



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

**VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO  
DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

**TEMA:**

**“EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS Y SU  
INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y  
OBJETIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO  
Y VIVIENDA “LA MERCED LTDA.,” DE LA CIUDAD DE  
AMBATO, DURANTE EL AÑO 2010”**

**AUTOR: GLORIA BERTHA PACA LEMA**

**TUTOR: ING. KLEVER PALMA**

**AMBATO - ECUADOR**

**2011**

## **APROBACION DEL TUTOR**

Yo, Dr. Klever Hernán Palma Vallejo, con C.I. # 1801691674 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: “EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA “LA MERCED LTDA.,” DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2010” desarrollado por Gloria Bertha Paca Lema, estudiante del VIII Seminario de Graduación “Los Sistemas de Información Financiera, su Control y Gestión para Apoyar la Toma de Decisiones Generales”, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, 04 de agosto del 2011

EL TUTOR

.....  
Dr. Klever Hernán Palma Vallejo

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Gloria Bertha Paca Lema portadora de la C.I. # 1803739562, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA “LA MERCED LTDA.,” DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 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 autor (a) 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.

AUTORA

.....  
Gloria Bertha Paca Lema

## **APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: "EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA "LA MERCED LTDA.," DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL AÑO 2010", elaborado por Gloria Bertha Paca Lema, estudiante del VIII Seminario de Graduación, "Los Sistemas de Información Financiera, su Control y Gestión para Apoyar la Toma de Decisiones Generales", 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.

Para constancia firma

ING. MARIO RUBIO

ECO. CARLOS SALTOS

.....  
PROFESOR CALIFICADOR

.....  
PROFESOR CALIFICADOR

.....  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

Primeramente doy gracias a Dios por darme la vida, y guiarme siempre por el buen camino, dedico a mis padres por brindarme el apoyo incondicional, a mis hermanos, a mi esposo, sobrinos, quienes me impulsaron a continuar con los estudios superiores.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, por haberme dado la oportunidad de ingresar a seguir estudiando, a los señores profesores que en su oportunidad pusieron a disposición sus conocimientos desinteresadamente.

A la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda. Por el apoyo y la información brindada para la realización de la Tesis.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>A. PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
Portada.....	I
Aprobación del Tutor.....	II
Autoría del Trabajo de Graduación.....	III
Aprobación del Tribunal de Grado.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice general.....	VII
Índice de las tablas y gráficos.....	IX
Resumen Ejecutivo.....	XI

## **B. TEXTO: INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

1.1 Tema de investigación.....	1
1.2 Planteamiento de problema.....	1
1.2.1 Contextualización.....	1
1.2.2 Análisis crítico.....	5
1.2.3 Prognosis.....	7
1.2.4 Formulación de problema.....	7
1.2.5 Interrogantes.....	8
1.2.6 Delimitación objeto de investigación.....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo General.....	11
1.4.2 Objetivos específicos.....	11

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1...Antecedentes investigativos.....	12
2.2 Fundamentación Filosófica.....	14
2.3 Fundamentación legal.....	15
2.4 Categorías fundamentales.....	19
2.4.1 Categorías de variables.....	45
2.4.2 Visión dialéctica de las variables.....	46
2.5 Hipótesis.....	19
2.6 Señalamiento de variables.....	48

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

3.1 Modalidad de la investigación.....	49
3.2 Nivel o tipo de investigación.....	49
3.3 Población o muestra.....	50
3.4 Operacionalización de variables.....	52
3.5 Plan de recolección de información.....	56
3.6 Plan de procesamiento de la información.....	58

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Análisis de resultados.....	61
4.2 Interpretación de resultados.....	61
4.3 Verificación de hipótesis.....	72

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones y recomendaciones.....	81
---	----



## **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

6.1	Datos informativos.....	84
6.2	Antecedentes de la propuesta.....	85
6.3	Justificación.....	88
6.4	Objetivos.....	89
6.5	Análisis de factibilidad.....	90
6.6	Fundamentación.....	92
6.7	Metodología modelo operativo.....	102
6.8	Administración.....	111
6.9	Previsión de la evaluación.....	112

## **C. MATERIALES DE REFERENCIA**

1.	Bibliografía.....	114
2.	Anexo.....	115

## **LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS**

### **ÍNDICE DE LOS GRÁFICOS**

Gráfico 1	Categorización de variables.....	45
Gráfico 2	Subordinación conceptual.....	46
Gráfico 3	Subordinación conceptual.....	47
Gráfico 4	Pregunta 1.....	62
Gráfico 5	Pregunta 2.....	63
Gráfico 6	Pregunta 3.....	64
Gráfico 7	Pregunta 4.....	65
Gráfico 8	Pregunta 5.....	66
Gráfico 9	Pregunta 6.....	67
Gráfico 10	Pregunta 7.....	68
Gráfico 11	Pregunta 8.....	69

Gráfico 12	Pregunta 9.....	70
Gráfico 13	Pregunta 10.....	71
Gráfico 14	Grado de libertad.....	79
Gráfico 15	Evaluación del ambiente del Control.....	94

## **TABLAS**

Tabla 1	Árbol de problemas .....	6
Tabla 2	Población de la Cooperativa .....	53
Tabla 3	Operacionalización V. Independiente.....	56
Tabla 4	Operacionalización V. Dependiente.....	57
Tabla 5	Pregunta No. 1.....	62
Tabla 6	Pregunta No. 2.....	63
Tabla 7	Pregunta No. 3.....	64
Tabla 8	Pregunta No. 4.....	65
Tabla 9	Pregunta No. 5.....	66
Tabla 10	Pregunta No. 6.....	67
Tabla 11	Pregunta No. 7.....	68
Tabla 12	Pregunta No. 8.....	69
Tabla 13	Pregunta No. 9.....	70
Tabla 14	Pregunta No. 10.....	71
Tabla 15	Chi Cuadrado Obtenido.....	76
Tabla 16	Chi cuadrado calculado.....	77
Tabla 17	Frecuencia esperada y observada.....	77
Tabla 18	Calculo estadístico.....	78
Tabla 19	Políticas y prácticas.....	101
Tabla 20	Análisis FODA.....	107
Tabla 21	Valores corporativos.....	108
Tabla 22	Estrategias.....	109
Tabla 23	Cuestionario del Control Interno.....	110
Tabla 24	Previsión de la evaluación.....	113
Tabla 25	Ficha de observación.....	120

## RESUMEN EJECUTIVO

Es responsabilidad de la administración adoptar políticas, trazar planes, definir estrategias y tomar decisiones que encaminen a la empresa hacia importantes niveles de competitividad, solidez y rentabilidad, asegurando con ello el crecimiento económico y consecuentemente, una larga permanencia en el mercado, o caso contrario el fracaso.

Luego de haber transcurrido una década desde su fundación, es preciso realizar una Evaluación del Control Interno para conocer las diferentes actividades que se realiza el talento humano en las distintas áreas, si se cumplen con las Leyes y Reglamentos que para el efecto se necesita tanto internas como externas.

Este aspecto de trascendental importancia para los socios Cooperativa, ha sido objeto del presente trabajo de investigación, donde se ha analizado diversas fases de la gestión administrativa en que se vulneran aspectos importantes en el manejo del personal; no es un problema a futuro, es un hecho actual que debe ser tomado en cuenta para que se evite el no cumplimiento de los objetivos y metas.

Otro de las ventajas fundamentales para la entidad será que todo el personal sienta satisfecho en sus funciones, para que la organización marche con éxito cumpliendo con los objetivos, procesos, procedimientos para brindar un servicio de calidad.

Este trabajo de investigación tuvo todas las factibilidades para que sus resultados sean positivos y gracias a la colaboración de quienes son partícipes de este trabajo de investigación del Control Interno, se pudo concluir con el estudio del tema en mención.

## INTRODUCCIÓN

Nos encontramos en pleno siglo XXI, donde existen muchas empresas competitivas, lo cual obligan a seguir mejorando día a día un servicio de calidad.

En la actualidad las empresas se desenvuelven en un mercado cada vez mas competitivo, sin embargo, la utilización de estrategias le permitirá a la institución fomentar una mejor participación en el mercado.

La investigación se orienta a proporcionar mecanismos para mejorar la gestión administrativa, mediante la evaluación del Control Interno que mediante el cumplimiento los objetivos y de sus fases se podrá desarrollar de manera sobresaliente el manejo del talento humano que será en beneficio a la Cooperativa.

Este trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos y contenidos:

En el Capítulo I, su contextualización es el ámbito social del problema de investigación desde la visión macro, meso y micro. Se plantean interrogantes que buscan determinar causas y efectos de esta problemática. En la prognosis vislumbramos lo que podría producirse a futuro. Se plantean el problema, se precisan las variables, así como los objetivos: general y específicos, se termina con la justificación de este trabajo.

En el Capítulo II, se señalan los Antecedentes Investigativos, en los que describen opiniones y explicaciones de diversos estudios de la problemática planteada en este trabajo de investigación, así como las fundamentaciones respectivas, en las que se señala la posición del

Control Interno y las orientaciones sociales, legales que contempla este problema, además de formular la hipótesis correspondiente.

En el Capítulo III, se plantea la Metodología mediante la cual se procede a la recolección de información en base a la investigación de campo es variables mencionándose los instrumentos de investigación que se emplearon.

En el Capítulo IV, se realizó la tabulación de los resultados del instrumento de investigación, se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos mediante los cuales se procedió al análisis de los datos para obtener resultados confiables de la investigación realizada y comprobación de Hipótesis por porcentajes y la prueba de Chi cuadrado.

En el Capítulo V, se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones pertinentes, de acuerdo al análisis estadístico de los datos de investigación realizado al personal seleccionado, afirmándose la falta de Evaluación del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos y metas.

En el Capítulo VI, se plantea la Evaluación del componente Ambiente de Control para lograr ventajas competitivas en el desempeño del personal y optimizar la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

Finalmente hacemos constar la bibliografía, los anexos que se han utilizado como referencia en este trabajo de investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 TEMA**

“El Control Interno en el área de cajas y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “La Merced Ltda.”, durante el año 2010.”

### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **1.2.1.1 Macrocontextualización**

En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro, Crédito y Vivienda fueron instituciones locales, ubicadas en sitios geográficos específicos, organizadas con el objetivo de apoyarse mutuamente buscando beneficios comunes, brindando sus servicios financieros exclusivamente a sus socios y clientes bajo los principios universales del cooperativismo, fueron creados como entidades sin fines de lucro y su capitalización generalmente lo hacían con aportes de los mismos socios.

En el Ecuador el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito están estrechamente ligados por los acontecimientos históricos como de su crecimiento y la recesión económica, a nivel mundial se formo una nueva corriente sobre la forma en que debe realizarse el control interno dentro de las instituciones financieras.

Las organizaciones sin importar su actividad o giro del negocio en el que se encuentran, constantemente se enfrentan a diversos tipos de riesgos con los cuales deben convivir sin que exista un mecanismo 100% confiable o seguro que permita evitar esos riesgos.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día, se ha visto la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con la finalidad de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias entre cooperativas, surge así un nuevo concepto del Control Interno, donde se brinda una estructura común con el cual se puede enfocar la Gestión de Auditoría.

El Control Interno cumple con leyes y normas aplicables en beneficio de la cooperativa dando así el cumplimiento con sus objetivos y metas que se proponen en el momento de crear la entidad.

En cada entidad se debe asignar responsabilidades al empleado para que éstas sean cumplidas y se tomen acciones correctivas como respuestas al desempeño de las políticas y procedimientos aprobados.

En el Ecuador las cooperativas se basan en leyes, políticas, reglamentos y procedimientos que dispone el Estado para contar con una estructura organizacional eficiente y eficaz.

#### **1.2.1.2 Mesocontextualización**

Las Cooperativas de Ahorro, Crédito y Vivienda de la provincia de Tungurahua no poseen un sistema de control adecuado que les permita cumplir con los objetivos y metas planteados por cada entidad.

Durante la década XXI el aparecimiento de las cooperativas y su constante demanda en la colocación de créditos y diferentes servicios financieros, surge la necesidad de un control interno con el fin de evitar gastos innecesarios de recursos, mantener el compromiso del personal, plena satisfacción de los clientes tanto internos como externos y por ende el cumplimiento de los objetivos que persigue la entidad.

En la provincia de Tungurahua existen los más importantes bancos, financieras, mutualista y cooperativas de ahorro y crédito del país, en donde se ha promovido un notable incremento de cooperativas de ahorro, crédito y vivienda por lo que es necesario manejar las mejores estrategias y políticas para enfrentar la dura competencia que atraviesa y por ende requieren la evaluación y ejecución del Control Interno.

El sistema cooperativo de ahorro y crédito en la última década se ha visto fortalecido, registrando mayor número de socios, incrementando en sus activos especialmente a raíz de la crisis financiera del año 1999 donde cerraron las puertas algunos bancos y en el sector cooperativo no hubo una sola institución con problemas de cierre de operaciones, un gran porcentaje de la población a volcado a depositar su confianza e ingresos en las cooperativas convirtiéndose en una competencia para los bancos.

Para el crecimiento económico de las cooperativas se debe implantar adecuados procedimientos de acuerdo a los objetivos establecidos en relación a las necesidades de cada actividad, por lo que esta situación exige tomar medidas inmediatas y adoptar decisiones adecuadas que beneficien a todos los socios y clientes.

### **1.2.1.3 Microcontextualización**

La cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., fue fundada el 16 de julio de 1963, siendo aprobada su constitución Legal el



13 de octubre de 1963 por parte de Ministro de Bienestar Social, iniciando sus actividades con 28 socios (fundadores), bajo la dirección del Padre Rubén Robayo, quien fue el fundador y a su vez el primer Gerente.

Esta Cooperativa empezó a funcionar en el convento la Merced, hasta que el en año 1989, inauguró su propio edificio, elegante, amplio y funcional, ubicado en el centro de la ciudad brindando un eficiente servicio de actualidad a cerca de veinte mil socios que han confiado sus ahorros en la institución.

Esta institución que nació por iniciativa propia del Padre Rubén Robayo, se ha ido fortaleciendo de tal manera que hasta el momento cuenta con cuatro sucursales en la ciudad de Ambato y próximamente en la provincia de Chimborazo.

La Cooperativa La Merced Ltda., tiene por objetivos lo siguiente: Desarrollar los principios del cooperativismo con un liderazgo en el sistema cooperativo, contribuir con el progreso de cada uno de los socios a través de la emisión de préstamos oportunos y con costos razonables, promover e incentivar la actividad artesanal, aplicar planes de vivienda acorde a las necesidades de los socios y políticas institucionales, cave señalar que la cooperativa La Merced no cuenta con la suficiente aplicación del Control Interno para una gestión óptima que ayuden a mejorar la calidad de servicio al cliente y así cumplir con los objetivos propuestos por la institución.

En la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., es importante realizar la ejecución y evaluación del Control Interno lo cual permitirá estudiar a profundidad su eficiencia, eficacia, economía y ética del departamento del área de cajas.

### **1.2.2 Análisis crítico**

La estructura de las cooperativas de ahorro, crédito y vivienda se presta a una historia innovadora porque reorienta el viejo tema de la administración financiera para poner énfasis en la atención al cliente, la satisfacción de los asociados, la democracia, y la responsabilidad social es así que al realizar el análisis crítico de la institución se determinó la falta de ejecución del Control Interno para una gestión óptima de la Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda.

Al momento no existe reglamento alguno que indique un sistema de reclutamiento para el personal de la Cooperativa, lo que demuestra un alto incremento en el porcentaje del índice de rotación de personal ocasionando desfases en la continuidad de la misión institucional, así también la Cooperativa no cuenta con herramientas que permitan medir y administrar el Riesgo de Cartera afectando notablemente la liquidez de la empresa, generando una cadena de inseguridad en los socios.

La cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., debe disponer de mecanismos necesarios que permita vigilar y supervisar los procesos, para garantizar la generación de información por departamentos así como también la elaboración de reportes de información y cumplimiento de las obligaciones, mejorando de esta manera cada uno de los procesos.

