



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Tema:

“Procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, agencia Ambato, período 2018“.

Autora: Cuzco Rigchag, Carmen Patricia.

Tutor: Dr. Viteri Medina, José Luis.

Ambato-Ecuador

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, José Luis Viteri Medina, con cedula de identidad N^a 1802192474, en mi calidad de tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS FINANCIERAS DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERACIONALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, AGENCIA AMBATO, PERÍODO 2018“**, desarrollado por Carmen Patricia Cuzco Rigchag, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado 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 los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, agosto del 2019

TUTOR



Dr. José Luis Viteri Medina
C.I. 1802192474

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Cuzco Rigchag Carmen Patricia., con cedula de identidad N^a 1804464665, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación, bajo el tema: **“PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS FINANCIERAS DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERACIONALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, AGENCIA AMBATO, PERÍODO 2018”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; son de exclusiva responsabilidad de i persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, agosto del 2019

AUTORA



.....
Carmen Patricia Cuzco Rigchag.
C.I. 1804464665

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi Proyecto, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Proyecto de Investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; t se realice respetando mis derechos de autora-

Ambato, agosto del 2019

AUTORA

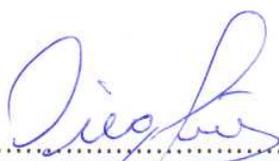


.....
Carmen Patricia Cuzco Rigchag.
C.I. 1804464665

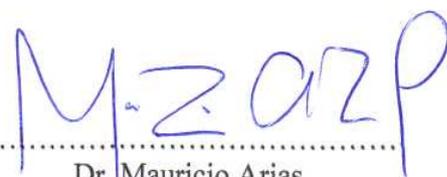
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación con el tema: **“PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS FINANCIERAS DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERACIONALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, AGENCIA AMBATO, PERÍODO 2018”**, elaborado por Carmen Patricia Cuzco Rigchag, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, agosto del 2019


.....
Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE


.....
Ing. María del Carmen Gómez.
MIEMBRO CALIFICADOR


.....
Dr. Mauricio Arias
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a Dios por su amor y su gracia, a la vez a mi padre Alberto Cuzco y mi madre Luz Rigchag quienes han sido un pilar fundamental en mi vida a lo largo de mi carrera, velando por mi bienestar y educación; a mis hermanas por las que me he esforzado por ser un ejemplo para ellas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía y la sabiduría que me ha entregado, a mis padres por el apoyo incondicional durante toda mi vida estudiantil y ahora profesional, por haberme brindado su apoyo; a mi tutor Dr. José Viteri que a lo largo de este tiempo me ha guiado en base a su conocimiento en el desarrollo de mi proyecto de investigación, de igual manera a una persona muy especial que con sus palabras de aliento ha sabido darme fuerzas siendo un gran apoyo incondicional para poder culminar con este proyecto brindándome su amor y comprensión, por ultimo a mi querida Universidad Técnica de Ambato y su Facultad de Contabilidad y Auditoría por haberme abierto las puertas y llegar a culminar mi carrera.

Cuzco Rigchag Carmen Patricia.

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

TEMA: “PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS FINANCIERAS DE CONTROL INTERNO DE LOS GASTOS OPERACIONALES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD PATRIMONIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA, AGENCIA AMBATO, PERÍODO 2018”.

AUTORA: Carmen Patricia Cuzco Rigchag.

TUTOR: Dr. José Luis Viteri Medina.

FECHA: Agosto, 2019

RESUMEN EJECUTIVO

La intención del presente trabajo de investigación es analizar minuciosamente si en la cooperativa Fernando Daquilema Agencia Ambato, se cumple los procedimientos y políticas en cuanto a los recursos económicos y el control interno de los gastos operacionales, para determinar, su incidencia en la rentabilidad patrimonial mediante el análisis y la verificación de la información para alcanzar mejores resultados y así ayudar a la toma de decisiones asertivas. Para sustentar las variables sujetas de estudio, se procedió a realizar consultas en diversas fuentes de investigación, las mismas que ayudaron a la realización del marco teórico, además la metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo y cualitativo, dentro de un nivel descriptivo y explorativo, se utilizó el instrumento de la encuesta para la correcta recolección de datos a los funcionarios de la cooperativa y finalmente se procedió a tabular los datos obtenidos y se verificó la hipótesis planteada la misma que dio como resultado que: Los procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales influye significativamente en la rentabilidad patrimonial de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, agencia Ambato.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS FINANCIERAS, CONTROL INTERNO, RENTABILIDAD PATRIMONIAL.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

