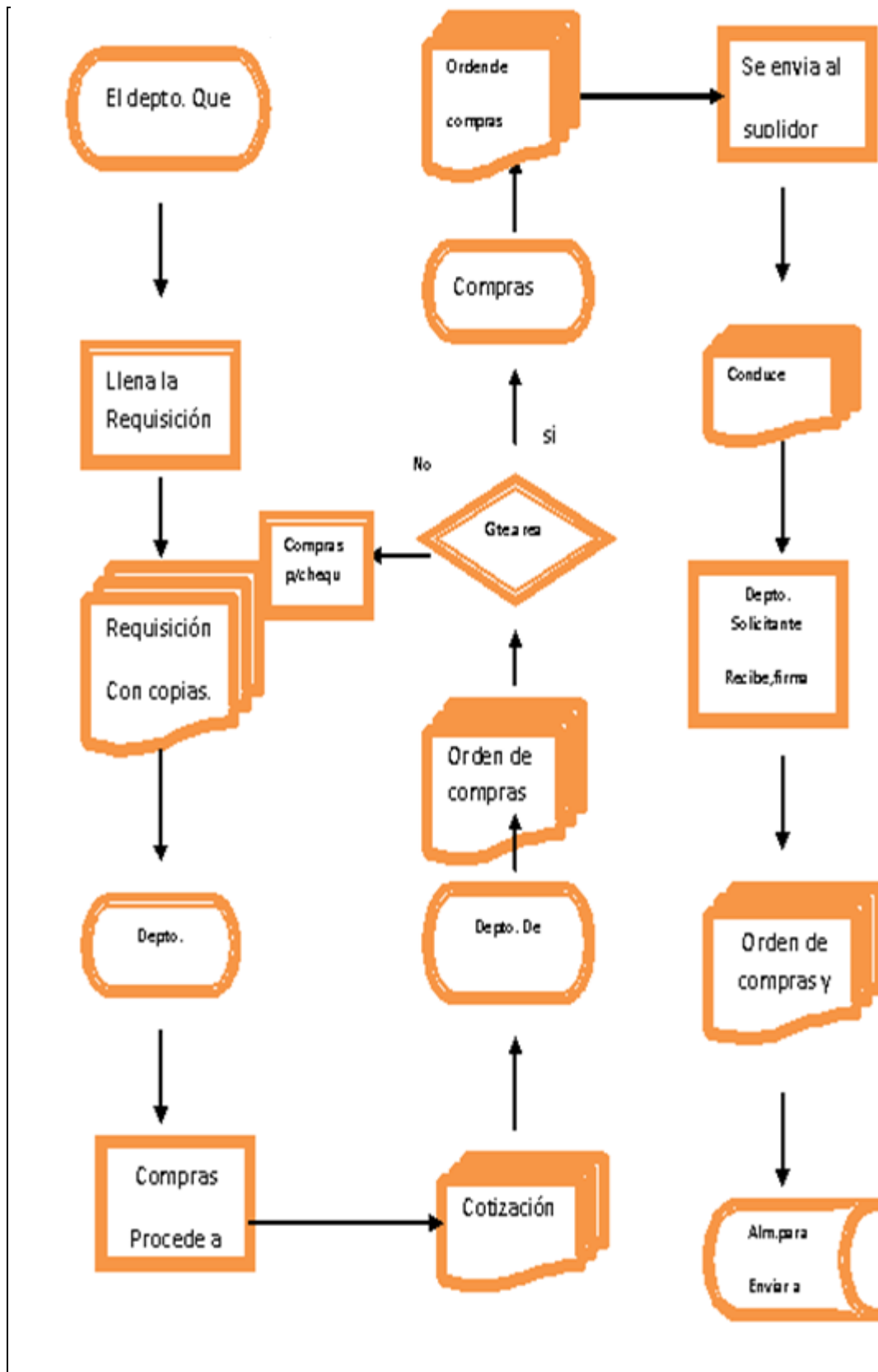
Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización

Flujograma de compras



Fuente: proceso de chequeo

Elaborado por: Yolanda López

Control interno

Equipo

Equipo : Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: mantener un control actualizado el equipo y detectar el estado así como su depreciación

Políticas

El equipo nueva será depreciada de conformidad con las depreciaciones de ley en su vida útil

El equipo se contabiliza como activo de la cooperativa

La depreciación se hará en el método de línea recta

Para la depreciación del equipo se procederá de conformidad con las leyes tributarias

Control interno

- ✚ Se coloca el logotipo de la empresa
- ✚ Se controla su mantenimiento
- ✚ Se controla el estado del bien
- ✚ Papeles legales al actualizar
- ✚ Seguros contra accidentes de equipos nuevos
- ✚ Elaboración de tarjetas kardex para su depreciación

Procedimiento

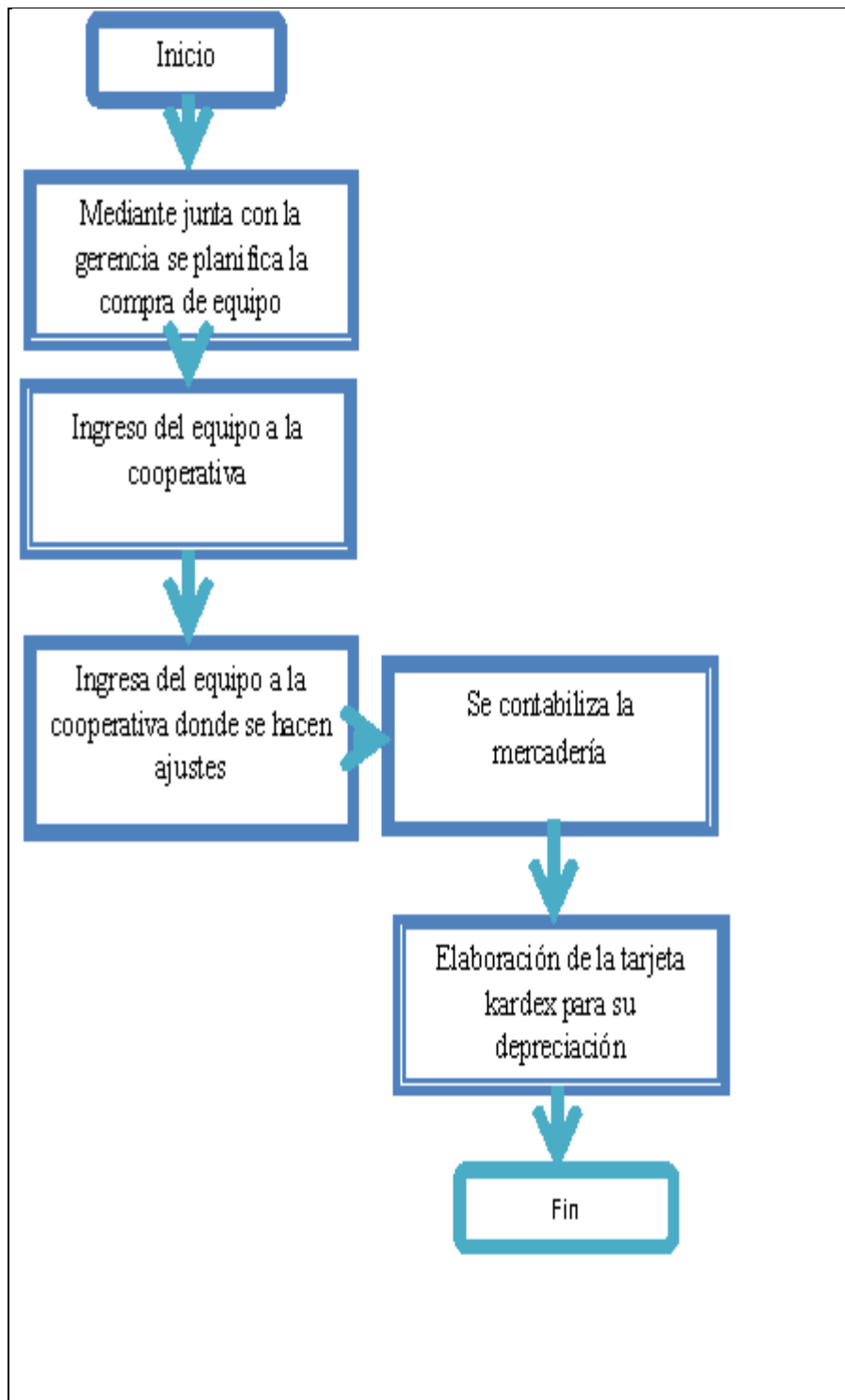
1. Mediante la junta se determina que comprar
2. Se elabora kardex para su depreciación
3. Se contabiliza cada mes la depreciación
4. Se mantiene el control del estado del bien

Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización



Fuente: proceso de cheque

Elaborado por: Yolanda López

Control interno

Préstamo





Préstamo: Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: administrar y controlar los préstamos bancarios en las diferentes áreas liquidar lo más pronto posibles.