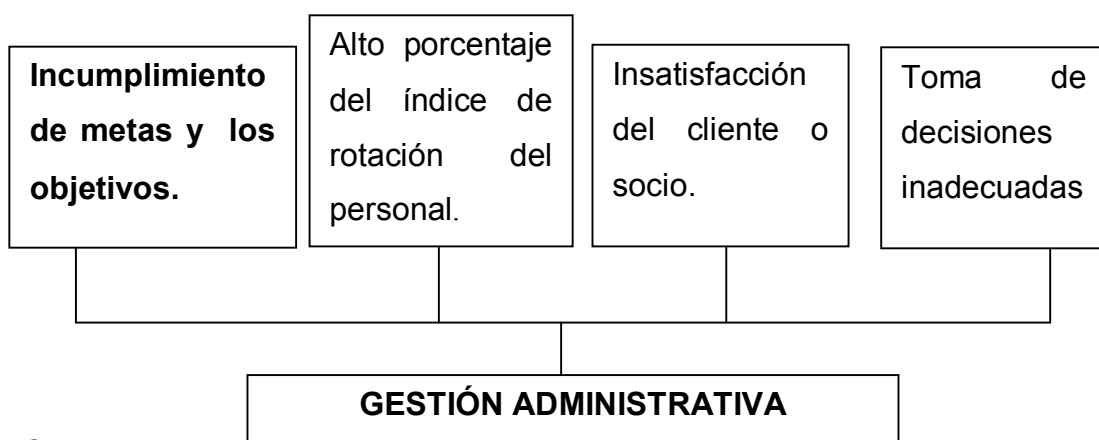
Todo el personal que labora en la institución debe ser capacitado, saber su estructura organizacional, conocer de los procedimientos, plan estratégico, manuales, misión, visión y objetivos para que las actividades realizadas se cumplan con éxito y que el cliente o socio se sienta satisfecho con la atención a él brindada

El Control Interno tiene que ver con la evolución de la forma en que la administración está cumpliendo sus objetivos, desempeñando las funciones gerenciales de planeación, organización y control, tomando decisiones efectivas en el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

El Control Interno tiene por meta mejorar los resultados aplicados en cada uno de sus departamentos de manera efectiva y eficaz para que todo sea un proceso integrado y dinámico en forma permanente, ligado a las metas y objetivos como también en la toma de Decisiones por parte de la Gerencia.

### ÁRBOL DE PROBLEMAS

#### Efectos



#### Causas

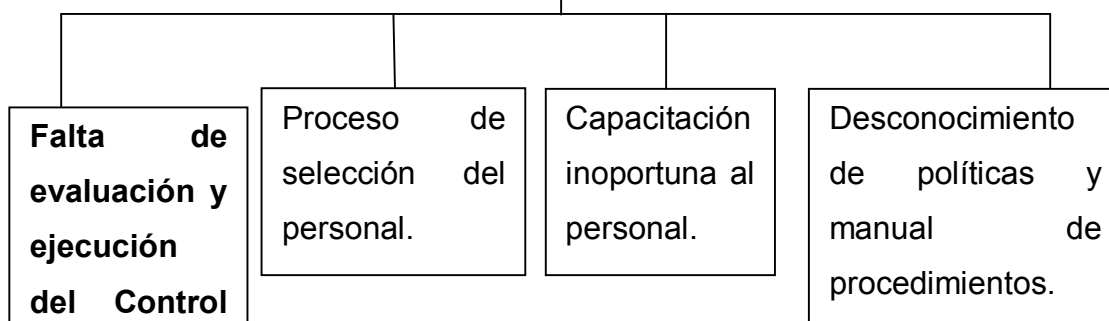


TABLA: 1

FUENTE: COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA.

ELABORADO POR: GLORIA PACA.

### **1.2.3 Prognosis**

En la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., se ha visto en la necesidad de mejorar y buscar alternativas de solución dentro del control interno ya existentes; sus políticas, procedimientos y estructura organizacional deben ser estudiados para que sus empleados mantengan una seguridad razonable y que los objetivos y metas sean cumplidos.

Es necesario que se evalúe y ejecute el control interno mediante los métodos de evaluación del Control Interno para tomar decisiones necesarias en beneficio del desempeño del personal en el área de cajas de la cooperativa.

Hasta el momento, la administración y el personal de la cooperativa no cuenta con una capacitación adecuada, por lo que no se está manejando de acuerdo a lo esperado el Control Interno para alcanzar el desarrollo empresarial, de seguir así se generará desconfianza en los socios y clientes, y un irremediable descenso de las captaciones afectando directamente la rentabilidad de la institución.

El éxito o fracaso de la cooperativa depende de la capacitación que se dé al personal, para que se encuentren informados del plan estratégico, también deben conocer muy bien el sistema de control interno para el cumplimiento de sus procedimientos, objetivos y metas trazadas.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿La evaluación del Control Interno permitirá mejorar los procesos y el cumplimiento de metas y los objetivos del personal que laboran en la

Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010?

#### **1.2.4.1 Variable Independiente: (Causa)**

Control Interno

#### **1.2.4.2 Variable Dependiente: (Efecto)**

Cumplimiento de Metas y Objetivos

#### **1.2.5 Preguntas directrices**

¿Cómo afecta la falta de evaluación del Control Interno para una gestión óptima en la eficacia y eficiencia de la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda.?

¿Qué procedimientos y funciones deberá cumplir el personal del área de cajas de la entidad para mejorar la atención al cliente?

¿Qué información necesita el departamento del área de cajas para poder ejecutar el sistema del Control Interno?

¿Con qué frecuencia es evaluado y capacitado el personal de la cooperativa?

#### **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación**

**Campo:** Auditoría de Gestión.

**Área:** Departamento de cajas.

**Aspecto:** Las variables a estudiar son dos: la Evaluación del Control Interno e su incidencia en el cumplimiento de Metas y los Objetivos.

**Temporal:** Para la realización de esta investigación el tiempo estimado será desde enero hasta julio del 2011 y los datos son tomados del año 2010.

**Espacial:** La presente investigación se realizara en la cooperativa la Merced Ltda., ubicada en el cantón Ambato, provincia Tungurahua, parroquia la Merced, calle Ayllon y Rocafuerte; sus sucursales en el Mercado América, frente al Mercado Central, Izamba y en el cantón de Huambalò.

**Población:** La información lo proporcionará el jefe de personal del área de cajas.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación se fundamenta en la necesidad de solucionar la falta de ejecución del Control Interno para una gestión óptima de la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.; una gestión eficiente y un control eficaz permite a los directivos de la empresa tener a su disposición todos los instrumentos de información posible, para llevar el pulso de las operaciones en cualquier momento, adoptando las medidas adecuadas a fin de frenar cualquier alteración en la marcha funcional de la actividad que realiza.

Además se pretende definir estrategias claras que puedan posicionar a la cooperativa dentro de su ámbito de acción, competir con éxito, satisfacer a los clientes y lograr un buen desempeño de su negocio, esto involucrará fortalecer la institución y encaminarla hacia una cooperativa altamente competitiva desarrollando una cultura interna de confianza,

aprovechamiento de recursos humanos, mejor explotación de mercados, incentivar la captación de clientes potenciales y el mantenimiento de los ya existentes.

Todo esto se verá reflejado en el incremento de la rentabilidad de la cooperativa, aspectos que de ser alcanzados garantizan la estabilidad económica de la cooperativa y de la sociedad en su conjunto ya que el cooperativismo se constituye en un mecanismo de desarrollo familiar que contribuye al desarrollo social y económico del país.

Un adecuado manejo de políticas y estrategias ayudan a que una cooperativa consiga sus objetivos de: organización, administración, rentabilidad, rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable, también puede reforzar la confianza en que la cooperativa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias.

En resumen puede ayudar a que la cooperativa llegue a donde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino; puesto que el entorno político, económico y social genera cambios en las organizaciones, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman, es por tal motivo que la organización está obligada a fortalecer el desempeño del personal y mejorar el servicio a sus socios y clientes.

Esta investigación propuesta constituye de gran contribución para la cooperativa, por lo que se evaluará y ejecutará al Control Interno y también dará cumplimiento a los objetivos establecidos.

De esta manera podemos señalar que es un tema de actualidad y que tiene mucho valor como alternativa para una gestión óptima que va a permitir a la cooperativa la Merced Ltda., tener un adecuado control interno.

Finalmente la investigación que se propone se justifica por la factibilidad que tiene para su realización, pues se dispone del tiempo suficiente para su desarrollo, acceso a las fuentes de información, posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo voluntad para cumplir con el trabajo.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Evaluar el Control Interno en el área de cajas y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos para mejorar la atención del personal en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced Ltda., durante el año 2010.

### **1.4.2 Objetivo específico**

- Analizar la ejecución del Control Interno de acuerdo a las necesidades del área de cajas para establecer su impacto en la atención de los clientes y socios.
- Determinar el cumplimiento de las metas y los objetivos del personal a través de los índices de gestión para verificar la eficacia, eficiencia y el grado del cumplimiento de las mismas en el área de cajas.
- Evaluación del componente Ambiente de Control, mediante técnicas de auditoría para lograr ventajas competitivas en el desempeño del personal y optimizar la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El presente trabajo posee el carácter de original ya que es la primera vez que se realiza un estudio acerca de la evaluación y ejecución del Control Interno para el cumplimiento de las metas y objetivos del área de cajas en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., esta investigación representa un aporte significativo para la cooperativa por que se podrá profundizar en el tema, dejando bases para futuras investigaciones.

Las políticas que se apliquen en la cooperativa siempre deben buscar que el cliente o socio se encuentre conforme con los servicios que brinda el personal de cada departamento, y es así que la investigación se fundamenta en ayudar a mejorar o implantar nuevas formas de llevar a cabo un Control adecuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., a través del cumplimiento de las metas y objetivos que son establecidos por la entidad.

Con estos antecedentes, y por lo expuesto sobre este tema se conoce que existe un sinnúmero de bibliografías que respaldan el trabajo a investigar por lo que se toma de referencia a los siguientes autores:

**Según William C. Boynton (2005: 59)** En la Auditoria moderna define al Control Interno.- “Como un conjunto de normas, procedimientos y técnicas

a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas”

**Según Hernández Sergio (2008: 238)** Definición de control “Función que consisten en determinar si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos y en tomar medidas correctivas en caso negativo”.

**Según Milton K. Maldonado E. (2004: 50)** La definición del Control Interno según las normas de COSO, es un proceso efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de la siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables

Fiabilidad de la información financiera

**Según Harold Koantz (2005:129)** “Los objetivos y metas, son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índole. Representan no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización, la integración del personal, la dirección y el control. Un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

Los objetivos tienen jerarquías, y también forman una red de resultados y eventos deseados, si las metas no están interconectadas y se sustentan mutuamente, la gente seguirá caminos que pueden parecer buenos para

su propia función pero que pueden ser dañinos para la compañía como un todo.

**Según la tesis realizada por Luna Salazar (1990)** Planteamiento de un sistema de Control Interno para cooperativas de ahorro y crédito, se desarrolló tomando como modelo la cooperativa de ahorro y crédito San Nicolás Tumbes; el objetivo principal fue estudiar a profundidad el principio y los elementos básicos de un buen sistema de control interno en la cooperativa debido a los problemas que atraviesa.

En consecuencia se concluye que el cooperativismo por los principios que se sustenta y los fines que persigue, es uno de los medios más adecuados para propiciar y lograr cambios estructurales en el desarrollo económico y social del país.

Las cooperativas vienen funcionando con deficiencia en sus aspectos organizativo, administrativo y contable por ende requiere evaluar y ejecutar al Control Interno para tener una gestión óptima en la administración y organización de la institución.

Se debe fomentar e incentivar la formación, comunicación y capacitación del personal involucrado en el departamento del área de cajas en lo que respecta a la información, recolección de documentación y análisis de servicios para que no existan riesgos de incumplimiento.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

El desarrollo de la investigación que se propone se ejecutará bajo las normas del paradigma crítico propositivo, debido a que ésta escuela filosófica permitirá analizar e interpretar la realidad de la empresa con la intención de contribuir al cambio y mejorar la calidad de vida de quienes están directa o indirectamente relacionados con la misma.

Se trabajará con el paradigma propuesto por que facilita la visión de la realidad de la empresa, realidad que se sustenta a través de la economía solidaria que es el sistema socioeconómico y cultural conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en forma asociativa, identificadas por prácticas de autogestión, solidarias, democráticas y humanistas, en donde todos los seres humanos que trabajan en la misma contribuyen de una manera activa en la construcción de ése escenario; es así que interactúan inseparablemente con el propósito continuo de alcanzar su desarrollo y progreso.

El paradigma crítico propositivo será una guía en la investigación ya que se convertirá en la norma que oriente la carga axiológica de los seres humanos que laboran en la cooperativa de ahorro y crédito La Meced Ltda., sin apartarse de la realidad y del servicio, considerándole a estos como valores relativos susceptibles de alcanzar la perfectibilidad.

El paradigma permitirá también poner en práctica la relación dialéctica entre la teoría y la práctica para de una manera abierta, flexible y participativa solucionar los problemas de la institución investigada.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Todo trabajo de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país, es así que la presente investigación se tomará como fundamento legal lo siguiente:

Según el ente de control al que reportan hay dos tipos de cooperativas de ahorro y crédito.

Las controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros o Reguladas, y las que reportan a la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social.

- Ley de Cooperativas Art. 50 Título VI De la contabilidad, de la información financiera y de la auditoría.- Políticas internas de control: Las cooperativas adoptarán políticas internas de control para administrar prudencialmente sus riesgos en función de las normas que la Junta Bancaria emita para el efecto.
- Estas políticas serán aprobadas por el Consejo de Administración y sobre su cumplimiento deberán informar las auditorías internas y externas.

## **REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO PARA LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y VIVIENDA “LA MERCED” LTDA.**

El consejo de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Vivienda La Merced Ltda., en aplicación al Art.30, literal “m” del Estatuto de la Institución, expide el presente Reglamento Interno de trabajo para sus Empleados.

**CAPITULO I:** Art.1 El presente reglamento interno de trabajo, una vez aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Empleo de Ambato, deberá ser conocido en forma obligatoria tanto por el EMPLEADOR como por los EMPLEADOS, sus disposiciones serán acatadas y no se podrá alegar su incumplimiento por desconocimiento al EMPLEADOR difundir su conocimiento mediante la entrega del mismo a sus empleados.

**CAPITULO II: DEL PERSONAL,** Art.2 El personal de la cooperativa está integrado por sus empleados.

Art.3 Todos los empleados que laboren en la Cooperativa, deberán tener su hoja de vida en fichas individuales, cuyo archivo esta bajo la responsabilidad de la Secretaria de Gerencia.

Art.4 La hoja de vida deberá ser actualizada permanentemente, por lo que los empleados comunicaran los datos exactos cada vez que suceda un cambio.

Art.5 Cuando existan necesidades operativas dentro de la cooperativa y de acuerdo al Manual Orgánico Funcional que forma parte de este Reglamento, el Gerente de la Cooperativa, podrá efectuar reasignaciones o cambios en los cargos, puestos o funciones temporales; aplicando sistemas de rotación en los puestos de trabajo o cualquier otro método que convenga a la Cooperativa.

**DE LA ASISTENCIA AL TRABAJO** ART.6 La jornada laboral será la establecida en el código de trabajo, y el horario de trabajo será por el Consejo de la Administración de conformidad con las necesidades de la Cooperativa.

Art.7 las horas de la jornada laboral son de trabajo efectivo, de modo que el empleado estará listo para empezar su trabajo a la hora señalada y labora hasta la hora fijada para la terminación de la misma.

Art.8 Ningún empleado podrá ausentarse del sitio de trabajo durante sus horas de labor, sin permiso del funcionario responsable de su control.

Art.9 las instancias y/o atrasos de los empleados se justificarán ante el Subgerente, las de este ante el Gerente el Presidente de la Cooperativa, por las siguientes causas.

Art.10 los descuentos justificativos del atraso o inasistencia deberán ser presentados al funcionario que corresponda dentro del plazo máximo de 72 horas de ocurrida la causa.

Art.11 si el empleado se atrasa o no asiste al trabajo sin que exista una de las causas antes nombradas en el Art.-9 del presente Reglamento, perderá el 10% de su remuneración, sin perjuicio de las sanciones correspondientes.

Art.-12 todo permiso será concedido por escrito con indicación de razón y tiempo, debiendo ser anotado en el registro individual. Los permisos no contemplados en el presente reglamento, serán conocidos con cargo a vacaciones, previa solicitud.

Art.-13 Las horas señaladas en el horario de trabajo, indican la iniciación y el término de una jornada de labor, en consecuencia, a la hora fijada para el ingreso, los empleados deberán haber firmado la hoja de timbrado la tarjeta de registro y control.

Art.-14 Durante la jornada de trabajo, ningún empleado podrá dedicarse a otras actividades que no sean las que correspondan específicamente a sus funciones y que se encuentran debidamente señaladas y descritas en el Manual Orgánico Funcional u otras encomendadas por escrito por el funcionario responsable de su control.

Art.-15 Sin la autorización del Gerente ningún empleado podrá laborar horas extras, salvo caso urgente y de extrema necesidad para precautelar los intereses de la Cooperativa.

Art.-16 los trabajadores suplementarios, extraordinarios y de recuperación se sujetaran, en general, a las disposiciones del Código de Trabajo.