CAREER ACCOUNTING AND AUDIT

TOPIC: “PROCEDURES AND FINANCIAL POLICIES OF INTERNAL CONTROL OF OPERATIONAL EXPENSES AND THEIR INCIDENCE IN THE EQUITY PROFIT OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE FERNANDO DAQUILEMA, AGENCY AMBATO, PERIOD 2018”.

AUTHOR: Carmen Patricia Cuzco Rigchag.

TUTOR: Dr. José Luis Viteri Medina.

DATE: Agosto, 2019

ABSTRACT

The intention of this research work is to analyze thoroughly whether in the cooperative Fernando Daquilema Agency Ambato, compliance with procedures and policies regarding economic resources and internal control of operational expenditures, to determine its impact on economic profitability by analysing and verifying information in order to achieve better results and thus assist in making assertive decisions. In order to support the variables under study, consultations were carried out on various sources of research, which assisted in the implementation of the theoretical framework, in addition the methodology used was the quantitative and qualitative approach, within a descriptive and explorative level, the survey tool was used for the correct collection of data from the cooperative’s staff and finally the data obtained was tabulated and the hypothesis was verified, which resulted in: The financial procedures and policies of internal control of the operational expenses significantly influences the return on the patrimonial of the cooperative of savings and credit Fernando Daquilema, agency Ambato.

KEYWORDS: PROCEDURES, FINANCIAL POLICIES, INTERNAL CONTROL, EQUITY PROFITABILITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Justificación.....	1
1.1.1 Justificación teórica científica.....	1
1.1.2 Justificación metodológica.....	3

1.1.3 Justificación práctica	4
1.1.4 Formulación del problema de investigación	6
1.2 Objetivos	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Revisión de literatura	7
2.1.1 Antecedentes investigativos	7
2.1.2 Fundamentos teóricos	12
2.1.2.1 Fundamento teórico variable independiente	12
2.1.2.2 Fundamento teórico variable dependiente	24
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA	30
3.1 Recolección de la información	30
3.2 Tratamiento de la información	33
3.3 Operacionalización de las Variables	36
3.3.1 Operacionalización de la variable independiente: Procedimientos y políticas financieras de control interno	36

3.3.2 Variable dependiente.....	37
CAPÍTULO IV	38
RESULTADOS	38
4.1 Resultados y discusiones.....	38
4.2 Verificación de la hipótesis.....	52
4.2.1 Planteo de la hipótesis.....	52
4.2.2 Regla de decisión	54
4.3 Limitación del estudio.....	55
CAPÍTULO V	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1 Conclusiones	56
5.2 Recomendaciones.....	57
Bibliografía	58
Anexos	59

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Funcionarios de la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato	31
Tabla 2: Recolección de la información	34
Tabla 3: Operacionalización de la variable independiente	36
Tabla 4: Operacionalización de la variable dependiente	37
Tabla 5: Procedimientos y políticas de control interno	39
Tabla 6: Personal idóneo para el manejo y supervisión.....	40
Tabla 7: Aplicación de políticas financieras	41
Tabla 8: Gastos operativos.....	42
Tabla 9: Cumplimiento de las políticas financieras	43
Tabla 10: Indicadores financieros sobre la rentabilidad.	45
Tabla 11: La rentabilidad de la cooperativa.....	46
Tabla 12: Gastos operacionales.....	47
Tabla 13: Estado de resultados para minimizar los gastos.	48
Tabla 14: Rendimiento del capital sobre el patrimonio	49
Tabla 15: Políticas y procedimientos	50
Tabla 16: Correlaciones de las variables. Procedimientos y políticas financieras de control interno y Rentabilidad Patrimonial.	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Árbol de problemas.....	5
Gráfico 2: Procedimientos y políticas de control interno	39
Gráfico 3: Personal idóneo para el manejo y supervisión.....	40
Gráfico 4: Aplicación de políticas financieras.....	41
Gráfico 5: Gastos operativos.....	42
Gráfico 6: Cumplimiento de las políticas financieras.....	43
Gráfico 7: Indicadores financieros sobre la rentabilidad.....	45
Gráfico 8: La rentabilidad de la cooperativa.....	46
Gráfico 9: Gastos operacionales.....	47
Gráfico 10: Estado de resultados para minimizar los gastos.....	48
Gráfico 11: Rendimiento del capital sobre el patrimonio.....	49