Políticas

- Los financiamientos serán exclusivamente para el proyecto solicitado
- No se permitirán préstamos personales con fondos de estimaciones
- Los préstamos se rembolsan con los depósitos
- Los desembolsos serán con abono a cuenta

Control interno

-  Se tiene cuadros de amortizaciones actualizado para determinar los saldos
-  Verificar que los depósitos se hagan correctamente
-  Informe de los abonos a los créditos
-  Informes no estimados no recibidos del crédito

Procedimiento

1. Mediante junta se decide el préstamo
2. Se efectúa solicitud de préstamo
3. Se recibe mucho dinero de los depósitos
4. Se recibe una boleta de desembolso

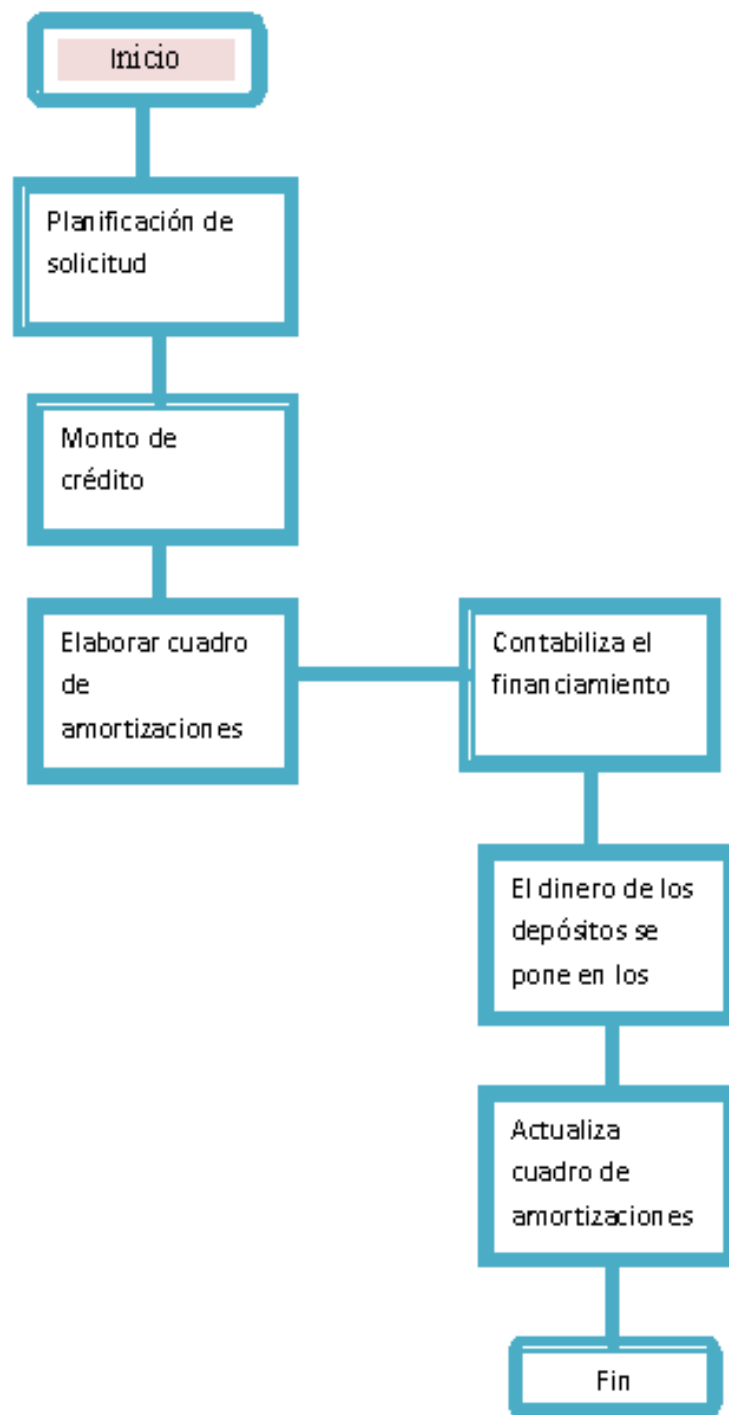
Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización

Flujograma



Fuente: proceso de cheque

Elaborado por: Yolanda

Control interno

Informe de retenciones

Informe de retenciones :Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: Ejercer un control adecuado sobre las obligaciones fiscales sobre la renta de los empleados.

Políticas

Corresponde a recursos humanos el informe de retenciones sobre impuestos de forma quincenal.

Informar a contabilidad sobre retenciones

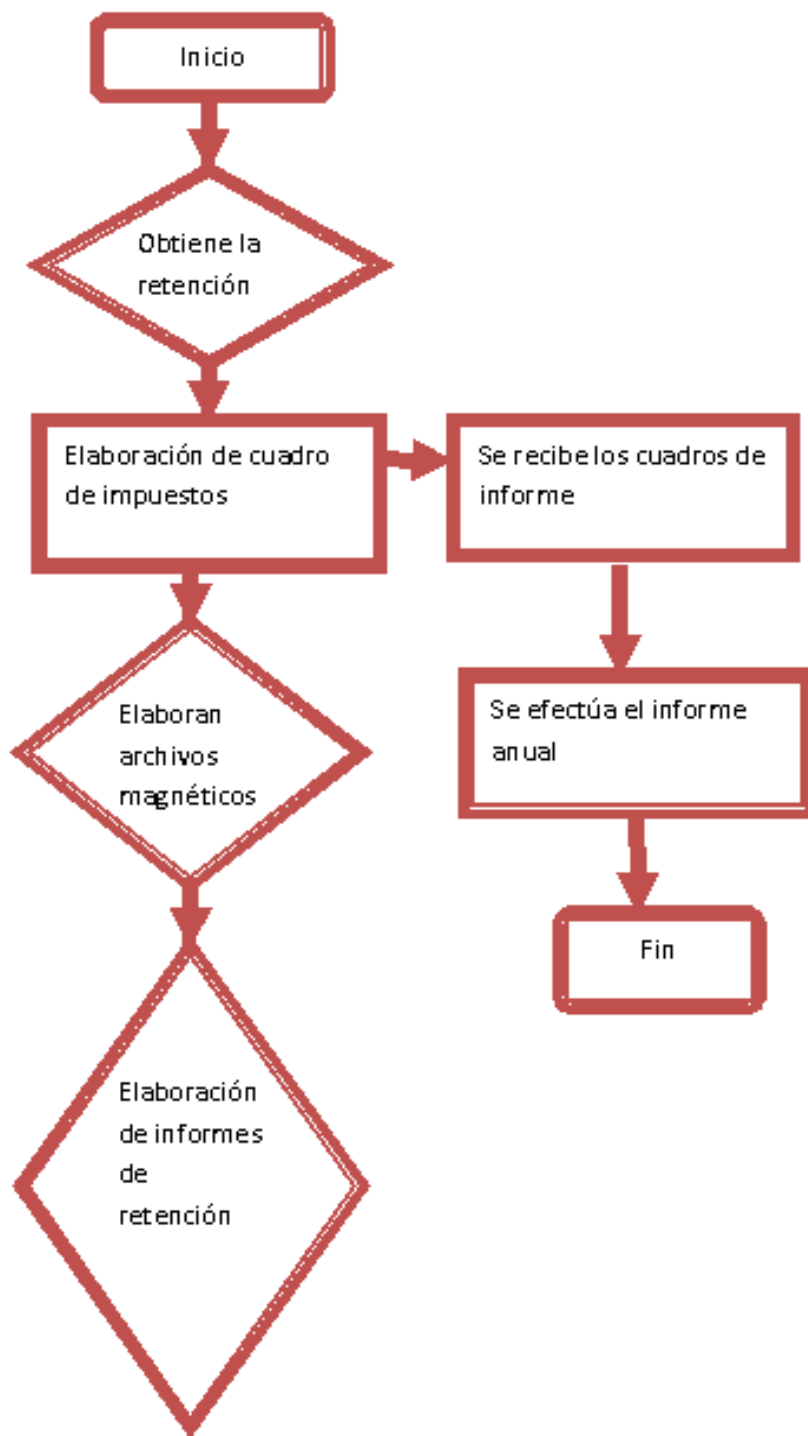
Control interno

- ✚ Revisión de informe a recursos humanos
- ✚ Seguimientos de informes
- ✚ Contabilidad y recursos humanos deben darse la mano
- ✚ Contabilidad debe informar de a recursos humanos de descuento por servicios

Procedimiento

1. Ordenar las planillas de sueldos y pago de servicios las retenciones
2. Elaborar quincenalmente los cuadros de retenciones
3. Elaborar el informe de retenciones
4. Proporcionar un informe a contabilidad de las retenciones
5. Guardar el archivo en medio magnético
6. Elaborar cuadros de retenciones acumuladas para el informe anual y pasar antes de los diez días.