Art.-17 La Cooperativa reconoce a sus empleados el derecho a sus vacaciones anuales; para lo cual, el Gerente labora en el mes de diciembre, el calendario de vacaciones respectivo para la aprobación por parte del consejo de Administración.

## **2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**

En base a la evaluación que se realiza en la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., la investigación del autor tiene como objetivo determinar que conocimiento tiene el personal en los procedimientos, objetivos, metas y el plan estratégico mediante la ejecución del Control Interno en el área de cajas.

El presente trabajo investigativo beneficiará a todos los empleados que conforman la cooperativa así como de sus socios, ahora en la entidad se realizara una evaluación al sistema de control interno donde la gerencia como responsable junto con sus empleados contribuirá en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la institución.

### **2.4.1 Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema**

#### **2.4.1.1 Control Interno**

#### **2.4.1.2 Antecedentes del Control Interno**

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.



A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

Debido a esto los contadores idearon la comprobación interna, la cual era conocida como: "la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible, práctico y económico el máximo de protección, control e información verídica".

#### **2.4.1.3 Definición del control interno**

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

El Control Interno se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El control interno es un proceso efectuado por el directorio, 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 los objetivos dentro de las siguientes categorías:

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

El Control Interno se constituye en el medio para llegar a este fin, obliga a que estos principios deben tomarse como la base sobre la cual establecer el Control Interno, a fin de apoyar a la entidad a cumplir sus objetivos y coordinar sus actuaciones hacia el logro de los fines.

#### **2.4.1.4 Principios del control interno**

**Legalidad:** Garantizar que la función administrativa se desarrolle en un marco legal, acatando normas, disciplinas, órdenes y directrices.

**Igualdad:** Ejercer una administración pública en igualdad de condiciones de acuerdo a la norma y a la ley.

**Moralidad:** Se dirige a ejercer una administración pulcra y transparente, combatiendo la corrupción, la deshonestidad y el despilfarro.

**Eficacia:** Velar porque todas las actividades estén dirigidas a los logros de los objetivos y al cabal cumplimiento de la misión.

**Eficiencia:** Garantizar que todas las actividades de la entidad, produzcan los mayores logros y que sus recursos den el máximo rendimiento y aprovechamiento.

**Economía:** Está orientado a la austeridad y medida del gasto, garantizando unos resultados lucrativos desde el punto de vista costo - beneficio en lo económico social.

**Celeridad:** El control interno debe ser dinámico y ágil con el propósito de obtener resultados óptimos y oportunos.

**Imparcialidad:** El sistema de control interno debe garantizar mecanismos de comportamientos justos e imparciales, y evitar las discriminaciones que generen desigualdad.

**Publicidad:** Este principio deberá garantizar el conocimiento pleno, oportuno, preciso y veraz de todos los actos administrativos.

**Responsabilidad:** Los administradores deben responder con diligencia y cuidado por el desarrollo de sus funciones y también por sus omisiones y actuaciones irresponsables que comprometan los bienes públicos.

**Valoración de costos ambientales:** Mantener y preservar prioritaria y fundamentalmente la integridad del ecosistema y la conservación del ambiente sano.

#### **2.4.1.5 Importancia**

Es importante porque asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa.

Sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión.

#### **2.4.1.6 Objetivos del control interno**

- Eficiencia y eficacia de las operaciones de la cooperativa.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

#### **2.4.1.7 Elementos de la estructura del Control Interno**

La estructura del Control Interno de una entidad consta de tres elementos que son:

Entorno de control

Sistema contable

Procesamiento de control

**Entorno de control**

Refleja la actitud de la administración y del consejo de directores respecto a la importancia de control de la institución.

Los controles de una entidad existen dentro de un conjunto de factores como el entorno de control que incluyen los siguientes:

- Filosofía de la administración y estilo operativo.
- Estructura organizativa.
- Comité de auditoría.
- Métodos para asignar autoridad y responsabilidad
- Método de control administrativo.
- Políticas y prácticas de personal.
- Influencia externa.

### **Sistema contable**

Son los métodos y registro establecidos para identificar, agrupar, analizar, clasificar, registrar y dictaminar las transacciones de una entidad, este sistema deberá proporcionar un rastreo completo de transacciones o de auditoría para cada operación.

Para un sistema efectivo deberá:

- Identificar y registrar todas las transacciones validas.
- Describir, medir el valor de las transacciones.

- Presentar de manera adecuada las transacciones y notas correlativas.

### **Procesamiento de control**

Un objetivo importante de estos procedimientos es asegurarse de que la transacciones sean autorizadas por el personal administrativo que actué dentro del alcance de su autoridad

#### **Estos procedimientos se clasifican en:**

- Procedimiento de autorización.
- Separación de funciones.
- Documentos y registros.
- Controles de acceso.
- Verificación interna independiente.

#### **2.4.1.2 Estructura del Control Interno**

Se denomina estructura de control interno al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno.

Para operar la estructura de control interno se requiere la implementación de sus componentes, que se encuentran interrelacionados e integrados al proceso administrativo.

Una estructura sólida del control interno es fundamental para promover el logro de sus objetivos y la eficiencia y economía en las operaciones de cada entidad, por ello, la dirección es responsable de la aplicación y supervisión del control interno.

Para ofrecer una estructura adecuada debe contener:

### **Clima de confianza en el trabajo**

La dirección y gerencia de la entidad deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados. La confianza tiene su base en la seguridad en otras personas y en su integridad y competencia, cuyo entorno las anima a conocer los aspectos propios de su responsabilidad.

La confianza mutua entre empleados crea las condiciones para que exista un buen control interno. La confianza apoya el flujo de información que los empleados necesitan para tomar decisiones, así como también la cooperación y la delegación de funciones contribuyen al logro de los objetivos de la entidad.

### **Responsabilidad**

Se entiende como el deber de los funcionarios o empleados de rendir cuenta ante una autoridad superior y, ante el público, por los fondos o bienes del Estado a su cargo y/o por una misión u objetivo asignado y aceptado.

Generalmente, las entidades públicas tienen establecidas determinadas políticas que se relacionan con la responsabilidad financiera que es, aquella obligación que asume una persona que maneja fondos o bienes públicos de responder ante su superior y públicamente ante otros.

### **Sistema de información contable**

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

### **Re-evaluación de los sistemas de información**

Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

#### **2.4.1.3 Componentes del Control Interno**

Estos componentes interrelacionados sirven como criterios para determinar si el sistema es eficaz, ayudando así a que la empresa dirija de mejor forma sus objetivos y ayuden a integrar a todo el personal en el proceso, proporcionando un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías”:

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



## **Qué aporta cada componente**

Consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

Ambiente de Control.

Evaluación de Riesgos.

Actividades de Control.

Información y Comunicación.

Supervisión o Monitoreo.

### **2.4.1.3.1 Ambiente de control**

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación 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 empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

“El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en que trabaja, los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”.

### **2.4.1.3.2 Evaluación de los riesgos**

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos estos no es una tarea a cumplir de una vez para siempre, debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

“La institución debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas”.

#### **2.4.1.3.3 Actividades de control**

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

“Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad”.

#### **2.4.1.3.4 Información y comunicación**

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

Los sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y

condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros, también debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio.

#### **2.4.1.3.5 Supervisión o monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada 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 la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada, las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

“Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario”

Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse; por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.

Sus cinco componentes son nuevos elementos que se aportan al sistema, se integran entre sí y se implementan de forma interrelacionada, influenciados por el estilo de dirección.

Sirven para determinar si el sistema es eficaz, marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera, dichos componentes se enmarcan en el sistema de gestión, permiten prever los riesgos y tomar las medidas pertinentes para minimizar o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### **2.4.1.4 Control**

Es el conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas.

##### **2.4.1.4.1 Elementos del control**

#### **Organización**

Está constituida por la estructura orgánica; las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación; la división de labores, asignación de responsabilidad y otros aspectos.

## **Procesos y procedimientos**

Los procesos son las diversas etapas que comprende el control. En cambio los procedimientos, son las acciones, los pasos que se aplican a la institución, actividades o funciones que se evalúan.

## **Desempeño del personal**

Comprende la captación, entrenamiento, ejecución de actividades, retribuciones por el trabajo y los resultados de sus actividades (eficiencia o deficiencia), así como la moralidad y ética que aplican.

## **Por qué se debe evaluar el desempeño**

La evaluación no solo debe abarcar el desempeño en el cargo ocupado sino también en el alcance de metas y objetivos.

## **Entrenamiento continuo**

Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el persona, esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.

## **Eficiencia**

Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno.

### **2.4.2 Planeación estratégica**

Es el proceso de reflexión aplicado a la actual misión de la organización y a las actuales condiciones del medio en que ésta opera, el cual permite fijar lineamientos de acción que orienten las decisiones y resultados futuros, es un proceso sistemático y organizado, conducido sobre la base de una realidad que permite decidir anticipadamente:

¿Qué tipo de esfuerzos de planificación deben hacerse?

¿Cuándo y cómo deben realizarse?

¿Quién los llevará a cabo?

¿Qué se hará con los resultados?

#### **2.4.2.1 Objetivos de la Planificación Estratégica**

##### **Conseguir una ventaja competitiva**

Adaptación al medio ambiente.

Identificación de opciones para aprovechar oportunidades / reducir riesgos.

Utilización óptima de los recursos.

#### **2.4.2.2 Importancia de la Planificación Estratégica**

Definiendo la misión de las empresas en términos específicos, le es más básico imprimirles dirección y propósitos, y por tanto, estas funcionan mejor a los cambios ambientales.

Entre los aspectos que hacen importante la Planificación Estratégica se encuentran:

Aceleración del cambio tecnológico.

La creciente complejidad de la actividad gerencial.

Creciente complejidad del ambiente externo.

Un intervalo mayor entre sus resultados futuros.

### **2.4.3 Manual de procedimientos**

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipos de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentran registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación del Control Interno y su vigilancia.

Permite conocer el funcionamiento interno en lo que se respecta a descripción de las tareas, ubicación, rendimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

#### **2.4.3.1 El manual de procedimientos debe incorporar la siguiente información:**

Logotipo, nombre oficial de la organización, denominación, lugar y fecha de información, unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización, clave de la forma, índice o contenido, introducción, objetivo del procedimiento, aéreas de aplicación y alcance de los procedimientos, responsables, políticas o normas de operación, conceptos, procedimientos, formularios de impresos, diagrama de flujo, glosario de términos.

#### **2.4.4 La toma de decisiones**

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: A nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc., es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas.

Para tomar una decisión, no importa su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución; en algunos casos por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección puede tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o



fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.

Las decisiones nos conciernen a todos ya que gracias a ellas podemos tener una opinión crítica. Las decisiones se pueden clasificar teniendo en cuenta diferentes aspectos, como lo es la frecuencia con la que presentan.

#### **2.4.4.1 Decisiones programadas**

Son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas; como el tipo de problemas que resuelve y se presentan con cierta regularidad ya que se tiene un método bien establecido de solución y por lo tanto ya se conocen los pasos para abordar este tipo de problemas.

#### **2.4.4.2 Decisiones estructuradas**

La persona que toma este tipo de decisión no tiene la necesidad de diseñar ninguna solución, sino que simplemente se rige por la que se ha seguido anteriormente.

En cierta medida, las decisiones programadas limitan nuestra libertad, porque la persona tiene menos espacio para decidir que hacer.

#### **2.4.4.3 Decisiones no programadas**

También denominadas no estructuradas, son decisiones que se toman en problemas o situaciones que se presentan con poca frecuencia, o aquellas que necesitan de un modelo o proceso específico de solución.

#### **2.4.4.4 Proceso de toma de decisiones**

La separación del proceso en etapas puede ser tan resumida o tan extensa como se desee, pero podemos identificar principalmente las siguientes etapas:

Identificar y analizar el problema

Identificar los criterios de decisión y ponderarlos

Definir la Prioridad para atender el problema

Generar las alternativas de solución

Evaluar las alternativas

Elección de la mejor alternativa

Maximizar: Tomar la mejor decisión posible.

Satisfacer: Elegir la primera opción que sea mínimamente aceptable satisfaciendo de esta forma una meta u objetivo buscado.

Optimizar: La que genere el mejor equilibrio posible entre distintas metas.

#### **2.4.4.5 Implementación de la decisión**

Poner en marcha la decisión tomada para así poder evaluar si la decisión fue o no acertada. La implementación probablemente derive en la toma de nuevas decisiones, de menor importancia.

#### **2.4.5 Metas**

### **2.4.5.1 Definición**

Están orientadas hacia logros concretos y explícitos y se apoyan en una serie de objetivos, ser compatible con la misión de la institución o del programa académico.

- Ser económicamente factible y técnicamente posible.
- Especifica los resultados esperados.
- Enmarcada en el largo plazo.
- Que pueda ser dividida en objetivos

### **2.4.5.2 Importancia**

¿Permite la meta establecer los objetivos?

¿Es factible lo que propone la meta?

¿Se pueden identificar los resultados esperados de la meta?

¿Es a largo plazo el tiempo pautado para su ejecución?

### **2.4.5.3 Tipos de Metas**

- Potenciar el desempeño de directivos y empleados
- Desarrollar liderazgo y pro-actividad en el personal
- Fortalecer el trabajo en equipo

- Mejorar el ambiente laboral
- Descubrir las fortalezas de la organización y potenciarlas
- Identificar las debilidades empresariales y desarrollar una estrategia para transformarlas en oportunidades
- Aumentar las ventas o la participación de mercado
- Alcanzar las metas organizacionales
- Salir del estancamiento
- Asumir nuevos retos o responsabilidades
- Adaptarse al cambio
- Analizar objetivamente proyectos y situaciones
- Contar con una la opinión imparcial de un tercero
- Validar conceptos
- Hacer lluvia de ideas
- Visualizar un futuro prometedor y desarrollar un plan de acción para alcanzarlo
- Crear empresa

#### **2.4.5.4 Clases de metas**

No todas las metas son iguales. No todas tienen iguales poderes de automotivación, algunas están a mano, y otras quedan lejos.

Unas metas versan sobre cosas, otras sobre el cambio de la persona, algunas son claras y nítidas, y otras son difíciles de conceptualizar, por todo ello es necesario darles un orden adecuado que ayude a su consecución.

**Metas a corto plazo:** ayudan mucho a adquirir confianza en sí mismo, mientras a más corto plazo sean, más motivación se suele tener. Y, si se alcanza una meta importante, el entusiasmo aumentará.

También ayudan a subir un escalón y a tener una visión más amplia de lo que se quiere, no hay meta sin reto, son a corto plazo en el sentido del tiempo requerido, pero no en cuanto al esfuerzo.

**Metas a largo plazo:** un líder es una persona que sabe mirar hacia el futuro, no sólo para contemplarlo, sino para afrontar con una serie de objetivos a lograr.

En la visión de un líder las metas a largo plazo constituyen una necesidad, las metas a largo plazo exigen un trabajo detallado, previsor, paciente a corto plazo, que cristaliza a largo plazo en metas grandes, eficaces y atractivas.

**Metas tangibles:** metas tangibles: Hay en la vida metas fácilmente visualizables, que nacen de necesidades inmediatas o urgentes. , en estas metas tangibles se proyectan en el campo del liderazgo aquellos objetivos más claros y necesarios que tiene un líder, sea a corto o largo plazo. Es algo que se toca y que, por tanto, se siente con urgencia.

**Metas intangibles:** se trata de metas más profundas, no siempre visualizables, pero demasiado importantes para lograr un objetivo. Hay que conocer demasiado bien lo que se busca, para poder fijar metas también adecuadas.

## **2.4.6 Objetivos**

### **2.4.6.1 Concepto**

Toda organización pretende alcanzar objetivos, un objetivo organizacional es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro.

Los objetivos son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de una empresa, los puntos finales de la planeación, y aun cuando no pueden aceptarse tal cual son, el establecerlos requiere de una considerable planeación.

Un objetivo se concibe algunas veces como el punto final de un programa administrativo, bien sea que se establezca en términos generales o específicos.

Los objetivos tienen jerarquías, y también forman una red de resultados y eventos deseados. Una compañía u otra empresa es un sistema. Si las metas no están interconectadas y se sustentan mutuamente, la gente seguirá caminos que pueden parecer buenos para su propia función pero que pueden ser dañinos para la compañía como un todo.

Estos objetivos deben ser racionalmente alcanzables y deben estar en función de la estrategia que se elija. Los objetivos son una obligación que se impone una empresa por que es necesaria, esencial para su existencia.

### 2.4.6.2 Tipos de objetivos

De acuerdo con la naturaleza de la organización podemos identificar objetivos con o sin ánimo de lucro.