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

1.1.1 Justificación teórica científica

En la investigación *Políticas y procedimientos de control y su incidencia en la toma de decisiones en la fundación iberoamericana de desarrollo.*

Ruiz (2014) manifiesta:

El control financiero e interno garantizará la salvaguarda de los recursos económicos a través del cumplimiento de las políticas y procedimientos de control que le permitirá a la dirección la adecuada toma de decisiones. Por lo tanto, el administrador financiero debe considerar los sistemas de planeación, control considerando que la relación que existe entre volumen de ventas y de rentabilidad bajo diferentes condiciones operativas le permita mantener un informe de fondos de la empresa o presupuesto efectivo. (p.159)

El interés de la presente investigación está fundamentado en poder demostrar el impacto y relación entre los procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales en la rentabilidad patrimonial, constituyendo una parte fundamental al evaluar el sistema de control interno basado en procedimientos contables y políticas financieras con la finalidad de mejorar la rentabilidad patrimonial.

En la revista científica *los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización.*

Vivanco (2017) afirma:

El Control Interno asegura que la información contable sea confiable frente a los fraudes dando una eficiencia y eficacia operativa para ejecutar las actividades. Un sistema de control interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información administrativa financiera, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad. El control interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros. (p.6)

Si bien en la cooperativa se puede observar que los procedimientos de control interno no se cumplen de manera rigurosa ya que existen muchas falencias en los distintos departamentos y eso está afectando de manera significativa a la rentabilidad patrimonial

Para la investigación es importante mencionar que en el libro *el control interno de las empresas*.

Ramon (2014) señala:

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables. (p.81)

Se establece que los manuales de procedimientos en el control interno se pueden deducir como una herramienta muy efectiva de control interno que ayuda a minimizar los errores operativos financieros lo cual nos da como resultado una correcta toma de decisiones dentro de la cooperativa.

Es sumamente significativo que los procedimientos operacionales sean tomados como una herramienta primordial dentro de la institución.

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas. Una política aplicada por toda entidad es conceder a su personal vacaciones los procedimientos establecidos por el área de personal para poner en practica esa política deben permitir programar las vacaciones para evitar interrupciones en el ritmo de trabajo y llevar registros propios para asegurar que cada empleado disfrute de su trabajo. (Ramon, 2014, p.86)

Si no existe un adecuado procedimiento de políticas operacionales como menciona el autor incurriremos en malos manejos en la rentabilidad operacional, por lo cual se debe establecer con los empleados actividades de acuerdo a las políticas establecidas por la institución.

Como se observó en el libro, *control en la administración para una información financiera confiable*.

Granados & Marcilla (2013) mencionan:

La seguridad de que esta sea un documento confiable la proporciona la administración cuando establece políticas y procedimientos de control interno, así como su cumplimiento. A su vez, el control interno incide en la información financiera ya que es inherente al flujo operativo y trasciende en información relevante, veraz y comparable, lo cual es importante para los usuarios de la información financiera, pues les permite tomar decisiones oportunas y objetivas, para ello es fundamental que la administración establezca políticas internas que den legalidad a la actuación de todos los funcionarios, empleados y directivos e instaure procedimientos de control interno para proporcionar una seguridad razonable de que la información que rinde fue preparada en condiciones de certidumbre, garantizando eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos. Por ello es necesario que la administración refleje un interés por cumplir con el control interno establecido, ejerciendo celosamente una vigilancia y supervisión en su ejecución ya que, si lo establece, pero no vigila su cumplimiento, promueve irreverencia a la legalidad interna, pues es la administración la única responsable de su información financiera. (p.68)

El procedimiento de control interno es importante ya que está inmerso, las prácticas de control interno de la cooperativa para que estos procedimientos se empleen de manera adecuada hay que cumplir ciertos objetivos.