Elaborado Revisado Autorizado Fecha de actualización



Fuente: proceso de cheque
López

Elaborado por: Yolanda

Formato de retenciones de renta por mes

N	DIN	Nombre	Sueldo	IIESS	AFP	MONTO	RENTA
Total							

Formato de retención eventual por mes

NIT	NOMBRE	MONTO	RENTA 10%
		TOTAL	

Fuente: proceso de cheque
López

Elaborado por: Yolanda

Control interno

Contratos




Contratos : Fecha de emisión : Fecha de modificación:

Objetivo: poseer los procedimientos a seguir mediante un documento legal como lo es de un contrato

Políticas

La cooperativa debe contratar personal de acuerdo a las necesidades
Contratar al personal según sus desenvolvimiento o capacidades

Control interno

-  Tener los contratos debidamente firmados
-  Realizar exámenes cuando realiza la contratación
-  Elaborar un control de pagos adecuados

Procedimiento

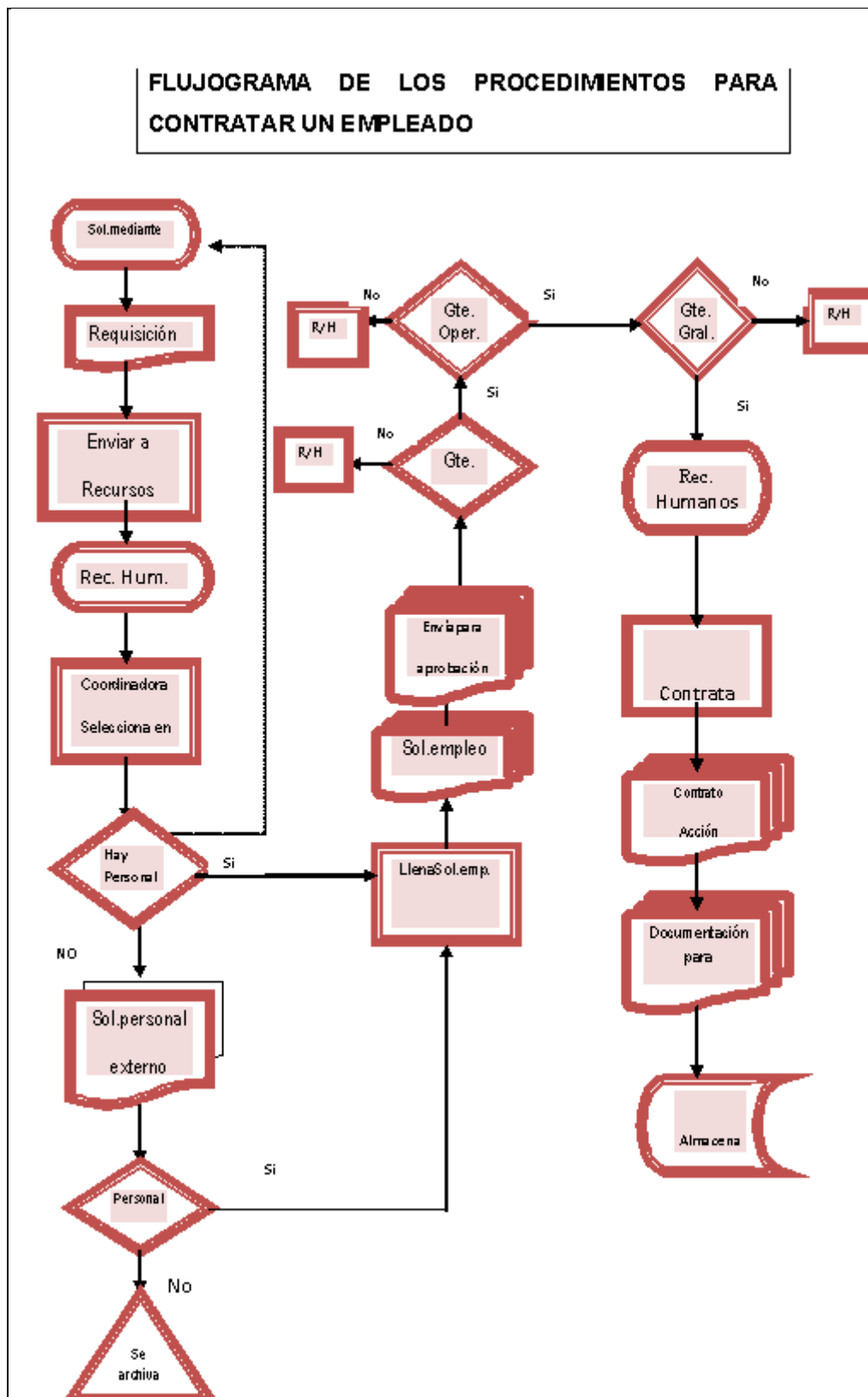
1. Se aprueba contratos y se dan a un abogado
2. Firma del interesado en el contrato de trabajo

Elaborado

Revisado

Autorizado

Fecha de actualización



Fuente: proceso de cheque

Elaborado por: Yolanda López

Fase IV

Evaluación del proyecto y control interno

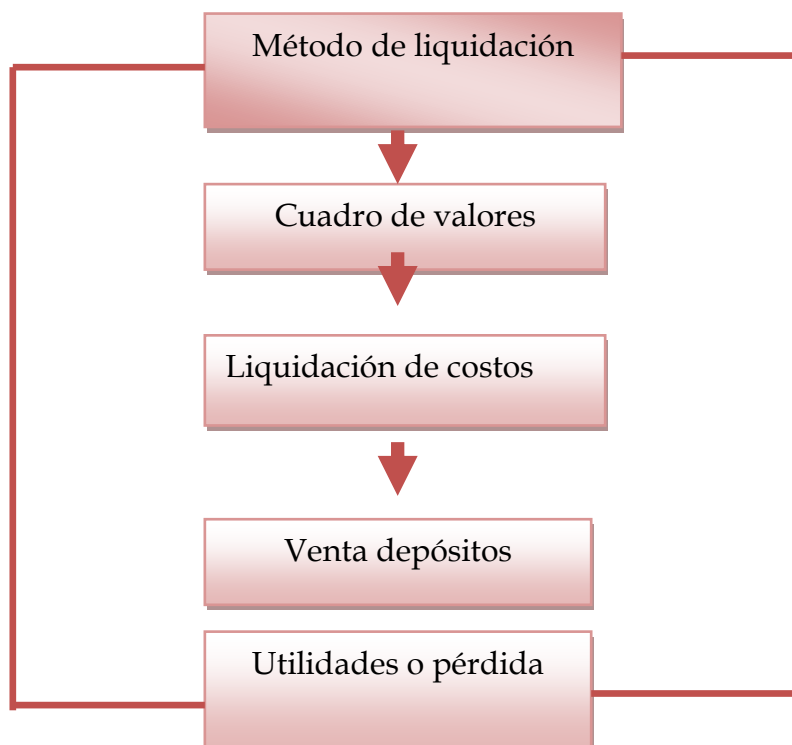
Introducción

En esta fase se presenta la liquidación de proyectos es decir la forma es decir si un proyecto es renovable o no se logra mediante establecer los costos de los diferentes periodos o el tiempo que dure la implementación del proyecto.

Esta fase también presente un modelo de cuadro de valores por lo cual se rige la cooperativa el desarrollo del proyecto de lo cual es un estimado.

Muchas cooperativas solo ven las ganancias que presenta el estado de resultados pero no saben que el proyecto ha sido rentable al ser terminado totalmente, es por eso que en la fase 5 presenta como debe ser ejecutado.