Según el alcance en el tiempo podemos definir los objetivos en generales o largo plazo, el táctico o mediano plazo, y el operacional o corto plazo

**Largo Plazo:** están basados en las especificaciones de los objetivos, son notablemente más especulativos para los años distantes que para el futuro inmediato, estos objetivos se hacen en un periodo de 5 años y mínimo tres años. Los objetivos estratégicos sirven para definir el futuro del negocio.

Sobre los objetivos generales de una empresa:

- Consolidación del patrimonio.
- Mejoramiento de la tecnología de punta.
- Crecimiento sostenido.
- Reducción de la cartera en mora.
- Integración con los socios y la sociedad
- Capacitación y mejoramiento del personal
- Claridad en los conceptos de cuáles son las áreas que componen la empresa.
- Una solución integral que habrá así el camino hacia la excelencia.

**Mediano plazo:** son los objetivos tácticos de la empresa y se basan en función al objetivo general de la organización.

También son llamados los objetivos tácticos ya que son los objetivos formales de la empresa y se fijan por áreas para ayudar a ésta a lograr su propósito.

**Corto plazo:** son los objetivos que se van a realizar en menos un periodo menor a un año, también son llamados los objetivos individuales o los objetivos operacionales de la empresa ya que son los objetivos que cada empleado quisiera alcanzar con su actividad dentro de la empresa. Así, para que los objetivos a corto plazo puedan contribuir al logro de los objetivos a plazos intermedios y largo, es necesario establecer un plan para cumplir con cada objetivo y para combinarlos dentro de un plan maestro que deberá ser revisado en términos de lógica, consistencia y practicabilidad.

### **Importancia de los objetivos**

Los objetivos organizacionales dan a los gerentes y a los demás miembros de la organización importantes parámetros para la acción en áreas como:

- Guía para la toma de decisiones
- Guía para la eficiencia de la organización
- Guía para la coherencia de una organización
- Guía para la evaluación de desempeño

### **2.4.6.3 Características**



Los objetivos incluyen fechas específicas del objetivo o su terminación implícita en el año fiscal; resultados financieros proyectados (pero lo están limitados a ello); presentan objetivos hacia los cuales disparará la empresa o institución conforme progresa el plan; logrando llevar a cabo su misión y cumplir con los compromisos de la empresa.

**Los objetivos deben reunir alguna de estas características:**

Claridad, flexibilidad, medible o medible, realista, coherente, motivador

**Para establecer objetivos tenemos que tener en cuenta:**

Escala de prioridades para definir objetivos: es necesario establecer escalas de prioridad para ubicar a los objetivos en un orden de cumplimiento de acuerdo a su importancia o urgencia.

Identificación de estándares: es necesario establecer estándares de medida que permitan definir en forma detallada lo que el objetivo desea lograr, en qué tiempo y si es posible, a qué costo.

Los estándares constituirán medidas de control para determinar si los objetivos se han cumplido o vienen cumpliéndose, y si es necesario modificarlos o no.

## Categorización de variables

### Subordinación conceptual

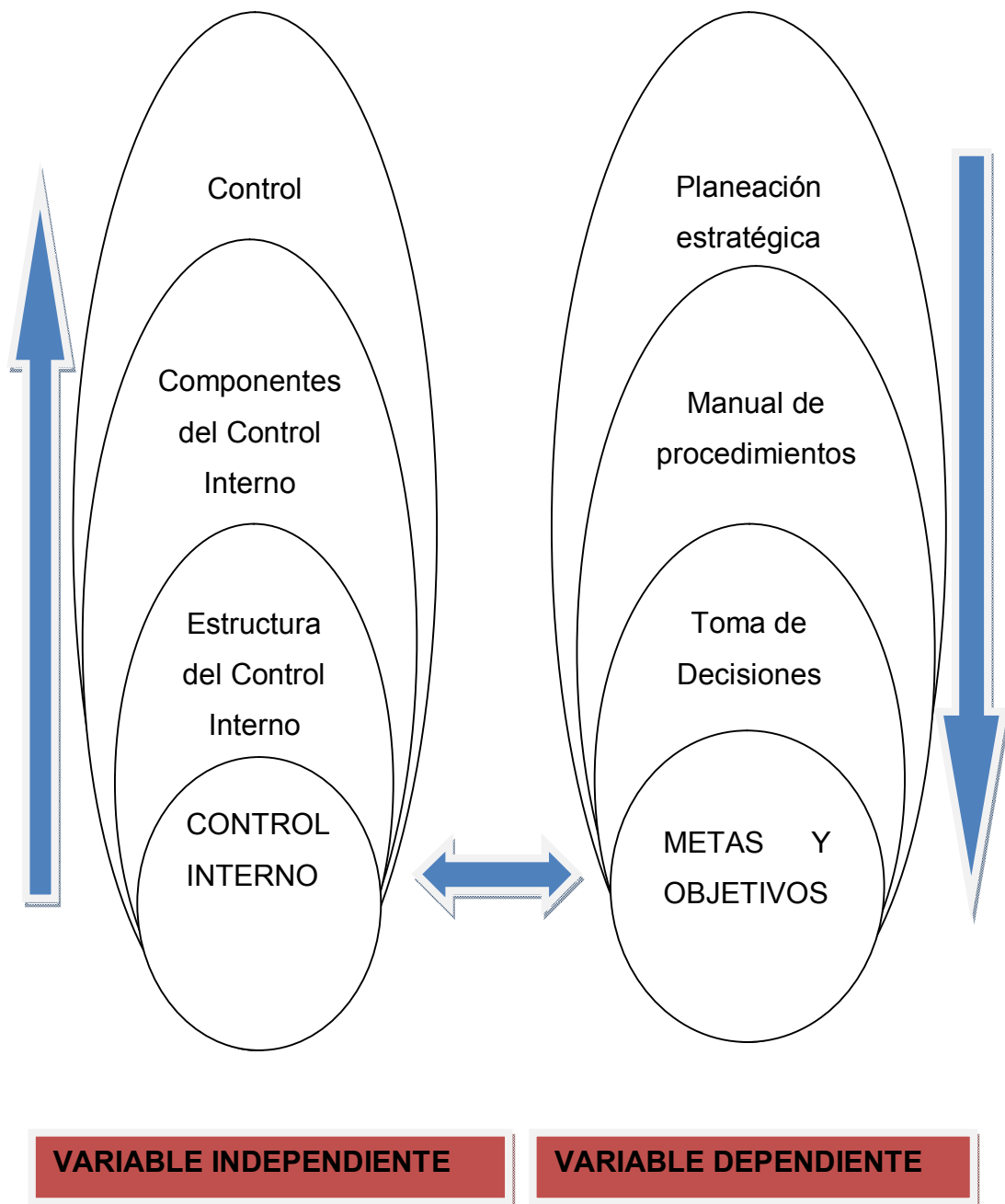


GRAFICO: 1

FUENTE: AUDITORIA MODERNA, TOMO 1196D; WALTER G. KELL

**Subordinación conceptual**

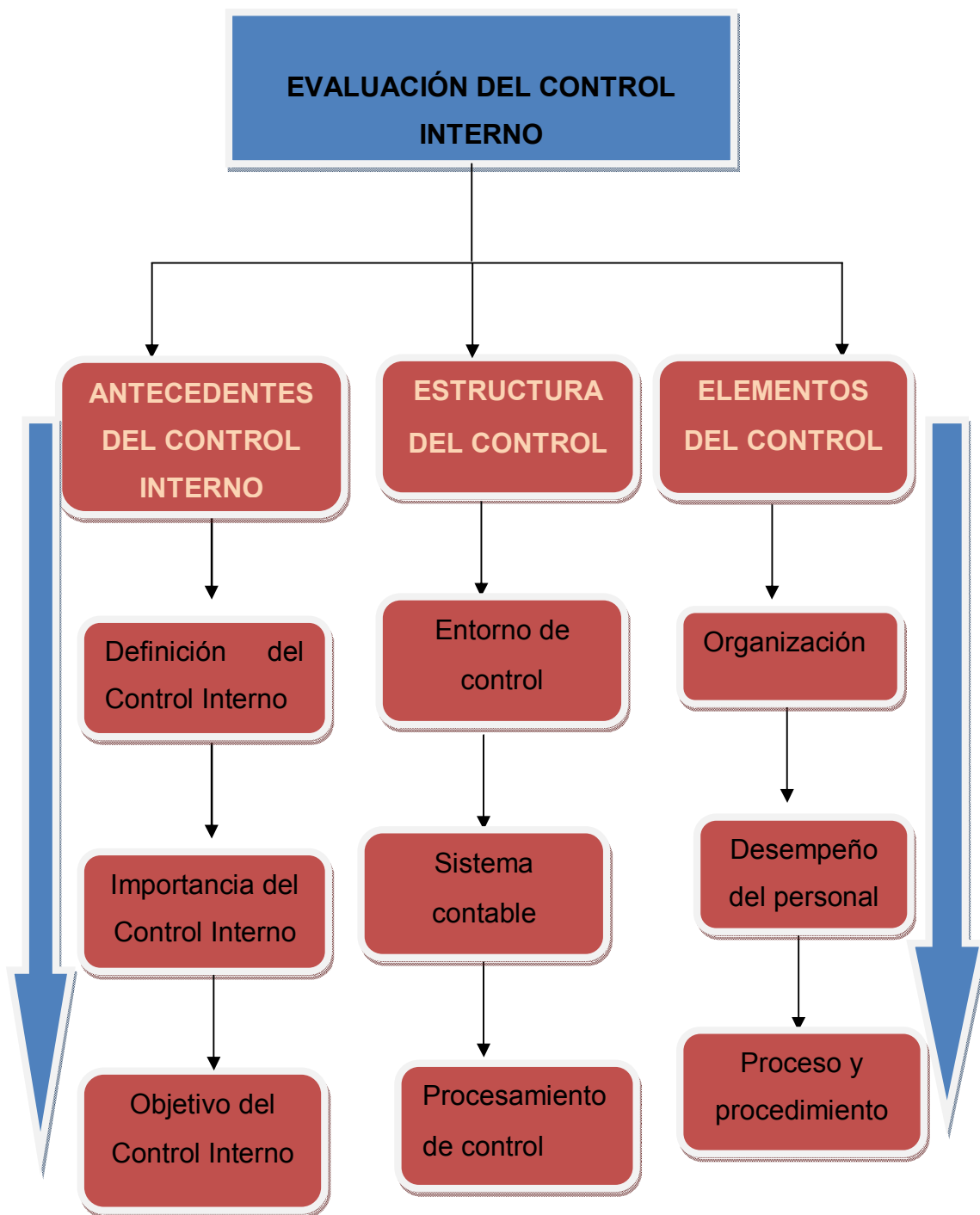


GRAFICO: 2

FUENTE: AUDITORIA (2005), TOMO1963D: SAMUEL ALBERTO MONTILLA B.  
ELABORADO POR: GLORIA PACA.

**Subordinación conceptual**

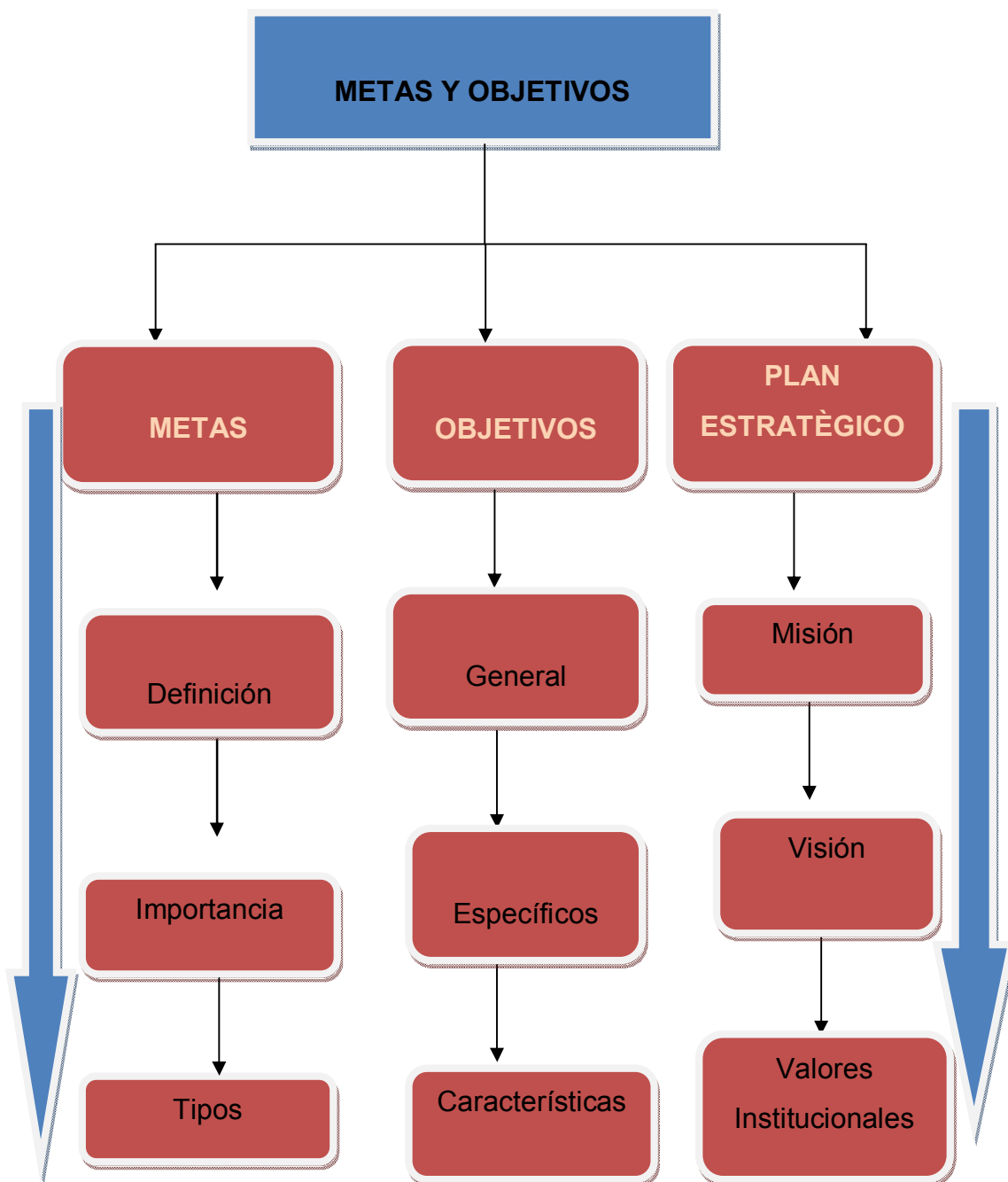


GRAFICO: 3

**FUENTE:** PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CAPACITACIÓN EMPRESARIAL, ROBERTO PINTO (2000), TOMO 1513D

**ELABORADO POR:** GLORIA PACA.

## **2.5 Hipótesis**

La evaluación y ejecución del Control Interno en el área de cajas permitirá mejorar los procesos y el cumplimiento de metas y los objetivos en la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010.

## **2.6 Señalamiento de variables**

### **Variable independiente**

Evaluación del Control Interno en el área de cajas

### **Variable dependiente**

Cumplimiento de Metas y los Objetivos

### **Indicadores**

Permitirá, procesos.

### **Unidad de observación**

Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda la Merced Ltda.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo tiene como propósito primordial fundamentar científicamente la problemática que se investiga utilizando el análisis crítico y reflexivo.

El desarrollo de la investigación que se ejecutará en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., tendrá un enfoque cualitativo, según el cual, **Bernal C.** (2000:105) en su libro “Metodología de la investigación” manifiesta que este modelo se caracteriza por que está orientado a observar, describir, Interpretar, y comprender la realidad del problema objeto de estudio, en un ambiente contextualizado es decir que se investigará el problema dentro del contexto en que se produce sin llegar a formular generalizaciones.

Para la obtención de la información se empleará técnicas cualitativas y cuantitativas, para su análisis correspondiente se asumirá una posición dinámica con una perspectiva de adentro hacia fuera y se pondrá énfasis tanto en el proceso de trabajo como en los resultados del mismo hasta llegar a comprobar la hipótesis.

#### **3.2 NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACION**

Esta investigación es descriptiva por lo que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, la investigación que se presenta y se caracteriza en los siguientes tipos de investigaciones.

### **3.2.1 Investigación bibliográfica o documental**

La investigación que se propone presentará características de los siguientes tipos de investigaciones.

Presentará características de este tipo de investigación por que se analizará información escrita sobre contribuciones científicas del pasado para establecer relaciones y comparaciones con el estado actual del problema estudiado en la Cooperativa de Ahorro Crédito y Vivienda La Merced Ltda., y para ello será necesario revisar, leer documentos, archivos de la empresa, libros, revistas científicas, resoluciones, informes técnicos, tesis de grado afines al problema, que permitirán estructurar la base científica en la que se cimienta la investigación.