1.1.2 Justificación metodológica

Si bien se ha venido fortaleciendo el sistema popular y financiero como en su libro *Ecuador reforma del estado y crisis político*.

Muñoz (2012) indica:

La Reforma del Estado en el caso ecuatoriano, como en muchos otros países de América Latina, estuvo sustentada en los principios de la liberalización, la desregulación y la escasa presencia del Estado en el modo de regulación social. El desmontaje de un modelo de desarrollo “estado-céntrico” fue el objetivo central asumido de manera ortodoxa por los sectores alineados con las recetas de la estabilidad macroeconómica y el ajuste estructural. Desde inicios de los noventa, el paradigma de una “modernización neoliberal” se implementó en el país buscando de manera prioritaria el crecimiento y la estabilidad económica y dejó de lado la reconstrucción democrática del sistema político. Bajo este contexto, el presente trabajo pretende brindar una visión panorámica del proceso de reforma y su desempeño político, señalar sus deficiencias y su fracaso respecto al fortalecimiento democrático, y plantear algunas preguntas e hipótesis respecto a su relación con la profunda crisis política que vive el país

desde el año 1997 se impulsa en el país desde la década de los ochenta pero que tuvo un importante desarrollo con el primer gobierno constitucional de los noventa, el de Sixto Durán Ballén en el año 1992. (p. 101)

Se ha venido consolidando el Sistema Financiero Popular y Solidario, como un mecanismo que propenda el desarrollo, ya que, entendiéndose como tal, el cooperativismo consiste en ayuda mutua y solidaria, auto administrado bajo ciertos principios.

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

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

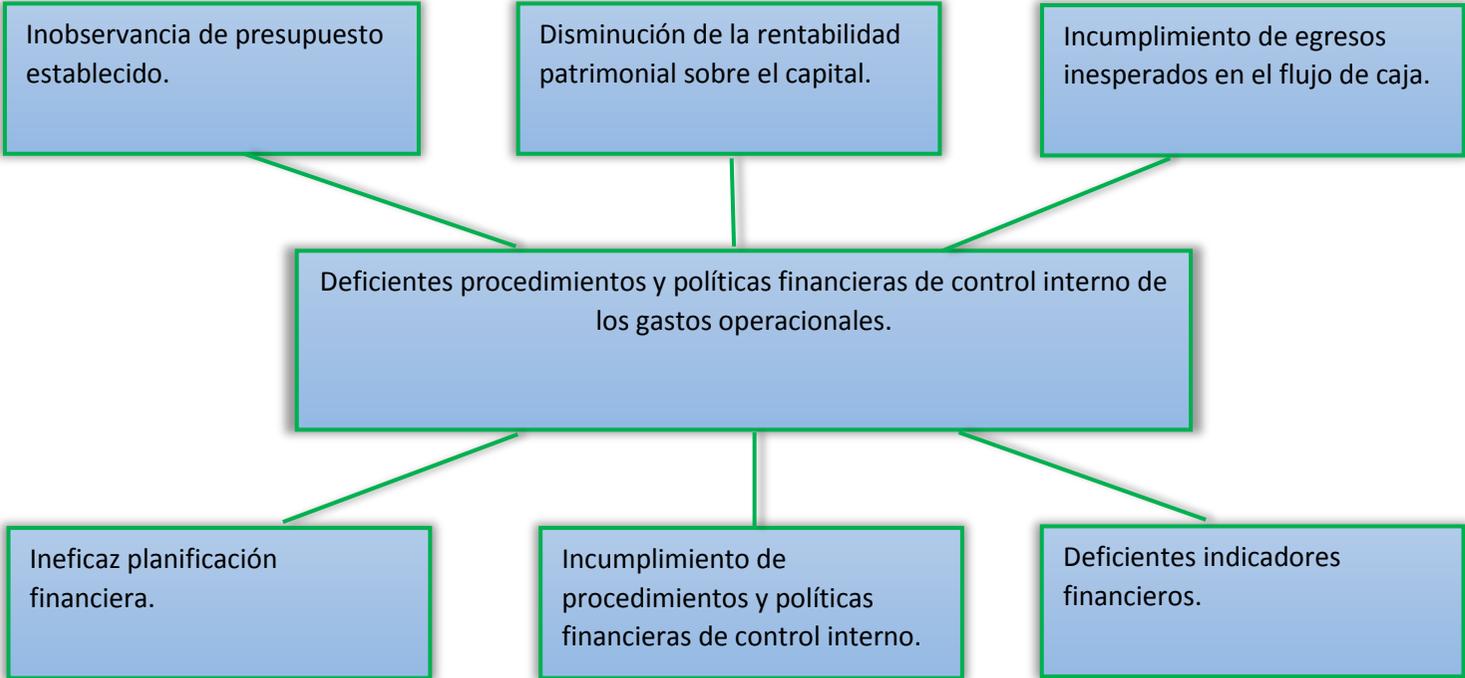
Va ligada a muchos aspectos la factibilidad de esta investigación donde se analizó si se cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo dicha investigación y obtener los resultados esperados en un lapso de tiempo adecuado está íntimamente relacionada con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de información necesarios. Por tal motivo podemos concluir que nuestra investigación cuenta con facilidades para su elaboración.