6.7.4.1 Esquema de evaluación del proyecto



6.7.4.2 Cuadro de valores

El cuadro de valores es aquel que sirve para identificar el costo estimado de un determinado proyecto a desarrollar en base a la medición de los costos para poder contraer una deuda con otras instituciones financieras.

6.7.4.3 Liquidación de costos

El método de liquidación de costos es una matriz tiene como objetivo controlar los costos de los diferentes entidades ya sea una sola etapa o varias para determinar un solo costo a liquidar.

Se puede monitorear el presupuesto a liquidar para la implementación de COSO II por medio establecer diferencias o variaciones en cada de los días que dure. Se establecen montos totales de variaciones del presupuesto contra el costo real para determinar si hubo pérdidas o utilidades a la liquidación.

6.7.4.4 Venta de depósitos

Este método es un control interno que consiste en una matriz muestra la acumulación de los depósitos efectuados en el día mes, año y etapas hasta la liquidación del mismo. Es decir hasta el último deposito.

El control de los depósitos ayuda a determinar la liquidación más rápida, como también a determinar la demanda del sector así poder optar por realizar más etapas en el mismo sector.

6.7.4.5 Comparación de costos

Es un método de acumulación de costos durante el tiempo que se desarrolle la matriz tiene como objetivo llevar un récor de los depósitos efectuados y poder

comparar cada año los depósitos. Por otra parte permite la comparación de los depósitos con el ingreso.

Utilidad bruta.- la diferencia entre producto neto.

Perdida bruta.- es el beneficio que se obtiene después de deducir los costos.

Fase v

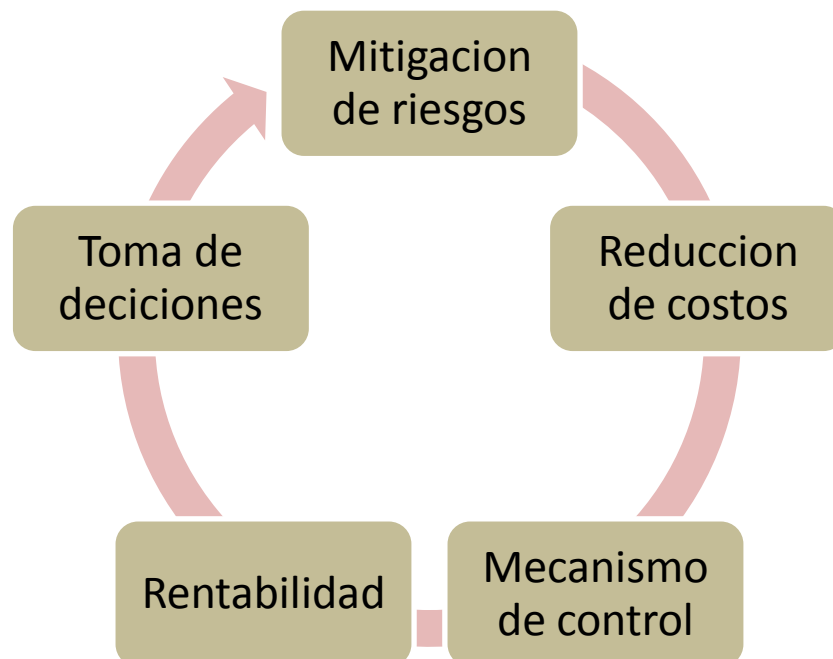
Efectividad y beneficios de las operaciones contables financieras

Introducción

En esta fase muestran los beneficios del coso II aplicadas en el área contable administrativa y financiera como una herramienta muy valiosa para la gerencia de la cooperativa de ahorro y crédito.

La aplicación del coso II contribuye a la disminución de riesgos ya sean estos internos o externos minimizando el impacto que estos puedan tener los riesgos en el logro de los objetivos de la cooperativa. Otro de los beneficios es que reduce las perdidas y aumenta la rentabilidad genera mecanismo de control y de verificación proporcionando información confiable y en el momento oportuno todo ello con lleva a la toma de decisiones de parte de la gerencia de la cooperativa.

6.7.5 Esquema de efectividad y beneficios en las operaciones



6.7.5.1 Mitigación de riesgos

Todas las cooperativas enfrentan incertidumbre y desafío que enfrenta la administración es determinar que tanta incertidumbre se puede aceptar, mitigar, reducir para lograr crecer a la cooperativa. La implantación del modelo coso II logra la efectividad de mitigar los riesgos reduce sorpresas y pérdidas operacionales en el caso de las medianas cooperativas entre los beneficios que se logra son los siguientes:

- ✚ Reducción de los riesgos en la fuga del efectivo que ingresa a la cooperativa en concepto de depósitos. Se logra mediante el control interno implementado su monitoreo constante, buena comunicación y un establecimiento bueno de trabajo.
- ✚ Faltantes de materiales en la cooperativa lo que al mismo tiempo disminuye los costos.
- ✚ Se compra el material necesario para que no se deteriore por no usarlo.
- ✚ Reducción de faltantes de las maquinas
- ✚ Se evitan multas en los aspectos legales mediante el pago de impuestos oportunamente y con el más mínimo error.
- ✚ Se evita la probabilidad de manifestaciones cuando se tiene un buen control en le pago de los empleados.
- ✚ Se sabe que las cooperativas son reservadas las cuales están disponibles para prestar servicios reduciendo el riesgo de ser reservadas dos veces y quedar mal con sus clientes.

6.7.5.2 Reducción de costos

Los costos son los puntos clave de la administración, las cooperativas siempre están buscando la forma de poder reducirla, y en los beneficios de control interno implementado proporciona es la reducción de los costos, se logra mediante la aplicación de controles especialmente en los costos de la cooperativa.

Evitar las compras innecesarias por no poseer un programa de compras, reporte del avance de la cooperativa, monitoreo del mismo, cotizaciones de los precios entre los proveedores. Por eso es muy importante no tener un solo proveedor.

Un buen control de la maquinaria que posee la cooperativa reduce los costos enormemente en la cooperativa, porque se tiene presente que su mantenimiento también produce gastos.

Las liquidaciones es un beneficio que reduce costos por que permite medir las variaciones del presupuesto que tiene la cooperativa. Lo que permite hacer ajustes y reducir los costos de acuerdo en variaciones obtenidas y al mismo tiempo ejecutar un plan de acción en los costos y en los depósitos.

6.7.5.3 Mecanismos de control

Es necesario monitorear los riesgos la efectividad del plan del tratamiento de los riesgos identificados en el mapa de riesgos, las mediciones de los riesgos y la efectividad de control deben ser monitoreadas para asegurar que el plan de control interno no sea manipulada o alterada.

Los mecanismos de control son parte integral de la administración del plan de tratamiento de los riesgos en las cuales puedo mencionar:

6.7.5.3.2 El comité de control interno

El comité será representado por personal de alta gerencia quienes tendrán las siguientes funciones:

- ✚ Programar reuniones con cada departamento quienes son responsables de monitorear el cumplimiento del control interno y mitigación de riesgos.
- ✚ Verificar las variaciones del plan con lo sucedido en el tiempo y ajustar esas variaciones mediante el plan de acción.
- ✚ Verificar informes de control por parte de los jefes de cada área.

- ✚ Verificación de metas y objetivos
- ✚ Análisis y seguimiento de auditoría externa.
- ✚ Analizar los resultados de los controles implementados
- ✚ Monitoreo de la administración financiera
- ✚ Control de los gastos significativos
- ✚ Informe sobre las violaciones de políticas y normas de la cooperativa por parte del personal administrativo.

Otra de las funciones de control es la toma de decisiones respecto a los resultados obtenidos de las verificaciones efectuadas.

6.7.5.3.3 Cuestionarios

Los cuestionarios son otros de los mecanismos de evaluación de control que contribuye a la verificación de los resultados obtenidos y al cumplimiento de normas y políticas.

Se deben elaborar cuestionarios para las diferentes áreas para determinar el trabajo de control que están desempeñando y la contribución que están aportando en el plan de mitigación de riesgos

Formato de cuestionario

Instrucciones Primera parte:

A cada pregunta realizada tacha con una (X) la respuesta que consideres pertinente (sólo una opción) y contesta lo que se te pide:

Encuesta de Servicio

SI NO

- 1.- ¿Considera amable y respetuoso el trato que te brinda la cooperativa?
- 2.- ¿Es adecuado el horario para realizar los trámites?
- 3.- ¿Es completa la información que te proporciona la cooperativa?
- 4.- ¿Te atienden en forma inmediata al solicitar información?