### **3.2.2 Investigación de campo**

El trabajo que se propone presenta estas características porque se trata de un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se produce, para ello se reunirá técnicas como la entrevista que permitirán estar en contacto directo al investigador con la realidad con la finalidad de recolectar y registrar sistemáticamente la información primaria referente al problema de estudio.

## **3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Este trabajo, es una investigación científica; en razón que he utilizado el conocimiento a través de las normas, conceptos, planes, procesos y procedimientos que se aplican en una Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., para realizar el control eficaz que ayude el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Para el desarrollo de la investigación que se plantea es necesario recurrir a los siguientes tipos de investigación:

### **3.3.1 Investigación Explorativa**

Mediante este tipo de investigación será posible conocer la realidad de la empresa, fundamentar el planteamiento del problema de investigación, formular hipótesis de trabajo y orientar la selección de la metodología a emplearse en la investigación.

### **3.3.2 Investigación Descriptiva**

Es una investigación descriptiva por cuanto presenta la realidad actual de las cooperativas de ahorro y crédito, mediante la aplicación de un plan estratégico, procesos y procedimientos modernos de gestión de empresas competitivas, explica cómo es posible alcanzar la eficacia en la gestión integral de estas instituciones y así mejorar sus resultados.

Con este tipo de investigación será posible utilizar el método de análisis para llegar a caracterizar el problema en una situación concreta señalando sus prioridades y aspectos fundamentales.

### **3.3.3 Investigación Correlacional**

La investigación propuesta tendrá características de un trabajo correlacional debido a que se tiene como propósito fundamental medir el



grado de relación que existe entre las dos variables identificadas en la hipótesis planteada anteriormente.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

Se considera como población todas y cada una de las personas que trabajan en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., se trabajará con toda la población que a continuación se menciona: En esta investigación el universo de estudio está representado por los funcionarios de la matriz y sucursales de la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., de la provincia de Tungurahua que llega a un total de 53 personas distribuidas conforme al siguiente cuadro:

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Nº PERSONAS</b>
Gerente General	1
Subgerente	1
Secretaria subgerencia	1
Jefe de RR HH	1
Asistente de recursos humanos	1
Contador	3
Auxiliar de contabilidad	1
Asistente de gerencia	1
Supervisor de caja	2
Jefe de caja	5
Cajeras (o)	25
Auxiliar contable	1
Coordinador de proyectos	1

Asesor de inversiones	1
Auxiliar de Auditoria	1
Asistente de contabilidad	1
Recibidor Pagador	1
Jefe operativo	1
Servicio al cliente	1
Auditora interna	1
Asistente de roles	1
Administrador de sistema	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

**TABLA  
: 2  
FUENT**

**E:** COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA.

**ELABORADO POR:** GLORIA PACA.

### 3.4.2 Muestra

El muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio, es decir la población que va ser examinada con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

El método a utilizarlo en la presente investigación se lo realizara aplicando la siguiente formula, porque se considera que forman parte de la muestra las personas que trabajan en la Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda.

$$n = \frac{Z^2 N p * q}{\dots}$$

$$(N - 1) E^2 + Z^2 p*q$$

Para la población de 53 personas se realizara una encuesta a la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., se requiere que la estimación de la proporción poblacional se encuentre en 0.05 con un nivel de confianza del 95%. Si el mejor cálculo de la proporción es de 0.05. ¿Qué tamaño de muestra se necesita?

**N**= Tamaño de la población.

**Z**= Unidad estándar correspondiente al nivel de confianza empleada.

**p**= Probabilidad de éxito de que ocurra el suceso.

**q**= Probabilidad de éxito de que no ocurra un suceso.

**E**= Margen del error neutral.

**n**= Tamaño de la muestra.

**NC**= Nivel de confianza de la información que se obtenga.

**Datos:**

**N**= 51

**Z**= 1.65

**p**= 0.5

**q**=  $1 - 0.5 = 0.5$

$$E= 0.05$$

$$n=?$$

$$NC= 95\% = 0.95$$

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

$$n = \frac{(1.65)^2 * 51 * 0.5 * 0.5}{(51 - 1) (0.05)^2 + (1.65)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n= 43$$

Una vez que se realizó los cálculos respectivos por medio de la fórmula estadística de la muestra para una población finita, se ha llegado a determinar que la muestra para el objeto de investigación es de 43 personas de la Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda.

### **3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

[cuadro](#)

**incluir 2 cuadros**

**56-57**





## **3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Metodológicamente la recolección de la información se realizará mediante el siguiente plan:

### **3.6.1 Plan para la recolección de la información**

#### **Información Primaria**

La presente investigación que tiene como tema Evaluación del Control Interno y su incidencia en el cumplimiento de metas y los objetivos, tiene como finalidad evaluar y ejecutar los procesos del control interno para mejorar en el cumplimiento de los objetivos en el área de cajas de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., además detectar si los empleados están informados del sistema del control interno, así como también determinar si las actividades que realizan son en base al control interno en todos los niveles de la cooperativa para que aseguren la buena aplicación en el cumplimiento de sus objetivos.

El propósito de esta investigación se fundamenta en la obtención de la información la cual será recolectada, clasificada, registrada y tabulada ordenadamente de manera que podamos obtener datos reales y verídicos que identifiquen la situación en la que se encuentra la cooperativa. Las técnicas que se aplicaran son las siguientes:

#### **Encuesta**

Conversación que tiene como finalidad la obtención de información, en una encuesta intervienen el encuestado y el encuestador en donde el encuestador planteará las preguntas específicas de los temas de su interés y decide en qué momento el tema ha cumplido sus objetivos.

Este es un instrumento que facilita la comunicación y el proceso de transmisión de información, en la investigación propuesta se empleará este tipo de recolección de información acerca de un control eficaz que maneja la institución y el grado de cumplimiento que poseen los mismos por tal razón la entrevista irá dirigida al Gerente y al personal involucrado de la Cooperativa.

### **Información Secundaria**

Las fuentes secundarias poseerán temas relacionados al problema objeto de estudio entre las que se puede citar por ejemplo: libros, periódicos, folletos, revistas, planos, enciclopedias, diccionarios e Internet.

Las técnicas de investigación utilizadas en el proceso de obtener información son:

- Fichaje o Resumen
- Lectura científica

### **3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento y análisis de la información y de los datos obtenidos en la ejecución del presente trabajo investigativo estará organizado de tal manera que sea posible detectar errores o información no necesaria, los datos obtenidos serán procesados de manera particular de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- Análisis de los datos recogidos esto es separación o limpieza de la información incompleta, contradictoria, no pertinente, defectuosa, etc. Que puede confundir los resultados al momento del análisis.



- Repetición de la recolección de la información en casos particulares para corregir errores.
- Estudio estadístico de datos para la presentación de resultados

Para la presentación de los datos se presentará tres procedimientos distintos:

- Presentación escrita, se empleará cuando los datos no sean numerosos
- Presentación tabular se usará esta alternativa para ordenar los datos numéricos en columnas y filas con las correspondientes especificaciones, según las características de las mismas.
- Presentación gráfica será conveniente, esta alternativa es para presentar la información de manera comparativa y sencilla.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1/4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El análisis de los resultados destaca la tendencia o relación fundamental de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, lo que permite profundizar de manera más certera nuestro conocimiento de estudio sobre el objeto de investigación, dando como resultado un amplio análisis respecto a la institución, como son el ambiente interno y externo.

La encuesta mediante cuestionario es una técnica que fue destinada a recopilar información, por consiguiente, la información recopilada en base a la técnica de investigación utilizada y dirigida al personal de la cooperativa, ha sido debidamente procesada, cuyo resultado es presentado.

Los datos recopilados en este trabajo de investigación sirvieron para comprobar la influencia del Control Interno en el área de cajas y el cumplimiento de los objetivos y metas de la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

Una vez que han sido codificados los resultados obtenidos en el estudio de diagnóstico se procede en este capítulo a organizar, interpretar y discutir los resultados.

**PREGUNTA: 1**

¿La gerencia le hace conocer a usted de los objetivos que persigue la Cooperativa?

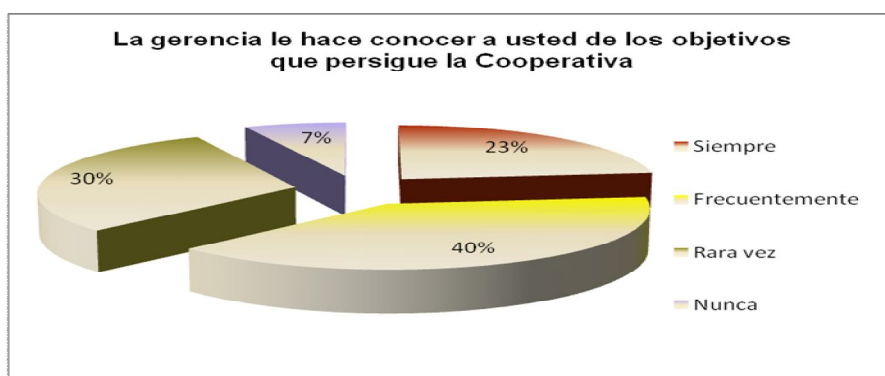
**Tabla: 5**

CATEGORIA	F	%
Siempre	10	23
Frecuentemente	17	40
Rara vez	13	30
Nunca	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 4**



FUENTE: TABLA 5

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**P01.- Análisis**

Del total de los encuestados, el 23% manifiesta que la gerencia siempre le hace conocer de los objetivos y metas que persigue la institución, el 40% frecuentemente, el 30% rara vez y tan solo el 7% manifiesta que nunca.

**Interpretación:** La gerencia debe dar a conocer a todo el personal los objetivos que plantea, para el beneficio tanto de sus empleados como de sus socios, de esta manera garantizar el éxito de la cooperativa.

**PREGUNTA: 2**

¿Conoce usted del manejo del Control Interno mediante los métodos de evaluación?

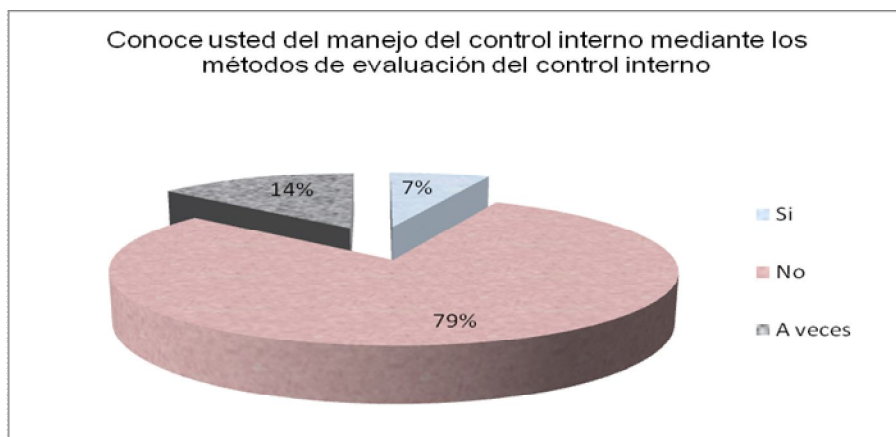
**Tabla: 6**

CATEGORIA	F	%
Si	3	7
No	34	79
A veces	6	14
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 5**



FUENTE: TABLA: 6

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

### P02.- Análisis

Del total de los encuestados, el 7% considera que si se aplica el Control Interno mediante los métodos de evaluación, el 79% que no se aplica y el 14% que a veces es aplicado.

**Interpretación:** La evaluación del Control Interno mediante los métodos de evaluación permite contar con una información confiable y oportuna, promueve la eficiencia en las operaciones y estimula las observaciones políticas y este método es desconocido por la entidad.

### PREGUNTA: 3

¿Los objetivos y las metas proyectadas en la Cooperativa son ejecutados oportunamente e involucra al equipo de trabajo?

**Tabla: 7**

CATEGORIA	F	%
Si	9	21
No	7	16
A veces	27	63
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 6**



FUENTE: TABLA: 7

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

### P03.- Análisis

Del total de los encuestados, el 21% del personal, considera que si participan de los objetivos y metas trazadas por la alta dirección y son ejecutadas oportunamente e involucran al equipo de trabajo, el 16% considera que no participan y el 63% considera que a veces.

**Interpretación:** La gerencia es el responsable de involucrar a todo el personal, así como de buscar las mejores decisiones para el cumplimiento de sus objetivos y metas de manera que todo el personal sea un equipo de trabajo eficiente y eficaz.

**PREGUNTA: 4**

¿Cumple usted con sus funciones y trabajo de acuerdo a una planificación y al área en la que se desempeña?

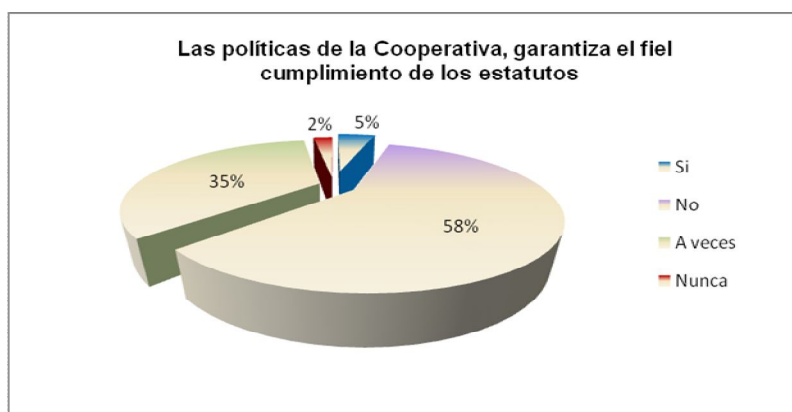
**Tabla: 8**

CATEGORIA	F	%
Siempre	2	5
Frecuentemente	25	58
Rara vez	15	35
Nunca	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 7**



FUENTE: TABLA 8  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**P04.- Análisis**

Del total del personal encuestado, el 5% del personal considera que siempre cumple con sus funciones y trabaja de acuerdo a su planificación según el área que se desempeña, el 58% considera que frecuentemente, el 35% que rara vez y el 2% que nunca cumple

**Interpretación:** Dentro de la organización es de vital importancia contar con un manual de funciones y procedimientos para que el desarrollo del trabajo sea realizado eficazmente.

**PREGUNTA: 5**

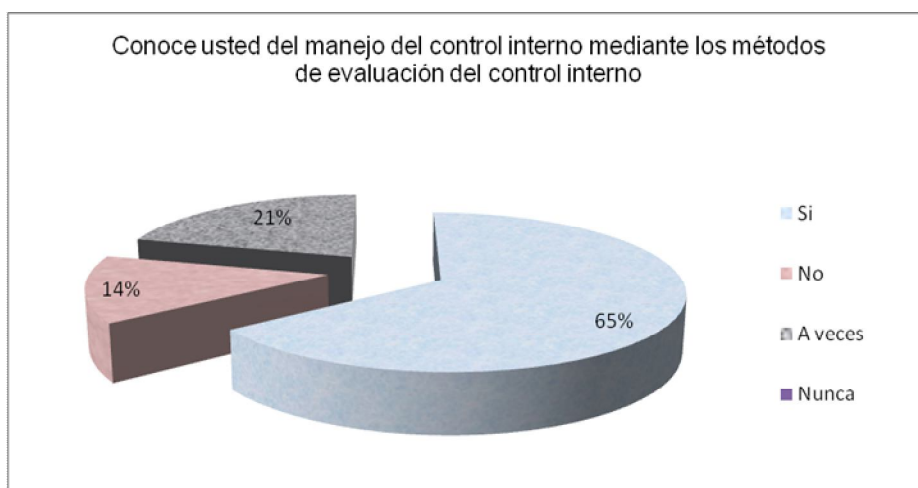
¿Conoce y aplica los reglamentos que existe en la cooperativa?

**Tabla: 9**

CATEGORIA	F	%
Si	28	65
No	6	14
A veces	9	21
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA  
 ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 8**



FUENTE: TABLA 9  
 ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**P05.- Análisis**

Del total de los encuestados, el 65% del personal considera que si se aplica y conoce del reglamento que se maneja en la cooperativa, el 14% que no se aplica, el 21% que a veces se aplica y conoce.

**Interpretación:** Las normas y los reglamentos de la cooperativa permiten conocer los deberes y obligaciones que tiene el personal de la institución, este conocimiento hace que quienes laboran dentro de la institución respeten la normativa legal y cumplan para evitar errores.

**PREGUNTA: 6**

¿El personal de la Cooperativa es evaluado constantemente por la alta dirección o por el jefe inmediato superior?