1.1.3 Justificación práctica

La investigación propuesta será de gran importancia porque permitirá lograr un control interno de los procesos de gastos operacionales y sobre todo fundamentará una buena política del correcto manejo de los gastos operativos, con la finalidad de implementar herramientas necesarias para minimizar los recursos utilizados en las diferentes actividades tales como la optimización y una toma de decisiones en las cuales debe existir un personal capacitado.

Árbol de Problemas

Gráfico 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Cuzco Rigchag Carmen Patricia.

1.1.4 Formulación del problema de investigación

Deficiente procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Investigar procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, agencia Ambato.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analizar los procedimientos y políticas financieras de control interno de gastos operacionales.
- Identificar los factores de riesgo que afectan a la rentabilidad patrimonial.
- Evaluar los resultados obtenidos en los procedimientos y políticas de control interno en los gastos operacionales definiendo su incidencia en la rentabilidad patrimonial para la determinación de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de literatura

2.1.1 Antecedentes investigativos

Para establecer fundamentos apropiados para las variables, que están presentes en esta investigación se realizó una revisión minuciosa en las siguientes fuentes de información como son: artículos científicos, revistas, libros e investigaciones realizadas sobre la temática de estudio.

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

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

Se hace referencia en su libro, *El cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador* que sus orígenes del cooperativismo.

Daros (2010) afirma:

Ubicar los orígenes del cooperativismo en el Ecuador en la acción mutualista vinculada a la organización sindical de principios de siglo y a las ideas del socialismo, el anarco sindicalismo y la doctrina social de la iglesia. Señala su declinación, como consecuencia de acentuarse el carácter clasista de los sindicatos ecuatorianos. El inicio de una nueva etapa lo refiere a la aparición de la primera ley de cooperativas en 1937, a cuyo amparo se produjo un incipiente desarrollo cooperativo en niveles primarios. Con la ley de reforma agraria a partir de 1960, el cooperativismo ecuatoriano adquiere nuevo impulso, aportando la autora un juicio crítico sobre su aplicación que determinó resultados insatisfechos.

Desde el punto de vista crítico el cooperativismo, de crédito del país reproduce las virtudes y defectos que caracterizan en mayor parte la expansión operativa en algunas instituciones de nuestro país.

Se entiende como rentabilidad en su *libro estudios de rentabilidad*. Deusto (2011) define: “Estudiar la rentabilidad en una empresa, de una operación, de un producto, es comparar los resultados obtenidos en el plano económico, con los esfuerzos efectuados en el mismo plano, para la creación de la empresa, realización de la operación y venta del producto” (p.19). En conclusión, a la definición anterior los estudios de rentabilidad para una empresa se expresarán en informe a los accionistas de manera que indique la medida en que el valor del esfuerzo realizado queda compensado por el resultado obtenido.

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

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

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

La presente investigación se sustenta de Ley orgánica de la economía popular y solidaria (2011) publicada en el suplemento del registro oficial no. 444 del 10 de mayo del 2011. TÍTULO III CAPÍTULO I. SECCIÓN 1el mismo que dice: Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito. Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa

autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución. - Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el

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

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;

- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que, en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo que establezca el Reglamento de esta Ley.