	SI	NO
1.- ¿Considera amable y respetuoso el trato que te brinda la cooperativa?		
2.- ¿Es adecuado el horario para realizar los trámites?		
3.- ¿Es completa la información que te proporciona la cooperativa?		
4.- ¿Te atienden en forma inmediata al solicitar información?		

5.- ¿Te aclaran todas las dudas en forma precisa y correcta de los préstamos e intereses?

--	--

Instrucciones Segunda Parte:

Lea las preguntas y conteste según crea

(5) Excelente (4) Buena (3) Regular (2) Mala (1) Muy mala

6.- ¿Cómo fue tu estancia en la institución donde realizaste los trámites para que les atienda?

--	--	--	--	--	--

7.- ¿Cómo fue el trato que recibiste en la cooperativa?

--	--	--	--	--	--

8.- ¿Considera que las actividades realizadas en la cooperativa fueron adecuadas de acuerdo a lo que necesitabas?

--	--	--	--	--	--

9.- ¿Crees que esta experiencia vivida en la cooperativa es?

--	--	--	--	--	--

10.- La cooperativa fortaleció los siguientes valores:

5 4 3 2 1

a) Ética Profesional

--	--	--	--	--	--

b) Responsabilidad

--	--	--	--	--	--

c) Solidaridad

--	--	--	--	--	--

d) Compromiso

--	--	--	--	--	--

e) Trabajo en equipo

--	--	--	--	--	--

f) Tolerancia Social

--	--	--	--	--	--

11.- En términos generales ¿Cómo definirías el servicio que se te proporcionó?

--	--	--	--	--	--

6.7.5.4 Rentabilidad

La implementación de control interno basado en el caso II contribuye a la disminución de costos lo que lleva a la cooperativa a una mejor situación financiera es necesario evaluar la realidad financiera de la cooperativa más allá de lo que es la contabilidad y lo financiero.

Las razones financieras permiten evaluar la situación actual de la cooperativa mostrando los puntos fuertes y débiles para adoptar acciones correctivas y fortalecer las fortalezas que se poseen.

Las razones financieras se dividen en cinco componentes que son.

- 1) Razón de liquidez
- 2) Razón de actividad
- 3) Razón de deuda
- 4) Razón de rentabilidad
- 5) Razón de mercado

Las razones de liquidez y deuda miden principalmente los riesgos. Las razones de rentabilidad miden los rendimientos. Las razones de mercadeo y abarcan riesgos y rendimiento.

Los análisis financieros requieren de los estados de resultados y balance de situación general. Para las cooperativas se han tomado en cuenta las razones financieras para ver el beneficio del control interno.

6.7.5.5 Razones financieras

a) Razones de liquidez

Razón circulante

Mide la capacidad de la cooperativa para cumplir sus deudas a corto plazo y cuanto más alta es la razón se considera q la cooperativa es líquida.

Razón prueba del acido

Esta razón excluye el inventario para hacer más líquida la prueba, y determinar la debe ser 1 o mayor.

b) Razones de actividad

Las razones de actividad miden la velocidad con la que varias cuentas se convierten en efectivo es decir ingresos o egresos.

Rotación de inventarios

Mide la rotación de liquidez de inventario en el caso que la cooperativa decidiera por diversificar sus ingresos.

Periodo promedio de cobranza

Se utiliza para evaluar las políticas de crédito.

Periodo promedio de pago

Mide el promedio de los créditos extendidos en la cooperativa

c) Razones de deuda

Indica la cantidad de dinero de la cooperativa que se a estado utilizando para generar ingresos, es decir entre mayor sea la deuda que la cooperativa utiliza en relación con activos mayor es el apalancamiento financiero. Entre más alta es la razón mayor es el grado de endeudamiento.

Razón de capacidad de pago de interés

Mide la capacidad de interés cuando mayor es la razón así es la capacidad de pago.

d) Razones de rentabilidad

Permite evaluar las utilidades de la cooperativa respecto al nivel de ventas.

Margen de utilidad bruta

Mide el porcentaje de cada dólar de venta que queda después de la cooperativa ha pagado todos sus productos.

Margen de utilidad operativa

Mide el porcentaje de cada dólar después de deducir los costos y gastos que no son intereses impuestos y dividendos.

Margen de utilidad neta

Mide el porcentaje de cada dólar de ventas deducido los costos y gastos incluyendo intereses e impuestos.

Rendimiento sobre el capital

Mide el rendimiento sobre la inversión.

e) Razones de mercadeo

Proporciona una evaluación de su desempeño de la cooperativa.

6.7.5.6 Toma de decisiones

La cooperativa se fija metas objetivos ya sean a corto o largo plazo de los resultados obtenidos se toman decisiones y de estas decisiones deben ser las más factibles para la cooperativa que depende de los resultados obtenidos y del buen desempeño de los responsables de la aplicación de las directrices de sociedad.

Puede haber reformulación de planes de correcciones y ajustes en cada plan de control.

Formato para control y toma de decisiones

Área responsable	Control implementado	Resultados obtenidos	Evaluación de resultados	Fechas de respuesta del área	Observaciones	Toma de decisiones

El control de los resultados es una herramienta que contribuye a una buena toma de decisiones para el control interno quien es el responsable de monitorear el buen funcionamiento de la mitigación de riesgos. Se determina el porqué de los resultados para tomar medidas de corrección para que contribuya al logro de objetivos como parte integral de trabajo en equipo.

6.7.5.6.1 Plan de implementación del control interno basado en el coso II

6.7.5.6.1.1 Generalidades

Hemos sometido a evaluación y análisis de control interno basado en informe COSO II el cual ha sido diseñado para mejorar las operaciones tanto en lo administrativo como en las operaciones. Es una herramienta de control para la administración que contribuya la sostenibilidad de la cooperativa y a ser más rentable.

El coso II establece políticas y procedimientos flujogramas y algunos formatos que contribuyen a la mejora de control interno.

Expuesta las necesidades de la implementación consideramos necesarias las siguientes acciones a desarrollar.

Organizar el comité de control interno para que capacite al personal involucrado en las actividades de control implementadas desarrollar la logística y pasos a seguir.

6.7.5.6.1.2 Objetivo general

Proporcionar en forma ágil oportuna y eficaz la puesta en marcha y aplicación de criterios desarrollados en el Coso II para mitigar los riesgos identificados en el área contable y administrativa de la cooperativa.

6.7.5.6.1.3 Objetivos específicos

Los involucrados en el control interno apliquen políticas y procedimientos del coso II y así obtener beneficios.

Delegar responsabilidades en el desarrollo del coso II

Desarrollar las principales políticas y procedimientos sobre las cuales el instrumento de control interno se hará de conocimiento de los empleados relacionarlos con su desarrollo.

6.7.5.6.2 Equipo responsable para la implementación

Es muy importante que se conforme el equipo de personas que se encargan de la implementación, valuación y monitoreo de los resultados de la implementación e identificar así las variaciones que pueden surgir.

El equipo responsable ser el comité de control interno

Colaboradores del área contable bajo el mando de la gerencia.

Los ejecutores serán cada jefe de cada área y los empleados como sus colaboradores.

6.7.5.6.3 Políticas de implantación del coso II

Primera presentación formal a la presidencia máximas autoridades y gerenciales, y posteriormente a los empleados en la capacitación.

Aprobación por las autoridades superiores.

Deberá contar con la aprobación documentada por parte de las autoridades superiores, no podrá obviarse este paso por ningún motivo ya que es una herramienta de control interno.

6.7.5.6.4 Recurso para la implementación

6.7.5.6.4.1 Recurso humano

El recurso más importante es el de la cooperativa el elemento humano clave, su compromiso es importante para obtener los resultados esperados por lo tanto constituirá el complemento de divulgación y conocimiento en el proceso de implementación involucrando en forma directa.

Los recursos materiales necesarios para desarrollar y resultados esperados en la divulgación es necesario contar con los siguientes recursos.