**Tabla: 10**

CATEGORIA	F	%
Si	16	37
No	12	28
A veces	15	35
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA  
 ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 9**



FUENTE: TABLA 10  
 ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA



### P06.- Análisis

Del total de los encuestados, el 37% del personal considera que si es evaluado el personal por la alta dirección, el 28% que no es evaluado y el 35% que a veces es evaluado el personal por la alta dirección.

**Interpretación:** La evaluación tiene como finalidad verificar que se estén cumpliendo con los procedimientos, los objetivos de la entidad, las funciones del personal entre otras actividades y por ello siempre debe ser evaluado todo el personal ya que esto permite realizar un trabajo más eficiente y eficaz.

### PREGUNTA: 7

¿Existe coordinación y un canal de comunicación eficaz, entre las dependencias dentro de la institución?

**Tabla: 11**

CATEGORIA	F	%
Siempre	4	9
Frecuentemente	23	53
Rara vez	14	33
Nunca	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: TABLA 11  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 10**



FUENTE: TABLA 11  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

### P07.- Análisis

Del total de los encuestados, el 9% del personal considera que siempre existe una coordinación y un canal de comunicación eficaz entre dependencias, el 53% que frecuentemente, el 33% que rara vez y el 5% manifiesta que nunca existe.

**Interpretación:** Para que tenga un sistema de control interno fuerte se requiere de un canal de información y comunicación efectivo que permita el cumplimiento de las metas y objetivos que persigue en beneficio de todos sus empleados y socios.

**PREGUNTA: 8**

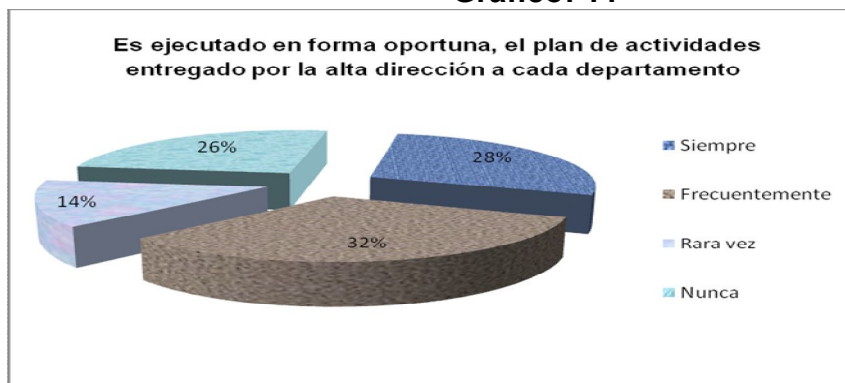
¿Es ejecutado en forma oportuna, el plan de actividades entregado por la alta dirección a cada departamento?

**Tabla:12**

CATEGORIA	F	%
Siempre	12	28
Frecuentemente	14	32
Rara vez	6	14
Nunca	11	26
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: TABLA 11  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 11**



FUENTE: TABLA 12  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**P08.- Análisis**

Del total de los encuestados, el 28% del personal considera que siempre se ejecuta el plan de actividades entregado por la alta dirección a cada departamento, el 32% que frecuentemente, el 14% rara vez, el 26% que nunca se ejecuta el plan de actividades.

**Interpretación:** Todas las cooperativa está en la obligación de cumplir las leyes para evitar sanciones o acciones que puedan llevar al cierre de la institución.

**PREGUNTA: 9**

¿El personal dispone de tecnología de punto para realizar sus actividades dentro de la cooperativa?

**Tabla: 13**

CATEGORIA	F	%
Si	33	77
No	4	9
A veces	6	14
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100.00</b>

**FUENTE:** ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

**ELABORADO POR:** LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 12**



**FUENTE:**

TABLA 13

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

### P09.- Análisis

Del total de los encuestados, el 77% del personal considera que si disponen de tecnología de punta para realizar sus actividades dentro de la cooperativa, el 9% que no disponen y el 14% que a veces disponen.

**Interpretación:** En la actualidad la tecnología es la principal herramienta para el desarrollo de cualquier entidad, mientras estas sean mas avanzadas adicionalmente sepan manejar eficientemente por parte del personal podemos decir que el desarrollo será excelente.

### PREGUNTA: 10

¿Se cumple con la ley de cooperativas vigentes, establecidos por el Gobierno de turno?

**Tabla:14**

CATEGORIA	F	%
Si	23	54
No	7	16
A veces	13	30
Nunca	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Gráfico: 13**



FUENTE: TABLA 14  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

### P10.- Análisis

Del personal encuestado, el 54% considera que si cumplen con la ley de cooperativas que dispone el gobierno del turno, el 16% que no cumplen, el 30% que a veces cumplen con la ley de cooperativas.

**Interpretación:** Toda institución está en la obligación de cumplir las leyes establecidas que rige en la actualidad para evitar problemas en el futuro y en progreso de la misma por ello se debe acatar a la disposiciones legales que están sometidas.

### **4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis se trabajará con la prueba del CHI-CUADRADO que es un estadígrafo libre que permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando a la comprobación de distribuciones enteras.

La hipótesis que se ha establecido en la investigación es factible de realización, puesto que en la encuesta se recoge información acerca de la necesidad de una Evaluación del Control Interno con la finalidad de mejorar y orientar el cumplimiento eficiente de los objetivos y metas, la cual se fundamenta con el análisis estadístico del CHI-CUADRADO.

Para la hipótesis planteada utilizaremos el método estadístico del **CHI-CUADRADO  $X^2$  (J<sub>i</sub>- CUADRADA)** recolectando la información de las dos variables independiente y dependiente.

La hipótesis planteada que debe ser comprobada o negada es la siguiente:

La evaluación del sistema de Control Interno en el área de cajas permitirá mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010.

### 4.3.1 Planteamiento de la hipótesis

#### a) Modelo lógico:

**Ho:** La evaluación del sistema de Control Interno en el área de cajas **no** permitirá mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010.

**Hi:** La evaluación del sistema de Control Interno en el área de cajas **si** permitirá mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010.

#### b) Modelo matemático:

$$H_0 = X_1 = X_2$$

$$H_a = X_1 \neq X_2$$

#### c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum (O - E)^2$$

$$X^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria}$$

$$O = \text{Frecuencia Observada}$$

$$E = \text{Frecuencia Esperada}$$

### **Nivel de significación**

Se aplica un nivel de significación del 5% (nivel de confianza del 95% y error del 5%)

$$\alpha = 0.05 / 2 = 0.025$$

### **Combinación de frecuencias**

En este punto se procede a seleccionar las preguntas más importantes de las encuestas que nos permitirá acercarnos más a lo que se quiere investigar.

### **Frecuencias Observadas:**

Es el punto base para la selección de preguntas, las mismas que se iniciara con la comprobación de la hipótesis del personal seleccionados, que son un total de 43 personas escogidas aleatoriamente.

### **Preguntas:**

Señaladas y escogidas las preguntas de las encuestas aplicadas se verifica si hay concordancia con respecto a las variables, se procede a sumar y continuar con los cálculos respectivos para la verificación de la hipótesis.

### **4.3.2 Señalamiento de Variables**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

¿Conoce usted del manejo del control interno mediante el método de evaluación?

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

¿Los objetivos y las metas proyectadas en la Cooperativa son ejecutados oportunamente e involucra al equipo de trabajo?

#### **4.3.3 Cálculo de estimador (Chi-Cuadrado)**

Fo = frecuencia observada

Fe = frecuencia esperada

#### **Grados de Libertad**

v = grados de libertad

k = número de categorías

j = número de columnas

v = k-1 (una variable)

v = (k-1) (j-1) (más de una variable)

#### **Demostración de Hipótesis**

La fórmula para el cálculo de este estimador es:



$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

La ecuación aplicada es para obtener las tablas de frecuencia tanto observada como esperada cruzando las variables indicadas en la pregunta 2 y 3, así; como también desarrollar los siete pasos para la demostración de la hipótesis por CH **Cuadrado X<sup>2</sup>** que se desarrolla a continuación.

1. Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.
2. Planteamos las hipótesis (Ho, H1)
3. Determinamos  $\alpha$
4. Determinamos  $\chi^2$  crítico (tabla)
5. Calculamos  $\chi^2$
- 6 Decisión
7. Conclusión

Es fundamental indicar las preguntas que fueron identificadas a las variables Dependiente y Independiente.

### **Pregunta 02**

¿Conoce usted del manejo del Control Interno mediante los métodos de evaluación?

**Tabla 15**

PREGUNTA	F	%
Si	3	7
No	34	79
A veces	6	14
Nunca	0	-
TOTAL	43	100%

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**Pregunta 03**

¿Los objetivos y las metas proyectadas en la Cooperativa son ejecutados oportunamente e involucra al equipo de trabajo?

**Tabla 16**

PREGUNTA	F	%
Si	9	21
No	7	16
A veces	27	63
Nunca	0	-
TOTAL	43	100%

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

**4.3.4 Tabla de frecuencia esperada y observada.**

**Paso .01**

**Determinación de fe y completar la tabla de contingencia.**

**Tabla 17**

PREGUNTA	Si	No	A veces	Total	?

del Control Interno mediante los métodos de evaluación?	3	34	6	43	0,5
<b>03</b> ¿Los objetivos y las metas proyectadas en la Cooperativa son ejecutados oportunamente e involucra al equipo de trabajo?	9	7	27	43	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>41</b>	<b>33</b>	<b>86</b>	<b>1</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

#### 4.3.5 Cálculo estadístico $X^2$

Tabla 18

fo	fe	(fo-fe)	(fo-fe) <sup>2</sup>	(fo-fe) <sup>2</sup> /fe
3	6	-3	9	1,5
9	6	3	9	1,5
34	20,5	13,5	182,3	8,9
7	20,5	-13,5	182,3	8,9
6	16,5	-10,5	110,3	6,7
27	16,5	10,5	110,3	6,7
<b>86</b>	<b>86</b>			<b>34,1</b>

FUENTE: ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

#### Paso No.2

#### Planteamos la Hipótesis (Ho, H<sub>i</sub>)

**H<sub>0</sub>**;  $f_o = f_e$ ; La evaluación del sistema de Control Interno en el área de cajas **no** permitirá mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas en la en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010.

**H<sub>1</sub>**:  $f_o \neq f_e$ ; La evaluación del sistema de Control Interno en el área de cajas **si** permitirá mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas en la en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010.

### **Paso No. 3**

**Determinamos  $\alpha$**

$$a = 1 - NC$$

$$a = 1 - 0,95$$

$$a = 0,05$$

$$a = 0,05 (5\%)$$

### **Paso No. 4**

Determinamos  $\chi^2$  crítico (tabla)

Calculamos los grados de libertad **GL** con la siguiente ecuación:

K = Fila          j= columnas

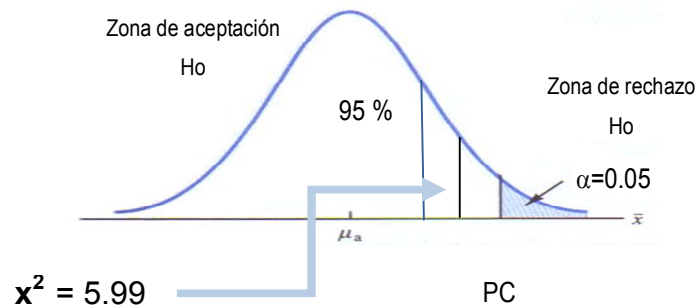
$$K=2 \quad J=3$$

$$V=(k-1)(j-1)$$

$$V=(2-1)(3-1)$$

$$V=2$$

Se trabajara con el NC del 95% con v= 2 grados de libertad verificados en la tabla.



FUENTE: GRÁFICO 14  
ELABORADO POR: LA INVESTIGADORA

$x^2 = 5.99$  tabla

**Paso No.5**

**Calculamos  $X^2$**

$$x^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$x^2 = 34,1$

**Paso No.6**

**Decisión**

Como  $X^2$  calculada se encuentra en la zona de rechazo de  $H_0$ ; entonces acepto la hipótesis Alternativa  $H_1$ .

**Por lo tanto:**

**$5,99 < 34,1$ (Rechazar  $H_0$  y Aceptar  $H_1$ )**

**Paso No7**

## **Conclusión:**

Hi: **fo ≠ fe**

Es decir, La evaluación del sistema de Control Interno en el área de cajas si permite mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas en la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES:**

La cooperativa no cuenta con un buen sistema de control interno, ya que su talento humano, desconoce de procesos, manuales, funciones, planificación estratégica, factores importantes dentro de una institución para el desarrollo y cumplimiento de objetivos y las metas.

El gerente, no hace partícipe a sus empleados de los objetivos, metas, valores, y tampoco de la implementación de un buen sistema de Control Interno, también se desconoce de la nueva metodología como es el método de evaluación del control interno.

Dentro de la cooperativa se manifestó que existen asuntos de importancia significativa sin resolver, concluyendo que el gerente no toma decisiones

a tiempo en beneficio de la institución y de la resolución de problemas como la falta de capacitaciones permanentes.

Existen manuales de funciones para cada área los cuales no son usados frecuentemente por los funcionarios de la entidad, para la obtención de un proceso eficiente y eficaz.

No se aplica canales de comunicación e información, componente fundamental para la coordinación entre el área de la institución, para cumplir de manera eficaz y eficiente cada uno de los procesos y metas que persigue la cooperativa.

Existe una Junta de Vigilancia, la cual no cumple con todas las funciones asignadas comprobando que no existe una supervisión en el control interno (actual), no existen capacitaciones periódicas para el personal.

En la actualidad la toma de decisiones se la realiza empíricamente, lo que no permite a la empresa optimizar cada uno de sus recursos organizacionales.

En la cooperativa no cuenta con una conducta, para el comportamiento ético y moral entre los empleados, el respeto y a la integridad personal entre compañeros.

En la actualidad la toma de decisiones se la realiza empíricamente, lo que no permite a la empresa optimizar cada uno de sus recursos organizacionales.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones anteriores se recomienda los siguientes aspectos para el beneficio de todos sus empleados, socios:

Implementar un buen sistema de control interno a través del método de evaluación del control, con el fin de obtener un desarrollo efectivo, eficaz de cada uno de los procesos.

Socializar a todos los empleados lo que implica la implementación del sistema de control interno a través del método de evaluación haciendo participe el éxito institucional a través de lo que la cooperativa desea conseguir.

Implantar un sistema de información gerencial que permita mejorar la calidad y la oportunidad de las decisiones institucionales.

La gerencia debe tomar las decisiones a tiempo para el beneficio de todos sus directivos, socios y empleados, los asuntos no se deben dejar sin resolver.

Los manuales de funciones deberán ser conocidos y aplicados por todo el personal de la cooperativa, cumpliendo de forma eficaz los procesos, cumpliendo con la normativa legal y obteniendo información oportuna y útil para la toma de decisiones.

Debe existir una mejor información y comunicación entre departamentos para mejorar las acciones, eficiencia en las funciones, buen ambiente de trabajo, y el cumplimiento eficaz de normas y disposiciones legales.

Verificar que se realicen capacitaciones constantes al personal mediante un plan, de acuerdo a su perfil y puesto de trabajo, y que sea supervisado constantemente por la Junta de Vigilancia de la cooperativa.

Cerciorarse que el código de conducta sea cumplido, para mejorar el ambiente entre compañeros y que la ejecución de su trabajo sea desarrollo a través de valores éticos y morales que enmarquen la



conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal hacia la entidad.

Se recomienda que en la Institución exista una correcta asignación de funciones esto ayudará a que el trabajo sea distribuido en forma equitativa, por ende los resultados beneficiarán directamente a la Cooperativa, dicho de otro modo ayudará a extraer información relevante facilitando la comunicación y entendimiento de los objetivos e ir aprendiendo de las estrategias adaptando todas las herramientas a una meta en común.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**Título:** Evaluación del componente Ambiente de Control para lograr ventajas competitivas en el desempeño del personal y optimizar la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda.

**Institución Ejecutora:** Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., del cantón Ambato, provincia Tungurahua.

#### **Beneficiarios**

Los empleados

Los socios

La comunidad

**Ubicación sectorial:** La cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., se encuentra ubicada en el cantón Ambato, provincia Tungurahua, calle Ayllon numero 0716 intersección Rocafuerte; sus sucursales en el Mercado América, frente al Mercado Central, Izamba y en la parroquia de Huambalò.

**Tiempo estimado para la ejecución:** Inicio: de Enero Fin: julio del 2011

**Equipo técnico responsable**

Lcda. Sandra Miranda - Gerente General

Lcdo. Carlos López— Jefe de área de cajas •

Sra. Gloria Paca – Investigador

**Costo**

El costo estimado de la propuesta será de \$2500

## **6.2. ANTECEDENTES DE PROPUESTA**

En este capítulo se presentará un modelo del control interno efectivo, con la finalidad de proporcionar a la Alta Dirección una herramienta efectiva con la que se logrará optimizar la gestión administrativa de las operaciones que desarrollan diariamente.