Para la (ley orgánica de la economía popular y solidaria , 2011) este reglamento que está en la actualidad vigente en la constitución, organización, fundamentación y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación con el público. Título Cuarto. Del Régimen Económico:

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

En el Ecuador desde hace algún tiempo, se ha venido consolidando el Sistema Financiero Popular y Solidario, como un mecanismo que propenda el desarrollo, ya que, entendiéndose como tal, el cooperativismo consiste en ayuda mutua y solidaria, auto administrado bajo ciertos principios. Para la regulación del SFPS (Sistema Financiero Popular y Solidario), se crea una junta de regulación, y para la supervisión la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con lo que se establece

un esquema de regulación y supervisión diferenciado, segmentado y especializado, cumpliendo así con lo que dicta la Constitución para este sector de la economía.

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

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

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

El sistema cooperativista de la provincia de Tungurahua ha encontrado su apogeo durante los primeros años del siglo XXI, incrementándose más cooperativas de ahorro y crédito del sector indígena para el año 2010 se ha registrado alrededor de 161 cooperativas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

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

Por tanto, es primordial que todas las personas y entidades involucradas con el sector cooperativista de Tungurahua, den importancia de realizar un cambio en la estructura financiera mediante herramientas evaluadoras de gestión como es la auditoría

financiera, que a más debe terminar la razonabilidad de la información financiera permite dar recomendaciones de mejora o corrección con el fin de fortalecer los controles internos de las cuentas y factores relacionados directamente con la rentabilidad de la empresa.

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

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

2.1.2 Fundamentos teóricos

2.1.2.1 Fundamento teórico variable independiente

Auditoría

Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar un nivel de desempeño y perfilar oportunidades se mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. La auditoría administrativa, herramienta estratégica de planeación y control, esboza la instrumentación de la auditoría administrativa como elemento clave de las fases de planeación y control de una organización, complementada por auditorías de estados financieros, legales, ecológicos de calidad y mercadológicas, entre otras. (Benjamin, 2007, p.11)

El tener una correcta auditoría ayudara a la institución a planificar y controlar completamente los estados financieros y llevar un control minucioso que vaya en conjunto con los objetivos.

Objetivos de la auditoría

Desde el punto de vista nos menciona que es necesario establecer el marco para definir objetivos congruentes cuya cobertura encamine las tareas hacia resultados específicos. Entre los criterios más sobresalientes para lograrlo.

Benjamin (2007) menciona:

De control: destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productivas: encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización: determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de auditoría y el trabajo en equipo.

De cambio: Transforman la auditoría en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje: permiten que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones: traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización. (p.12)

Como se puede ver hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procedimientos, procesos de verificación y revisión que todos tienen algo en común al estar vinculados para la toma de correctas decisiones en la institución.

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión puede ser una valiosa herramienta en el sistema de información de la dirección. Una dirección eficaz representa la clave del éxito de las compañías. El control y la mejora de la gestión pueden ser logrados por medio de una auditoría de sistemas de gestión. (Vilar, 2013, p. 8)

Como persona ajena, el auditor no debe preocuparse de los problemas diarios de un departamento, pero puede evaluar la eficiencia y eficacia desde una visión global.

Sistemas de gestión

La auditoría de sistemas de gestión es una herramienta clave dentro de la gestión de calidad.

Vilar (2013) afirma:

- De evaluación

- De forma sistemática
- La eficacia de una unidad organizativa o de una función
- Con relación a unos patrones establecidos por la propia organización.
- Realizada por personal.
- Que sea especialista en las técnicas.
- Que disponga de conocimiento suficientes respecto a las actividades realizadas por el área sometida a la auditoria.
- Con el fin de asegurar al nivel de gestión que se defina previamente, que sus objetivos se están cumpliendo e identificar situaciones susceptibles de ser mejoradas. (p.12)

Entonces se puede concluir que los sistemas y la auditoria de gestión es una evaluación que permite proporcionar evidencias de la eficiencia y efectividad de las actividades en base a las metas.