- Folder con el logo de la cooperativa
- Papelería y útiles necesarios
- Plumones para pizarra
- Cañón proyector
- Presentación del coso en un CD
- Ejemplares impresos del Coso

- Salón adecuado y mobiliario

6.7.5.6.5 Presupuesto de implementación

Recurso humano (capacitación)	
Honorarios de capacitación	
16 horas a la semana con un costo de 25 cada una.	400
Recursos tecnológicos	
Computadora	800
Implementación del manual	
Control interno COSO II que mejora las operaciones tanto administrativo como operacional	600
Total costo de implementación	1800

6.7.5.6.5 Divulgación del coso

Se dará a conocer mediante la capacitación con una copia del trabajo realizado al gerente de la cooperativa como al personal administrativo.

6.7.5.6.7 Seguimiento

Mediante el monitoreo se dará seguimiento a los logros o fallas en el año que se ejecuta para dar atención.

Actividades	1ra semana				2da semana				3ra semana				4ta semana			
Plantear y organizar	■	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
Desarrollo del COSO II	□	□	■	■	■	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
Divulgación del COSO II	□	□	□	□	□	■	■	■	■	■	□	□	□	□	□	□
Implementación del COSO II	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	■	■	□	□	□	□
Evaluación	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	■	■	■	□	□
Seguimiento	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	■	■

6.10 Administración

6.10.1 Situación actual de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Lucia” Ltda. De la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua fue fundada el 4 de Noviembre del 2006 por un grupo de persona visionarias, sus estatutos fueron aprobados en el 23 de Agosto del 2007 según consta en el acuerdo ministerial N° 747.

Sus primeros directivos fueron el Sr. Luis Cují Gerente Sr Julio MoretaPresidente, como vocales los señores Víctor Hugo Chico, Ángel Moreta, Mario Sogso en sus inicios la Cooperativa contaba con 32 socios lo cual aportaron a 10 dólares y empezaron común capital de 3200 lo cual en ese tiempo se llamaba La Asociación defensoras del Agro esta fue destituida el 10 de junio del 2009.

En el año 2009 después que fue aprobada como cooperativa de Ahorro y crédito “Santa Lucia” Ltda. Cambia la directiva Sr. Francisco Barrionuevo Presidente del consejo administrativo Sr Manuel Cují Presidente de vigilancia Sr Ángel Moreta Secretario y Sr Luis Cují Gerente

Desde su creación la Cooperativa ha venido brindando ayuda al pueblo de Santa Lucia” Ltda. y de la Provincia de Tungurahua y por que no decirlo del Ecuador entero, inicio ofreciendo asesoría técnica en el sector agrícola, semillas y fertilizantes, en coordinación con el Ministerio de Agricultura y Ganadería, hasta evolucionar a convertirse en una institución financiera que ofrece en la actualidad productos como ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, Préstamos para consumo, vivienda hipotecarios, entre otros.

6.10.2 Contactos

Para comunicarse con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Santa Lucia” Ltda., puede hacerlo a través de sus contactos:

Teléfono: 03-2718442

Celular: 091195984

6.10.3 Representantes Legales.

Por disposición de Asamblea General los representantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito son:

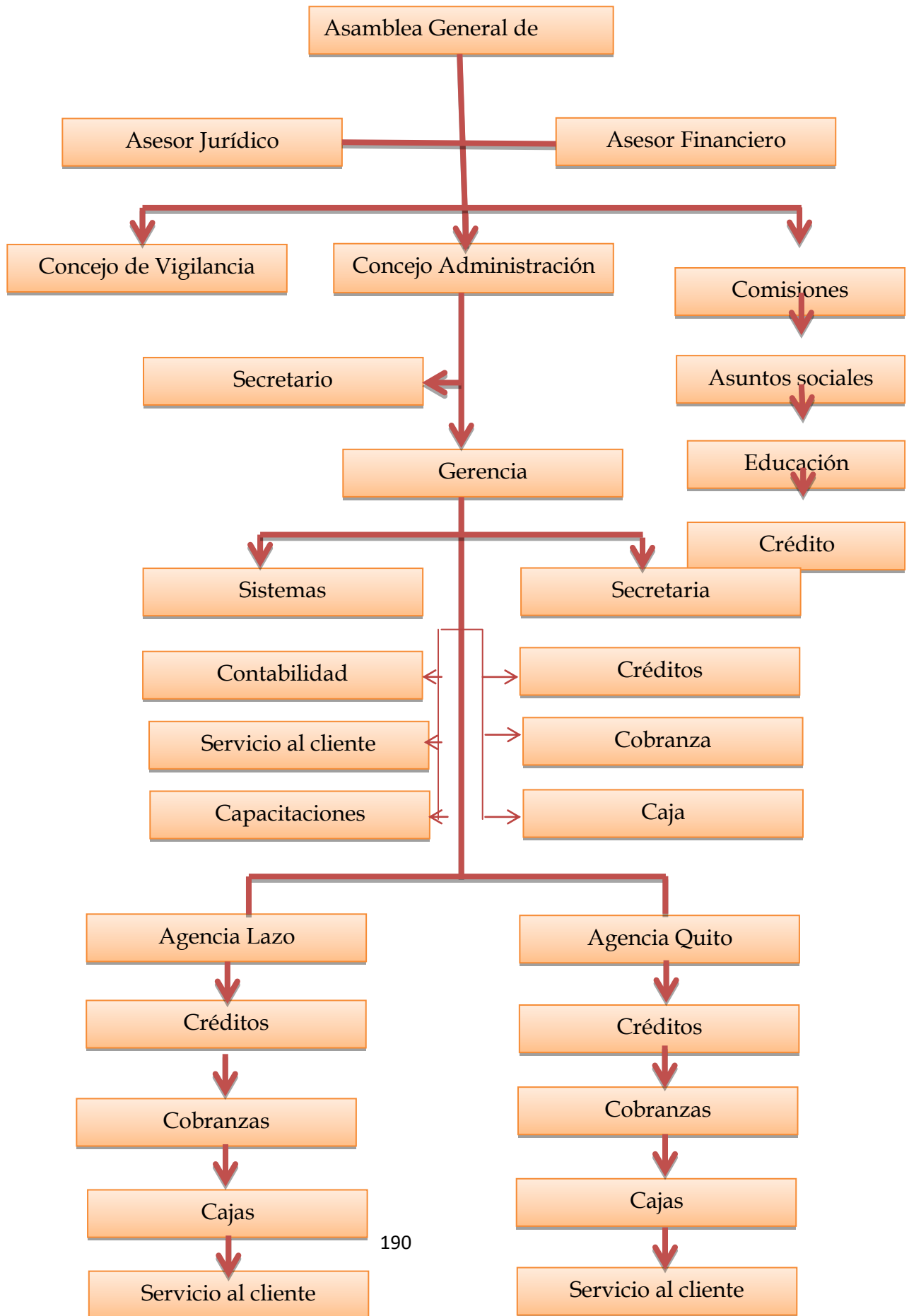
Sr. Alberto Cují Gerente General

Dr. Francisco Barrionuevo Consejo de Administración.

Sr. Manuel Cují Presidente Consejo de Vigilancia

6.10.4 Estructura Orgánico – Funcional

Actualmente la Cooperativa cuenta con la siguiente estructura orgánica funcional



6.10.5 Asamblea General.

“La Asamblea General de Socios es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate quien presida la Asamblea tendrá el voto dirimente” (Ley de Cooperativas, Art. 31).

6.10.6 Consejo de Administración

“El Consejo de Administración es el organismo directivo de la Cooperativa, y estará compuesto por un mínimo de tres miembros y un máximo de nueve, elegidos por la Asamblea General” (Ley de Cooperativas, Art 35).

6.10.7 Consejo de Vigilancia

“El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores, de los jefes y demás empleados de la Cooperativa” (Ley de Cooperativas, art. 39).

El Presidente del Consejo de Administración y de Vigilancia será nombrado de entre los miembros que conforman dichos Consejos.

6.10.8 Gerente General

“El Gerente es el representante legal de la Cooperativa y su administrador responsable, y estará sujeto a las disposiciones de esta Ley, del Reglamento General y del Estatuto” (Ley de Cooperativas, Art. 43)

El Gerente será nombrado por el Consejo de Administración, el mismo que para ejercer sus funciones será caucionado, remunerado y estará amparado por las leyes laborales y del Seguro Social.

6.10.9 Comisiones

“Las Comisiones especiales pueden ser designadas por la Asamblea General o por el Consejo de Administración; pero en todas las Cooperativas y Organizaciones de integración del movimiento habrá obligatoriamente la Comisión de Educación y de Asuntos Sociales.” (Ley de Cooperativas, Art. 47)

6.10.10 Comité de Crédito

El Comité de Crédito es el responsable de estudiar y decidir sobre las solicitudes que presentan los socios para acceder a un préstamo Como toda institución moderna la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel Ltda., cuenta con una declaración de Misión y Visión que son la razón de ser, el motivo para la cual fue creada.