Debido a que la globalización se ha convertido en un fenómeno económico mundial que obliga a las instituciones a ir más allá de la búsqueda de ventajas naturales, subsidios y otros instrumentos proteccionistas de política económica, es necesario contar con un constante desarrollo interno, el mismo que se debe basar en la formulación y aplicación de estrategias que promuevan diversificación y participación integral de las entidades con las necesidades del personal.

Según la investigación realizada se determinó las siguientes conclusiones, que permiten conocer las necesidades que se presenta en la Cooperativa para obtener excelentes resultados.

En la institución debe existir un clima ético, en todos sus niveles ya que indispensable para su bienestar, e influye en la eficacia de las políticas y de los sistemas de control establecidos.

El talento humano debe conocer de procesos, manuales, funciones, planificación estratégica, factores importantes dentro de la Cooperativa para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos, metas y el fortalecimiento en un adecuado sistema del control.

La alta dirección debe establecer e inculcar un modelo de control interno efectivo, con la finalidad de proporcionar una herramienta administrativa con la que se logrará optimizar la gestión de las operaciones que realizan diariamente.

En la Cooperativa debe existir un código de conducta, para el comportamiento ético y moral entre los empleados, el respeto y a la integridad personal entre compañeros.

Según la investigación realizada se recomienda:

La alta dirección debe fomentar una comunicación eficaz y formal para proporcionar una información adecuada con el propósito de contribuir a la gestión y a la toma de decisiones efectivas.

En la Cooperativa sus trabajadores deben practicar la integridad, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes, así como el cumplimiento de las políticas, objetivos y metas establecidos para el fortalecimiento de la entidad en beneficio de sus socios.

La institución y la administración deben fomentar el desarrollo del personal con capacitaciones e incentivos permanentes a los empleados con la finalidad de retroalimentar su labor.

En la entidad debe existir un grado de documentación de políticas, decisiones, y formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento para el personal que conforma la entidad con una calificación profesional.

El personal de la entidad debe participar en forma activa para que la Cooperativa alcance el desarrollo y el éxito institucional a través de un trabajo en equipo.

El código de dirección debe ser cumplido, para mejorar el ambiente entre compañeros por lo que los valores fomentan la buena reputación de una entidad y deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal hacia la entidad.

Además se puede basar en trabajos realizados anteriormente que han tenido éxito en base a la implementación del ambiente de control en otras entidades:

### **Evaluación del Control Interno de los Estados Financieros de una cooperativa de la ciudad de Riobamba, año 2007**

Implementar un adecuado Sistema de Control Interno que alerte oportunamente y reporte sobre el bajo rendimiento de la gestión, tomando en consideración que el que se implemente dicho sistema no transformará una administración deficiente en una administración destacada.

Este sistema debe convertirse en el soporte de la Gestión administrativa para el logro de óptimos resultados, y a la vez ser garantía para la acción de los Organismos de Control.

### **Los nuevos conceptos de Control Interno de Coopers y Lybrand edición 1997**

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El control interno lo ejerce cada uno de las personas que hacen parte de la entidad y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos y sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión

Debemos considerar y recapacitar detenidamente sobre el cambio que vivimos, para poder evaluar sus directrices y prever sus efectos, a fin de determinar lo que a partir de hoy debemos ejecutar para ayudar a nuestras organizaciones a definir nuevos horizontes y oportunidades.

### **6.3. JUSTIFICACIÓN**

Es elemental tener en cuenta que el talento humano ya que es valioso porque se dependerá en gran medida el éxito o el fracaso de la entidad, por lo tanto es importante saber gestionar los recursos humanos ya sea por parte de los directivos o los responsables mismo.

Es importante señalar la responsabilidad en el área en la que se desenvuelve cada empleado, y deben tener sus valores y normas profesionales que los guían en la realización de sus tareas.

El Control Interno garantiza que todos los funcionarios cumplan con eficiencia y eficacia el logro de los objetivos estatales cuidando y haciendo rendir los recursos con un beneficio socio económico

Es la capacidad de cada servidor público, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.

El Control Interno se fundamenta en el Autocontrol al considerarlo como inherente e intrínseco a todas las acciones, decisiones, tareas y actuaciones a realizar por el servidor público, en procura del logro de los propósitos de la entidad.

El Código de conducta deberá ser evaluado por la alta dirección de forma prudente, en cuanto a su aplicabilidad, su observancia, conocimiento general y difusión, posibilidades de mejora; y, sobre todo, evaluar la objetividad con la que se ha formulado.

Deben existir controles que aseguren el procesamiento exacto y oportuno de la información a cada departamento de la entidad.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

- Proporcionar los principios éticos y morales del talento humano, para la evaluación la eficacia y eficiencia de los procedimientos en beneficio de la Cooperativa.

#### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Fortalecer los controles del trabajo en equipo en base a los valores institucionales para lograr los objetivos y metas establecidas por la cooperativa.
- Capacitar continuamente al personal, para fortalecer un adecuado conocimiento del control de evaluación.
- Evaluar el grado de cumplimiento del plan estratégico a través de la aplicación de indicadores para conocer su eficiencia.

#### **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Esta propuesta es viable desde la perspectiva organizacional, ya que permitirá evaluar y al mismo tiempo mejorar el desempeño del personal de la cooperativa, como también el cumplimiento de los objetivos propuestos, enmendando los errores que cometen en la entidad, colaborando así con el cumplimiento con la visión y misión que se ha propuesto la entidad.

Además es conveniente para las autoridades que se dirigen la institución Porque se puede contar con un sistema que permita optimizar los procesos, ahorrar tiempos y que mejore la calidad de la información para obtenerla en el tiempo requerido y tomar decisiones adecuadas que dirijan al adelanto de la institución.

Es viable la realización de la propuesta de acuerdo a los factores fundamentales que se detallan a continuación.

## **Política**

Es la actividad humana que tiene a dirigir la acción de la institución en beneficio de la sociedad para el buen proceso hacia la toma de decisiones para la consecución de los objetivos de un grupo ya que es una ciencia social que se encarga de estudiar la conducta y la comunicación.

## **Socio – cultural**

Tiene que ver exclusivamente con las realizaciones humanas que puedan servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma.

En un servicio en beneficio de la sociedad que busca mejorar y brindar la mejor atención enfocada hacia donde quieren ir y llegar, el presente trabajo es factible en el aspecto social ya que ayuda de muchas maneras.

Por ello es importante brindar un servicio de calidad. Es decir buscar eficiencia en los procesos para poder ofrecer un servicio eficiente y eficaz.

## **Ambiental**

A través de los tiempos el ecosistema ha sido destruido de una manera directa e indirecta por el hombre en su afán de enriquecimiento, ha causado daños en el medio ambiente como a la capa de ozono, los constantes ataques a la biodiversidad, la contaminación de los ríos, los lagos, suelos y el aire.

Debido a esto es que actualmente se busca recuperar una gran parte de ellos, mediante la cultura de preservación ambiental, ya que se afirma que debido a los adelantos alcanzados por el hombre en el área científica y



tecnológica es imposible reparar a corto plazo los daños ambientales causados al planeta.

A su vez la información que genera esta gestión ambiental sirve de ayuda en la toma de decisión a los directores. Por ello se hace imprescindible que todas las organizaciones modernas tengan un amplio conocimiento y dominio sobre este tema como apoyo a la toma de decisiones tácticas y operativas relativa a la protección del entorno natural en el que operan.

### **Económico- financiero**

Debido al mundo económico que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales.

La presente investigación es factible en el aspecto económico ya que con el presente trabajo se pretende que la evaluación del componente ambiente de control ya que servirá de mucha ayuda, para que la entidad sepa a donde quiere ir dando cumplimiento a sus políticas y procedimientos.

El conjunto de Cooperativas es de mucha importancia por lo que ayuda al crecimiento del sistema económico.

Todas las cooperativas, de todo el país, están en un proceso de reformación de un buen manejo del sistema de control interno con el nuevo método de control que mejorara los diferentes aspectos de efectividad y la eficiencia.

### **Técnica**

La evaluación del componente ambiente de control, será factible en el aspecto técnico ya que dicha evaluación será de mucha ayuda y se realizara, con la colaboración de especialistas en este tema que ayudará a mantener los valores y morales entre compañeros de cada departamento.

## **6. 6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA**

Se tomará como base el concepto del autor Gustavo Cepeda, en su libro Auditoría y Control Interno: es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por las cooperativas, con el fin de asegurar que los activos que estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos, que las actividades se desarrollen eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos establecidos

### **Control interno**

Según Cook and Winkle en el Tomo I de "Auditoría" define el Control Interno como un sistema: "El Control Interno es un sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados: para proteger los activos; obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos operativos; promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía; y comunicar las políticas administrativas, estimular y medir el cumplimiento de las mismas"

Definimos el control interno como una estructura y conjunto de políticas, métodos, medidas y procedimientos coordinados, ejecutado por todos los niveles de la organización para facilitar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, la ejecución de operaciones eficaz y

eficientemente, la obtención de datos financieros y de gestión completos y confiables, protección de los activos para evitar pérdidas, mal uso y daño y respeto de las leyes, reglamentaciones y contratos.

## **EVALUACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL INTERNO**

Una vez que se tiene conocimiento del entorno que rodea las operaciones de la compañía y se ha obtenido un entendimiento se puede proceder al análisis del ambiente de control interno de la entidad, con el objetivo de identificar los riesgos de la entidad.

### **Ambiente o Entorno de control**

La estructura del control interno, propuesta por el modelo COSO, identifica cinco componentes interrelacionados los cuales han sido adoptados y adaptados por la Contraloría General del Estado y son:

Evaluación de riesgos

Actividades de control

Información y comunicación

Monitoreo



GRAFICO: 15

FUENTE: [http://www. Gestiopolis.com/organización-talento/equipos-de trabajo](http://www.Gestiopolis.com/organización-talento/equipos-de-trabajo)

### ¿Qué es el entorno de control?

El entorno o ambiente de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del Control Interno.

Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia y por carácter reflejo el resto de los empleados, con relación a la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

#### **Importancia**

Determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto del control. No obstante, su trascendencia radica en que como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento, o debilidad de políticas y procedimientos en una organización.

El entorno de control es la base de todo sistema del Control Interno.

## **Factores que lo constituyen**

Los principales factores del ambiente de control son:

1. Integridad y valores éticos.
2. Competencia profesional.
3. Atmósfera de confianza mutua.
4. Filosofía y estilo de dirección.
5. Plan organizacional, reglamentos y manuales de procedimiento.
6. Delegación de autoridad y asignación de responsabilidades.
7. Políticas y prácticas en materia de Recursos Humanos.
8. Consejo de Administración, comité de auditoría.

A partir de aquí, se describirán brevemente algunos de los factores antes mencionados y a continuación se indicarán algunos aspectos a tener en cuenta al momento de evaluar estos valores que conforman el ambiente de control. Cabe aclarar que la evaluación de estos factores, conlleva una dosis de subjetividad, hecho que determina que se formule una opinión subjetiva de los mismos.

Como esta opinión incidirá en forma significativa en la eficacia del control, es aconsejable considerar de la forma más exhaustiva posible todos los aspectos relacionados a éste.

### **1. Integridad y valores éticos**

Los valores éticos fomentan la buena reputación de una entidad. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal hacia la organización.

Para afianzar esta reputación no basta el mero respeto a la ley, es decir, la eficacia de un sistema de control no puede estar por encima de la moral y la integridad de las personas que administran y supervisan estos controles, ya que estos valores constituyen el basamento de toda la estructura de control.

La Comisión Treadway estableció: "un clima ético vigoroso dentro de la empresa y en todos los niveles de la misma, es esencial para el bienestar de la organización, de todos los componentes y del público en general. Un clima así contribuye en forma significativa a la eficacia de las políticas y los sistemas de control de las empresas y permite influir sobre los comportamientos que no están sujetos ni a los sistemas de control más elaborados".

La dificultad en establecer valores éticos radica en la frecuente necesidad de atender intereses de las distintas partes.

Es una tarea fundamental lograr equilibrio entre los intereses de la dirección, los de la empresa, sus empleados, Entorno de Control Consejo de Administración y Comité de Filosofía y estilo de dirección Estructura. Plan organizacional Delegación de autoridad Política y práctica de Recursos Integridad y valores éticos Competencia Profesional Atmósfera de confianza mutua proveedores, clientes, competidores, y el público, ya que muchas veces estos se encuentran enfrentados.

Frecuentemente, la misma organización dificulta el establecimiento de valores éticos incitando a los individuos que en ella trabajan a cometer actos fraudulentos, ilegales o al menos poco éticos.

Por ejemplo, el poner énfasis en lograr o mostrar resultados a corto plazo, fomenta una modalidad en que el fracaso paga un precio muy elevado.

Otras de las razones por las que se llevan a cabo prácticas dolosas o cuestionables al presentar información financiera, es la ignorancia. Esta viene ocasionada frecuentemente por un escaso soporte moral o por ausencia de orientación más que por la intención de engañar.

## **2. Compromiso de competencia profesional**

En una organización, es necesaria la existencia de procesos de definición de puestos y actividades de selección de personal, de formación, de evaluación y promoción para poder cubrir cada puesto de trabajo por personas capaces de realizar sus labores en forma competente.

Los directivos y empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados.

Tanto directivos como empleados deben:

Comprender suficientemente la importancia de los objetivos y procedimientos del control interno dentro de la institución.

La Dirección debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades.

Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requisitos especificados.

Una vez incorporado, el personal debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesarios en forma práctica y metódica.

El sistema de control interno operará más eficazmente en la medida que exista personal competente que comprenda los principios del mismo.

### **3. Filosofía y estilo de la Dirección**

Los estilos gerenciales marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al control interno. Un planteamiento empresarial orientado excesivamente al riesgo, una actitud poco propicia a la prudencia, o no tomar en cuenta los aspectos de control o administrativos al emprender negocios, son indicativos de riesgos de control interno.

Desde otro punto de vista, una gerencia que sin dejar de afrontar los riesgos empresariales toma en cuenta todos los elementos necesarios para su seguimiento, evitando riesgos improcedentes y que consideran los aspectos positivos y negativos de cada alternativa, crea una actitud positiva de control interno en la organización.

### **4. Estructura y Plan Organización**

Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y objetivos, la que deberá estar plasmada en un algún tipo de herramienta gráfica.

La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.



Lo importante es que su diseño se ajuste a sus necesidades, esto es que proporcione el marco organizacional adecuado para llevar a cabo la estrategia diseñada para alcanzar los objetivos fijados.

Lo apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño del organismo.

Estructuras altamente formales que se ajustan a las necesidades de un organismo de gran tamaño, pueden ser desaconsejable en un organismo pequeño.

Todo organismo debe complementar su organigrama con un manual de organización, en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.

El Ambiente de Control se fortalece en la medida en que los miembros de un organismo conocen claramente sus deberes y responsabilidades.

Por ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su autoridad.

Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la operación.

Un aspecto crítico de esta comente es el límite de la delegación: hay que delegar tanto cuanto sea necesario pero solamente para mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos.

Toda delegación conlleva la necesidad de que los jefes examinen y aprueben, cuando proceda, el trabajo de sus subordinados, y que ambos

cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas.

También requiere que todo el personal conozca y responda a los objetivos de la organización. Es esencial que cada integrante de la organización conozca cómo su acción se interrelaciona y contribuye a alcanzar los objetivos generales.

## **5. Políticas y prácticas de Recursos Humanos**

El personal es el activo más valioso que posee cualquier organismo. Por ende, debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento.

Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo a que en éste se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente.

La Dirección asume su responsabilidad en tal sentido, en diferentes momentos:

### **CUADRO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS**

Selección	Experiencia e integridad para las incorporaciones
Inducción	Al preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos del organismo

Capacitación	Al insistir en que sean capacitados convenientemente para el correcto desempeño de sus responsabilidades
Rotación y Promoción	Al procurar que funcione una movilidad organizacional que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores
Sanción	Al adoptar, cuando corresponda las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se toleran desvíos del camino trazado.

FUENTE: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/equipos-de-trabajo-y-su-gerencia.htm>

Tabla: 19

La conducción y tratamiento del personal del organismo debe realizarse de forma justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.

Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política respectiva.

## **6. Comité de Administración o Comité de Auditoría**

La existencia de estos órganos dedicados con exclusividad al control, se vislumbra con mayor frecuencia en empresas de mayor envergadura. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del sistema de control interno como así también procura el mejoramiento continuo del mismo.

La existencia de un comité de estas características refuerza el sistema de control interno y contribuye positivamente al ambiente de control.