Control interno

Mantilla (2016) en su libro Auditoria del control interno manifiesta:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (p.33)

Se entiende como esta aproximación al concepto como un proceso mediante el cual se garantiza que el desempeño se enfoque a los objetivos de la cooperativa.

El control interno se puede entender como el ejercicio del poder. “Es así como en las organizaciones se requiere controlar diversos asuntos, cosas, procesos, personas y demás. De esta necesidad se ha desarrollado el concepto de control organizacional” (Manco, 2014, p. 15). Es un proceso de control interno para medir el desempeño para lograr enfocarse en los principios institucionales.

Factores del control interno

Los factores a considerar en su libro *Elementos básicos del control, la auditoria y la revisan fiscal* para el logro de un adecuado control interno.

Manco (2014) manifiesta:

1. Un plan lógico de organización que establezca claramente las líneas de auditoría y responsabilidad y separe las funciones de operación, registro y custodia.
2. Una adecuada estructura contable, incluyendo técnicas presupuestales y de costo, un catálogo e instructivo de cuentas, manuales de procedimientos y graficas descriptivas del flujo de las transacciones.
3. Un departamento de auditoría interna supeditado a un ejecutivo de alto nivel, que sea responsable de una continua revisión, evaluación y mejora de los controles internos. (p.25)

Elementos del control interno

Lograr que los diferentes componentes se definan y pongan en operación de forma coordinada, de forma tal que la organización aproveche las sinergias en condiciones de eficiencia, eficacia y economía.

Benjamin (2007) afirma:

- Auditoría u oficina de control interno.
- Plan de organización.
- Normas de calidad y ejecución.
- Procesos administrativos formales.
- Practicas sanas y cumplimiento
- Personal idóneo.
- Sistema de evaluación.
- Políticas y objetivos estratégicos. (p.10 y 20)

Puede entender como la actitud globalizada y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la institución financiera.

Objetivos del control interno

Los objetivos de control interno deben lograr con eficacia para que exista un control asertivo en las actividades desempeñadas.

Ramon (2014) menciona:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información.

3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales.
6. Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
7. Crear conciencia de control. (p.82)

En conclusión, los objetivos de control son normas para promover la eficacia y la eficiencia dentro de la institución financiera con la finalidad del logro de los objetivos organizacionales.

Importancia y alcance del control

Un sistema de controles internos efectivos es un componente crítico de la administración bancaria y un fundamento para la operación segura y sólida de las organizaciones bancarias.

Mantilla (2016) afirma:

Un sistema de fuertes controles internos puede ayudar a asegurar que se lograrán las metas y los objetivos de una organización bancaria, que el banco logrará targets de rentabilidad en el largo plazo, y que mantendrá una confiable presentación de reportes financieros y directivos. Tal sistema también puede ayudar a asegurar que el banco cumplirá con las leyes y las regulaciones, así como con las políticas, los planes, las reglas internas y los procedimientos, y que disminuirá el riesgo de pérdidas no-esperadas o daño a la reputación del banco. El proceso de control interno históricamente se ha considerado como un mecanismo para reducir los casos de fraude, apropiación equivocada y errores, pero que se ha vuelto más extensivo, direccionando todos los diversos riesgos que enfrentan las organizaciones bancarias. (p.10)

Se define que es un sólido proceso de control interno para asegurar el logro de sus metas establecidas en la cooperativa para mantener su viabilidad financiera.

Ambiente de control

El ambiente comprende el tono de la organización y establece la base para como el riesgo es percibido y abordado por el personal de la entidad, incluyendo la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, integridad y valores éticos y el ambiente en el cual operan. (Mantilla, 2016, p.20)

Es esencial el principal elemento sobre el que se basa para la realización de los principios y objetivos de control en la institución.

Evaluación de riesgos

La evaluación de los riesgos es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (Rubio, 2014, p. 17)

Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con el cambio tanto los que influyen en el entorno de la institución.

Objetivos

Los objetivos se consolidan con efectividad y eficiencia como mencionan en su libro *Gestión del cambio y gestión estratégica*.