6.10.11 Misión, visión y valores corporativos

6.8.11.1 Misión

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros afiliados mediante atención personalizada y brindándoles confianza seguridad y rentabilidad.

6.8.11.2 Visión

Impulsar y liderar el mercado cooperativista mediante la presentación de una gama de servicios y productos oportunos, innovadores y de calidad.

6.8.12 Valores Corporativos

Como ya se explico en párrafos anteriores la Cooperativa tiene sus propios valores que normarán no solo su accionar dentro del mercado sino también como sus asociados ya que ellos son los mas importantes para la cooperativa, dichos valores se basan en los valores que rigen el Cooperativismo a nivel internacional como son los de confianza y ayuda mutua, pensando siempre en el bienestar de sus asociados y de la colectividad en general.

Los valores que desea fomentar y cultivar la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Lucia” Ltda., entre sus directivos, funcionarios y empleados y que serán compartidos con sus asociados son:

- ✓ Alta calidad del servicio.
- ✓ Compromiso con la Institución.
- ✓ Confianza
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad.
- ✓ Innovación y Competitividad.

6.8.12.1 Alta Calidad de Servicio

Brinda a las personas que por cualesquier razón tengan que realizar transacciones o trámites dentro de la cooperativa un servicio de primera calidad logrando que los mismos se sientan como en su casa al ser atendidos por personal cualificado que entienda cuales son los deseos y necesidades de los mismos para de esa manera poder satisfacerlos y orientarlos de la mejor manera posible.

6.8.12.2 Compromiso con la Institución

La Cooperativa cuenta con personal entusiasta, altamente motivado y comprometido con lograr el engrandecimiento de la institución a través del cumplimiento de los diferentes planes y programas trazados.

6.8.12.3 Confianza

Que los socios confíen en esta su cooperativa mediante la satisfacción de cualesquier duda que ellos tengan sobre la administración de la institución y el manejo de sus recursos mediante la entrega de cuentas claras y oportunas.

6.8.12.4 Responsabilidad

Con los socios al cuidar los recursos e intereses de lo asociados invirtiendo sus recursos de una forma mesurada sin arriesgarla en proyectos que no son tan realizables. Con el Estado aplicando las diferentes leyes y reglamentos que rigen al sistema cooperativista, declarando y tributando los diferentes impuestos y tasas que debe cancelar la institución, estas declaraciones son realizadas con valores reales y en las fechas correspondientes evitando de esta manera estafar al fisco.

Y por último responsabilidad con la comunidad ya que la institución esta comprometida con la cultura y al arte, participando y brindando ayuda a las personas e instituciones que lo soliciten para todas las diferentes de mostraciones culturales y populares.

6.8.12.5 Honestidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda., fiel a sus principios da a conocer a sus asociados y público en general con una transparencia intachable en todos nuestros procedimientos administrativos como financieros contando con sus respectivos soportes, valorados por nuestros auditores.

No mentir a los socios diciendo siempre la verdad de los acontecimientos ocurridos en la institución y con los resultados del ejercicio económico, como del manejo de los recursos a ellos encargados por los socios.

6.8.12.6 Innovación y Competitividad

Al ser la Cooperativa una institución moderna una de sus principales preocupaciones es la de siempre estar a la vanguardia desarrollando nuevos e innovadores productos y servicios financieros, acorde con los deseos y necesidades de nuestros asociados, para de esta manera es siempre competitivo dentro del cambiante mercado financiero cooperativista, sin dejar de lado el servicio personalizado y oportuno para las personas que lo soliciten.

6.8.13 Logotipo

Como toda institución dedicada a la intermediación financiera y ayuda cooperativista; la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Lucía” Ltda., tiene su propio logotipo que la distingue de las demás instituciones.



6.8.14 Estrategias

Plan de acción

Si la cooperativa busca aprovechar las oportunidades con bases en su fortaleza, la estrategia es “Promocionar los servicios y beneficios” lo cual exige llevar a cabo un conjunto de acciones como:

- ✓ Elaboración campañas publicitarias tanto en las oficinas de Ambatillo, laso y próximamente en Quito.
- ✓ Incentivar a los comerciantes con la entrega de microcréditos inmediatos.
- ✓ Enviar comunicaciones a los diferentes negocios y empresas del sector.
- ✓ Cumplir con los indicadores de Afiliaciones, Captaciones, cobranzas y créditos.
- ✓ Capacitar a los empleados para obtener un mejoramiento continuo y medir su productividad.

Si los esfuerzos de la cooperativa se encuentran en resolver las debilidades teniendo en cuenta las oportunidades que brinda en el sector externo la estrategia sería “mayor efectividad de los servicios” debe realizar una serie de decisiones para añadir nuevos productos para los clientes:

- ✓ Tomar en cuenta las necesidades del sector.

6.8.15 Metas

Metas 2010	Plan de acción consolidado	Plan de acción Matriz	Plan de acción agencia laso
Meta 1 Captaciones	Incrementar 98000 mensuales en captación. Aproximadamente 8166,66 en captación	Incrementar 48000 anuales. Aproximadamente 4000 en captación	Incrementar 50000 anuales. Aproximadamente 4166,66 en captación.

META 2 Afilaciones	Apertura de 189 cuentas mensuales. Aproximadamente 20 cuentas mensuales	Apertura 60 anuales. Aproximadamente 5 cuentas mensuales	Apertura 141 anuales. Aproximadamente 15 cuentas mensuales.
META 3 Créditos	Colocar 336000 anuales. Aproximadamente 28000 de créditos entregados.	Colocar 216000 anuales. Aproximadamente 18000 de créditos entregados.	Colocar 120000 anuales aproximadamente 10000 en créditos entregados
META 4 Cobranzas	Mantener el 1% a 5% en morosidad	Mantener el 1% a 5% en morosidad	Mantener el 1% a 5% en morosidad
META 5 Capacitación	Capacitación directivos Capacitación empleados	Capacitación procedimiento parlamentario. Cursos Gerenciales. Área Contable. Área de créditos. Área de servicio al cliente	Área de créditos. Área de servicios al cliente.

6.8.16 Objetivos

OBJETIVOS ESTRATEGICOS 2010	PLANES DE ACCION
Objetivo1	Desarrollar programas de mercado.

Incrementar las captaciones	Idealización de los clientes
Objetivo 2 Incrementar la colocación de créditos	Tramites de crédito máximo en 15 días
Objetivo 3 Ingresar nuevos socios	Genera productos y servicios innovadores
Objetivo 4 Mantener el porcentaje de morosidad del 1% y el 5% en la cartera total.	Tramitar los créditos con todos los documentos legales vigentes al estatuto. Realizar procedimientos de cobranza con el fin de bajar la morosidad.
Objetivo 5 Conseguir alta rentabilidad	Control de gasto Generar ingresos extraordinarios.
Objetivo 6 Consolidar la estructura organizacional de acuerdo a las normativas de la dirección nacional de cooperativas.	Estructuración financiera y legal(normativas) Ejecución plan de auditorias.