Sin embargo, la mera existencia no es suficiente. Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente, es decir, con miembros de capacidad y trayectoria que exhiban además un grado elevado de conocimiento y experiencia que les permita apoyar objetivamente a la Dirección mediante su guía y supervisión.

## **6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO**

La propuesta formulada se fundamenta en la evaluación del componente Ambiente de Control el mismo que permite identificar como se está manejando los valores del talento humano en la cooperativa.

### **EVALUACIÓN DEL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA. DE LA PROVINCIA TUNGURAHUA**

#### **INTRODUCCIÓN**

Con la propuesta realizada se evaluará el Ambiente de Control. El mismo que está enlazado con el sistema de Control Interno el que me va a permitir saber si se está aplicando los valores tanto para el cliente externo como el cliente interno lo cual se beneficiarán la gestión administrativa.

Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, por lo tanto, van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones normativas.

#### **DESCRIPCIÓN DEL SECTOR**

## **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO LA MERCED LTDA.**

### **DESCRIPCIÓN**

### **RESEÑA HISTÓRICA**

La cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda., nace bajo los auspicios del convento La Merced en el tradicional barrio del mismo nombre habiéndose reunido un 16 de julio de 1963, 28 moradores bajo la dirección del Padre Rubén Robayo, quien asumió ser el primer socio fundador y a su vez el presidente.

Con un capital de ciento ochenta sucres en certificados de aportación fue aprobado en constitución legal el 13 de octubre de 1963 por parte del Ministerio de Bienestar Social.

En sus inicios la cooperativa funcionó en el local prestado en el convento de La Merced, a través del tiempo fue incrementando sus asociados por las bondades del sistema cooperativista.

Dado su crecimiento, la institución vio la necesidad de adquirir un edificio propio para otorgar un mejor servicio y adecuada atención a sus socios, procediendo a adquirir el edificio actual en el año de 1989, brindando un eficiente servicio de actualidad alrededor de veinte mil asociados que han confiado sus ahorros en la cooperativa.

### **Principales agencias y sucursales**

- Mercado América
- Frente al mercado Central
- Redondel de Izamba

➤ Huambaló

## **MISIÓN Y VISIÓN**

### **MISIÓN**

Ser una institución de economía solidaria que impulsa el desarrollo sustentable de sus socios y el crecimiento sostenido del sector cooperativo mediante la prestación de servicios económicos y sociales eficientes y la promoción de alternativas de desarrollo, contando con directivos y funcionarios convencidos y capacitados, cumpliendo la función encomendada para el crecimiento institucional y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

### **VISIÓN**

Será una institución de economía solidaria de reconocido prestigio, confianza y credibilidad por la calidad de sus servicios; con recursos humanos capacitados, innovación tecnológica y capital sustentable, liderando el sistema cooperativo de ahorro, crédito y vivienda en el cumplimiento de su función social.

### **Análisis de FODA**

En esta etapa se investigará las variables internas y externas para descubrir situaciones críticas e identificar los posibles riesgos para luego obtener un diagnóstico sobre la situación actual de la cooperativa.

Es una técnica sencilla que permite analizar la situación actual de una organización, estructura o persona, con el fin de obtener el diagnóstico lo que permita superar esas situaciones en el futuro.

La idea de realizar un diagnóstico FODA en la cooperativa es para reconocer en principio los elementos internos y externos que afectan tanto de manera positiva y negativa a la organización como un todo y que pueda ayudar también para definir cómo los elementos pueden ayudar o demorar el cumplimiento de las metas y objetivos.

La situación interna está constituida por factores o elementos que forman parte de la misma organización. En tanto la situación externa, se refiere a los elementos o factores que están fuera de la organización; pero que se interrelacionan con ella y la afectan de manera positiva o negativa.

En la situación interna se desarrollan dos elementos principales que la conforman y se refieren a las fortalezas y las debilidades; que se detalla a continuación:

Las fortalezas: son los elementos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos.

Las debilidades: son factores negativos que posee la persona y que son internos constituyéndose en barreras u obstáculos para la obtención de las metas y objetivos propuestos.

La situación externa refiere al análisis de la situación externa que rodea a la organización y que le afecta. En este caso también se debe considerar dos elementos principales: las oportunidades y las amenazas.

Las oportunidades: son los elementos del ambiente que las personas pueden aprovechar para el logro efectivo de sus metas y objetivos, ya que estos pueden ser de tipo social, económico, político, tecnológico.

Las amenazas: son los aspectos de ambiente que pueden llegar a constituir un peligro para el logro de sus objetivos.

**FODA: El análisis se presenta de la siguiente manera:**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Visión de la gerencia	No aplican valores éticos y morales	Iniciar medidas disciplinarias entre el personal	Argumento socio-político del país
Mecanismo de trabajo	El organismo no está orientado a procesos.	Brindar servicio de calidad a los socios	Capacidad entre cooperativas
Períodos de trabajo en la cooperativa	El personal no está al tanto de los objetivos planteados por la alta dirección	Utilizar políticas y procedimientos vigentes	Falta de comunicación entre las aéreas para informar las decisiones tomadas
Colaboradores con experiencia	La visión y misión a la cual están encaminados no es conocida por todo el personal de la cooperativa lo cual no está siendo aplicado	Perfil institucional con los ciudadanos con un extenso nivel	Problemas de evaluación del sistema del control interno

FUENTE: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/equipos-de-trabajo-y-su-gerencia.htm>

Tabla: 20

### **VALORES CORPORATIVOS**

<b>VALORES</b>	<b>PRINCIPIOS</b>
----------------	-------------------



Capacitación	Brindar constantemente capacitación a todo su personal para que estos tengan un desempeño eficiente que se vea reflejado en la satisfacción de sus clientes.
Comunicación	Mantener como práctica permanente una comunicación constante con el propósito de que todos los que integran la empresa esté informado de las actividades y acciones tomadas por la dirección de la entidad.
Cortesía	El comportamiento de todos los que hacen la empresa estará enmarcado en toda circunstancia dentro de consideración y respeto a los clientes.
Honestidad	Brindar información veraz a las entidades gubernamentales y financieras.
Puntualidad	Una cualidad que primará será la exactitud con el que cumplirá sus actividades demostrando a sus clientes ser una empresa seria.
Responsabilidad	Garantizar en la medida posible la satisfacción de sus clientes brindándoles una atención personalizada y ofreciéndoles productos de calidad.
Solidaridad	Identificar las necesidades de los sectores socialmente más vulnerables por situaciones de espacio o tiempo.
Respeto	Adoptar siempre una actitud de consideración tanto para con sus clientes internos como externos ya que ellos son la razón de ser de la empresa.
Tolerancia	Respetar, aceptar y apreciar la diversidad cultural, y la diversidad de opinión. Así como también, respetar las virtudes y los defectos.

Elaborado por: La investigadora

Tabla :21

## **FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

La cooperativa de Ahorro, Crédito Y Vivienda La Merced Ltda., debe definir una estrategia que sea clara, sencilla, fácil de comunicar y de entender, compartida, coherente con los objetivos, metas y los recursos financieros disponibles y modificables.

Después de llevar a cabo un estudio FODA, la visión que se contempla es constituirse en un ejemplo de procesos, valores éticos y morales para el beneficio de sus empleados, socios y la comunidad.

La misión especificó las áreas de competencia, esto es, cómo, dónde y con qué cumplir las funciones, lo que se supone que la cooperativa se plantease que hacer en las distintos aspectos para conseguir una estrategia eficiente y eficaz.

### **ESTRATEGIAS**

<b>FACTORES CRÍTICOS</b>	<b>ESTRATEGIAS OPERATIVAS</b>	<b>DESCRIPCIONES</b>
Gestión administrativa	Elaborar un plan estratégico.	Direccionamiento estratégico a las ventas y al área financiera para alcanzar las metas y el desarrollo organizacional.

Liderazgo	Definir políticas de liderazgo participativo Elevar el nivel de compromiso mediante reuniones de trabajo. Emprender tareas comparativas	Fomentar una fuerza integral dirigido a la participación organizacional.
Organización	Establecer un diseño organizacional que promueva el conocimiento de funciones y responsabilidades.	Establecer el manual de funciones para lograr la responsabilidad del personal en la empresa.
Comunicación	Elaborar instructivos informativos de comunicación horizontal y transversal. Reuniones de trabajo y capacitación para analizar temas de interés, colectivo, social y de unidades administrativas y técnicas.	Generación de compromiso de los empleados con la organización y viceversa.
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.	Incremento de los socios.

Elaborado por: La investigadora

Tabla: :22

### **Matriz de sub. componentes del Ambiente o Entorno de Control**

### **CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO**

FACTOR	ENFOQUE	DESCRIPCIONES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
--------	---------	---------------	--------------	-----------------

LOS VALORES Y LA INTEGRIDAD	Existe un código de conducta el comportamiento del personal	Cuentan con un código de ética, se fundamentan con los derechos, creatividad, honestidad y la perseverancia, lo cual no son difundidos adecuadamente para la aplicación eficaz.	Existe el código de ética lo cual se fundamenta en sus valores, éticas, honestidad y el respeto, pero la falta de difusión adecuada limita el logro de las metas y objetivos.	Se debe ser observado los valores éticos, honestidad, y el respeto para el logro eficaz de la cooperativa.
FILOSOFIA Y ESTILO DE DIRECCION	Existe un riesgo de nivel operativo en la cooperativa	El gerente debe tomar en cuenta los problemas y dar solución a ella.	El gerente no se percató de los aspectos positivos y negativos de la organización	El gerente debe dar seguimiento pertinente en todas las áreas para verificar el desempeño personal.
COMPROMISO Y COMPETENCIA PROFESIONAL	Existe un nivel de competencia profesional  El personal de la cooperativa cumple con las metas y objetivos establecidos por el gerente	Debe existir una competencia profesional entre compañeros para la valoración de su trabajo	El personal no cuenta con las habilidades que ejerza su labor	Los empleados deben ser contratados de acuerdo a su perfil profesional para ser competitivos en sus funciones.
ESTRUCTURA Y PLAN ORGANIZACIONAL	Los miembros de la institución conocen sus responsabilidades y deberes	Se debe cumplir con los objetivos y metas de la institución	Falta de designación en el marco organizacional para dar cumplimiento a los objetivos	Todo el personal debe conocer los objetivos y metas.

FUENTE: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/equipos-de-trabajo-y-su-gerencia.htm>

Tabla: 23

## 6.8. ADMINISTRACIÓN

La unidad operativa que administrará la propuesta es la institución.

Cuando la estructura orgánica es inapropiada y no está acorde con el objeto social y los objetivos generales y específicos para los que fue creada, sucede que no podrá responder a las complejidades de sus funciones y operaciones, por tanto:

- Se debe dar cumplimiento a los objetivos establecidos por la entidad.
- La gerencia debe procurar difundir y vigilar el manejo de valores aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación.
- Los valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.
- Los empleados deben aplicar los valores institucionales mediante un cronograma de actividades.
- Delimitación de responsabilidades.
- Debe existir la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados, de manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades.
- Relacionarse con todos los superiores y compañeros dentro de la cooperativa en horas de trabajo para el éxito institucional.
- El personal debe conocer las políticas y procedimientos de la cooperativa para su efectiva aplicación.

## **6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN**

La propuesta estará monitoreada y evaluada, para tomar las mejores decisiones, definiendo periodos de tiempo de acuerdo al desarrollo de la

misma, así como también este documento está sujeto a modificaciones, eliminación, o la sustentación total por otra.

En la cooperativa se debe fortalecer la cultura de calidad e integridad, se han dispuesto de mecanismos para fortalecer la función de monitorear y mantener una fiscalización rigurosa y constante

Para facilitar este plan de evaluación de sugiere la siguiente matriz:

1. ¿Quiénes solicitan evaluar?	El gerente, los empleados y los administradores de la cooperativa
2. ¿Por qué evaluar?	Porque sabremos qué problemas tiene la cooperativa, en cuanto si el personal maneja o no el código de ética y cumplen con los objetivos, metas y los procedimientos que tenga establecidos.
3. ¿Para qué evaluar?	Para dar cumplimiento a los objetivos y tomar medidas de prevención fortaleciendo la función de monitoreo.
4. ¿Qué evaluar?	"Evaluación del componente Ambiente de Control en la cooperativa Ahorro y crédito La Merced Ltda."
5. ¿Quién evalúa?	La investigadora
6. ¿Cuándo evaluar?	Desde enero hasta el julio del 2011
7. ¿Cómo evaluar?	Realizando una visita previa a la cooperativa para verificar si se maneja un código de ética, aplicación la entrevista y un cuestionario.

8. ¿Con que evaluar?	Aplicación del cuestionario, análisis el código de ética, los valores institucionales, objetivos, metas y procedimientos
----------------------	--

FUENTE: Investigación del Campo

ELABORADO POR: La investigadora

TABLA: 24

## BIBLIOGRAFIA

Walter G. Kell, William C. Bayriton, Auditoria Moderna (1196 D)

Graw Hill, Roberto Pinto, planeación estratégica de capacitación empresarial (1513D: 2000)

Harold Koantz, Heinz Weihrich, administración una perspectiva global (1275D; 11a. edición)

Samuel Alberto Montilla B. Auditoria, (1963 D; 2005)

Ing. Cristina F. Bastidas A., Auditoría de gestión en el departamento de crédito de la Mutualista Ambato para mejorar la toma de decisiones”

Benjamín Franklin, (2007) II Edición “Auditoría Administrativa”

Alfonso Amador Sotomayor (2008) “Auditoría Administrativa”

Manual de la Universidad Técnica Particular de Loja (1998)

Ruth Aguilar Marlene (2001) “Metodología de la Investigación Científica”

Carlos E. Mendez A. (2002), “Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de Investigación”

Ing. Pascual Lara G. (2005) Módulo para Quinto Semestre “Guía de Estadística Inferencial”

Herrera E. Luis (2004) II Edición “Tutoría de la Investigación Científica

<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/equipoamuels-de-trabajo>



# **A N E X O S**

**ANEXO: 1**

**GUÍA DE ENTREVISTA AL PERSONAL SELECCIONADO DE LA  
COOPERATIVA LA MERCED LTDA.**

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

A continuación se presenta una serie de preguntas relacionadas con los aspectos importantes para la Cooperativa La Merced Ltda.

**INTRODUCCION**

“La evaluación de Control Interno es necesario para poder mejorar los procesos en el cumplimiento de los objetivos y metas”

**OBJETIVO**

La presente encuesta se realiza con el propósito de analizar y recolectar información sobre la aplicación del Control Interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

**INSTRUCTIVOS**

Marque con una X, el casillero correspondiente.

Escoja solo una de las alternativas.

Siempre

Frecuentemente

Rara vez

Nunca

Si

No

A veces

1. ¿La gerencia le hace conocer a usted de los objetivos que persigue la Cooperativa?

Siempre ( )  
Frecuentemente (...)  
Rara vez (...)  
Nunca (...)

2. ¿Conoce usted del manejo del Control Interno mediante los métodos de evaluación?

Si ( )  
No ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

3. ¿Los objetivos y las metas proyectadas en la Cooperativa son ejecutados oportunamente e involucra al equipo de trabajo?

Si ( )  
No ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

4. ¿Cumple usted con sus funciones y trabajo de acuerdo a una planificación y al área en la que se desempeña?

Siempre ( )  
Frecuentemente ( )  
Rara vez ( )  
Nunca ( )

5. ¿Conoce y aplica los reglamentos que existe en la cooperativa?

- Si ( )
- No ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

6. ¿El personal de la Cooperativa es evaluado constantemente por la alta dirección o por el jefe inmediato superior?

- Si ( )
- No ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

7. ¿Existe coordinación y un canal de comunicación eficaz, entre las dependencias dentro de la institución?

- Siempre ( )
- Frecuentemente ( )
- Rara vez ( )
- Nunca ( )

8. ¿Es ejecutado en forma oportuna, el plan de actividades entregado por la alta dirección a cada departamento?

- Siempre ( )
- Frecuentemente ( )
- Rara vez ( )
- Nunca ( )

9. ¿El personal dispone de tecnología de punto para realizar sus actividades dentro de la cooperativa?

Si ( )  
No ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

10. ¿Se cumple con la ley de cooperativas vigentes, establecidos por el Gobierno de turno?

Si ( )  
No ( )  
A veces ( )  
Nunca ( )

**ANEXO: 2**

<b>Ficha de observación de documentos</b>			
<b>Lugar de observación:</b>		<b>Categoría:</b>	
<b>Ficha de observación:</b>		<b>Observación:</b>	
<b>Cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La Merced Ltda.</b>			
<b>Control Interno</b>	<b>Documentos</b>	<b>Manual de funciones</b>	<b>de Departamentos</b>
<b>Observaciones:</b>			

Fuente: la investigadora

Tabla: 25