6.8.17 Plan de accion

Objetivos estratégicos has el 2010	Plan de acción
Objetivo 1 Incremento en el monto de captaciones	1.1 Promoción de cooperativa y sus agencias. 1.2 Insistir en el envío de

y socios	<p>comunicaciones a los microempresarios del sector.</p> <p>1.3 Dialogar con cada socio señalando los beneficios de la cooperativa.</p>
<p>Objetivo 2</p> <p>Servicios con calidad y atención oportuna.</p>	<p>2.1 Promocionar el pago del bono de desarrollo humano.</p> <p>2.2. Gestionar la creación de nuevos productos como el pago de jubilados.</p>

6.8.18 Actividades de plan de trabajo

	ACTIVIDAD	En	FEB	MA R	ABL	MA Y	JUN	JU L	A GS	SE P	OC T	NOV	DIC	PRESUPUESTA RIA
1	Adquisición de vehículo													8000
2	Honorarios													2400
2.1	Registro IEPI													
2.2	Estudio factibilidad nueva oficina en Ambato													
3	Uniformes													750
4	Auditoria periodo 2010													1080
5	Contratación propaganda y publicidad													3000
6	Capacitación personal													2000
6.1	Pasantía coop.													
6.2	Capacitación directivos													
6.3	Área de servicio al cliente													

6.4	Área de cerditos													
6.5	Área de cobranzas													
6.6	Área contable													
														17230

6.8.19 FODA

<p>Análisis FODA</p> <p>Estrategias</p> <p>Competitivas</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Variedad de servicios cooperativos ✓ Horarios de atención ✓ Credibilidad financiera ✓ Estar sujeta a normas de la dirección de cooperativas ✓ Atención personalizada y oportuna 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación de las oficinas en un sector apartado. ✓ Desconocimiento de los servicios que ofrece la matriz cooperativa
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sector comercial incremento de micro empresas. ✓ Apertura la 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>Dar a conocer los servicios de la cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Crear nuevos servicios 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Promoción de la agencia y los servicios de la cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratar a un afiliado para

oficina en quito.	financieros que satisfagan las necesidades de los socios.	incrementar capacitaciones y aperturas de la cuenta.
AMENAZAS Competencia	ESTRATEGIA FA Asegurar esa confianza en la institución entregando un servicio óptimo y oportuno, identificando la necesidad del socio.	ESTRATEGIA DA Promoción de la oficina para conocimiento de los socios de la cooperativa. Crear el proceso de atención personalizada a los socios en la entrega de créditos y cobranzas.

6.9 Previsión de la evaluación

FACTORES CRÍTICOS	ESTRATEGIAS OPERATIVAS	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO (meses)					COSTO (USD)	RESULTADOS ESPERADOS
				02	03	04	05	06		
Gestión Empresarial	Elaborar un control interno de la cooperativa.	Gerente	1 Equipo de Cómputo Materiales de oficina	X					\$ 500,00	Un control interno adecuado para la cooperativa.
Liderazgo	Definir políticas de liderazgo participativo Emprender tareas comparativas Elevar el nivel de compromiso mediante reuniones de trabajo.	Gerente	Personal administrativo	X	X	X				Fomentar al personal administrativo a la participación organizacional de la cooperativa.
Organización	Establecer un diseño organizacional que promueva el conocimiento de funciones y responsabilidades.	Gerente	Personal administrativo 1 Equipo de Cómputo Materiales de oficina	X					\$ 300,00	Establecer el manual de funciones para lograr la responsabilidad del personal en la cooperativa.

Comunicación	Elaborar instructivos informativos de comunicación horizontal y transversal. Reuniones de trabajo y capacitación para analizar temas de interés, colectivo, social	Gerente Personal administrativo	Personal administrativo Equipo de Cómputo Materiales de oficina	X	X	X	X		\$ 500,00	Generación de compromiso de los empleados con la cooperativa.
Rendimiento Laboral	Elaborar un programa de motivación para que el personal eleve la autoestima y se valore como un emprendedor y generador de buenas ideas y aptitudes para el desempeño del trabajo.	Gerente	Personal administrativo Equipo de Cómputo Materiales de oficina	X	X	X	X	X	\$ 500,00	Incremento de clientes.

BIBLIOGRAFÍA

DÁVALOS Nelson (1984): Enciclopedia Básica de Administración y Auditoria, Segunda Edición, Editorial Ecuador, Quito.

DÁVALOS Nelson y CÓRDOVA Geovanny (2003): Diccionario Contable y Mas, Editorial Ecuador, Quito.

IVANCEVICH John (200): Gestión Calidad y Competitividad, Primera Edición, Diorki Servicios Integrales de Edición, Madrid.

MARSCHAL David (2000): Proceso de la dirección estratégica, Editorial Mc Graw Hill. Chile.

BRIGHAM Eugene y HOUSTON Joel (2005): Fundamentos de la administración Financiera, Décima Edición, Thomson Editores, México.

CUATRECASAS ARBOS Lluis (2000):Gestión Económica-Financiera de la Empresa. EditorialAlfaomega, México.

DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (2003): Editorial Océano, Barcelona.

DICCIONARIO DE TÉRMINOS DE FINANZAS E INVERSIONES (2003): Quinta en ingles y primera en español,Editor de Beatingthe Dow, México.

ESLAVA, José (2003): Análisis Económico-Financiero de las Decisiones de Gestión Empresarial, Esic Editorial, Madrid.

HERRERA, Luís y otros (2004): Tutoría de la Investigación científica.,Diemerino Editores. Quito.

SÁENZ Rodrigo (2000): Manual de Gestión Financiera un Enfoque Practico para Evaluar el Desempeño Empresarial, Quito.

WHEELEN Thomas y HUNGER David (2007): Administración estratégica y política de negocios, Décima Edición, Pearson Educación, México.

Redondo, A. (1993) Curso Práctico de Contabilidad General. Décima Edición. Editorial Centro Contable Venezolano. Venezuela.

Poch, R. (1992)Manual de Control Interno. Editorial Gestión 2000. Segunda Edición. Barcelona España.

Leonard, W. (1990). Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. México: Editorial Diana.

Larry F. Konrath, **Auditing Concepts and Applications (A Risk-Analysis Approach),**

Fundación de Investigación IMEF y Deloitte&Touche, **Administración Integral de Riesgos de Negocio**, Primera Edición, México, D.F., Instituto Mexicano de Ejecutivos de Finanzas, A.C., 2003.Temas sobresalientes: Administración de Riesgos, Desarrollo de Estrategias, Mejora Continua.

<http://gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/ctinmegp.htm>,

<http://www.mitecnologico.com/ls/AdministracionFinancieraI.html>

<http://www.coso.org.estadosunidos>

<http://www.elcontador.com.ec/normativa/niif/NIIF1.pdf>

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/25/ffbnpe.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos14/situac-financiera/situac-financiera.shtml>

http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais

http://www.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=pasiva

http://www.investigacion_operaciones.com/Teoria%20de%20Inventarios_archivos/Gestion_de_Inventario.ppt#268,16,Lote Económico con Producción y Consumo simultáneo

<http://www.auladeeconomia.com/Inventarios-EOQ.ppt#272,13,Modelo de lote económico: Nivel de inventario>

<http://.monografias.com/trabajos 12 /coso/coso2.shtml>

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CUESTIONARIO

NOMBRE:.....

CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA COOPERATIVA:.....

1.- La cooperativa sanciona al personal cuando no cumple con sus deberes

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

2.-Se da charlas de moral y buenas costumbres en la cooperativa

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

3.-Los valores y la ética prevalecen en la cooperativa cuando

- Tienen problemas con los compañeros
- Responsables
- Realizan mal los trabajos
- A veces

4.-Hay cursos de capacitación para el personal de la cooperativa

- Siempre
- Cuando implementan nuevo sistema
- Hay reformas en los estatutos de la cooperativa
- A veces

5.-El personal posee conocimientos profesionales

- Todos
- Casi todos

- Algunos
- Ninguno

6.-La contratación del personal se hace a través de procesos técnicos de selección

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

7.-Las sanciones al personal cuando incumplen sus obligaciones son consideradas:

- Fuertes
- Normales
- Débiles
- Nulas

8.-La ordenes que da el gerente generalmente son por

- Escrito
- Vía telefónica
- Verbalmente
- Informales

9.-Los objetivos de la empresa son considerados

- Claros
- Aceptables
- Adecuados
- Inadecuados

10.-Los riesgos encontrados son comunicados inmediatamente al gerente

- Siempre
- De acuerdo al manual de procedimientos
- Dependiendo del riesgo
- No se comunican

12.-Cada que tiempo se realiza una sesión en la cooperativa

- Semanal
- Mensual
- Semestral
- Año

13.-Se comunica al personal sobre posibles riesgos que atraviesa la cooperativa

- Nunca
- Dependiendo el riesgo
- Resuelven antes de ser comunicado
- Ninguna de las anteriores

14. Los procesos de mejora continua contribuyen al cumplimiento de los objetivos en forma:

- Excelente
- Muy buena
- Aceptable
- Nula

15. Para emprender las mejoras se realiza previamente el estudio y evaluación del control, interno

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

16.- Los resultados de la evaluación del control interno han contribuido en el desenvolvimiento de las actividades de la cooperativa en forma:

- Significativa
- Aceptable
- Insignificante
- Nula

17.- La evaluación del control interno en la cooperativa es:

- Efectiva
- Aceptable
- Regular
- Nula

18.-El índice beneficio costo del proceso de mejora continua es:

- Alto
- Mediano
- Bajo
- Negativo

Anexo 3