Vega & Comas (2017) indican:

El objetivo es la base de la eficacia de todo el proceso de dirección. De nada serviría que todo este proceso se realizara con absoluta precisión y técnica; si el objetivo ha estado mal fijado, todo lo que se hiciera sería completamente inútil. Por ello es importante dejar bien establecido el contenido de los términos eficacia y eficiencia:

Eficacia: hacer las “cosas correctas”. Conciene al grado en el cual se logran los objetivos, basándose en la relación $\text{outputs} - \text{obtenidos} / \text{outputs deseados}$.

Eficiencia: hacer las “cosas correctamente”. Conciene a la forma en que se logran los objetivos basado en la relación $\text{inputs utilizados} - \text{outputs obtenidos}$.

Efectividad: capacidad de producir el efecto deseado o cuantificación del efecto de la meta (en eficiencia y/o en eficacia)

La elaboración de estos objetivos esperados se basa en los principios siguientes:

Precisión: deben fijarse de forma tal que no queden dudas, ni puedan ser entendidos de diferentes modos por distintas personas.

Flexibilidad: el hecho que sean precisos no puede provocar un esquema que no puedan variarse o ser actualizados, de acuerdo a las nuevas características del entorno.

Participación: en la fijación de los objetivos y en la determinación de los resultados deben participar la mayor cantidad de integrantes de diferentes niveles de dirección.

Realismo: deben ser de tal naturaleza que deben ser posibles de alcanzar y al mismo tiempo constituir un reto o desafío. (p.118)

Al tratar de definir los objetivos en la gestión, estos se señalan como las metas a alcanzar, de manera que deben estar identificados de tal forma que pueda determinar el éxito o el fracaso. La idea de objetivos, tiene una gran relación con resultados, ya que el fin de todo el proceso es la obtención de los resultados que se habían fijado en los objetivos. (Vega & Comas, 2017, p. 117)

Los objetivos son el camino para identificar los factores del éxito de la institución como finalidad de alcanzar las metas y que puedan ser identificadas claramente por los trabajadores para lograr los resultados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización y así se obtendrá la información financiera confiable.

El control administrativo y contable

Se analiza en la administración de control interno los procedimientos de los estados financieros para el logro de los objetivos en su libro *Auditoria del control interno*.

Mantilla (2016) menciona:

El *control administrativo* incluye, pero no se limita a, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad por el logro de los objetivos de la organización y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

El *control contable* comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:

1. las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración;

2. las transacciones se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otro criterio que sea aplicable a tales estados financieros y para mantener la accountability por los activos;
3. el acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración; y
4. la accountability registrada por los activos se compara con los activos existentes, a intervalos razonables, tomando las acciones apropiadas en relación con cualesquiera diferencias. (p.23)

Así podemos indicar que son las acciones tomadas por la administración para planificar, organizar y dirigir el desempeño de la institución financiera para llegar a los objetivos de la misma.

Actividades de control

Actividades de control: se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Información sobre las actividades: indica el rumbo seguido por las actividades y cómo ha servido en la consecución de los objetivos y su nivel de rendimiento. La información de comportamiento y resultados alcanzados permite conocer el empleo eficiente de los recursos, la efectividad del rendimiento y la economía de las operaciones. La información es producto de actividades de control efectuadas por el nivel superior responsable de los procesos, operaciones y de las metas a conseguir. Este proceso se complementa con la acción de seguimiento o monitoreo del control. (Dextre & Del Pozo, 2016, p.78)

Las actividades de control tienen distintas categorías y son importantes e implican la forma correcta de hacer las cosas, son el medio idóneo de seguridad en mayor grado al logro de los objetivos y su importancia radica en las políticas y procedimientos.

Información y comunicación

Cuando hablamos de comunicación nos referimos a la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla.

Dextre & Del Pozo (2016) indican:

Información y comunicación: los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la

información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Los sistemas de información establecidos por la organización permiten la comunicación y coordinación eficiente y efectiva de sus integrantes. Una entidad bien informada está atenta al desenvolvimiento de los acontecimientos, los desempeños, los logros y, también, de los riesgos potenciales. (p. 79)

La misma sirve a cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: el control, la motivación, la expresión emocional y la información.

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. (Mantilla, 2016, p.18)

La información y la comunicación pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada el personal en forma clara que le permita cumplir con sus responsabilidades sobre el control de sus actividades eficazmente.

La responsabilidad de la información

La responsabilidad de la información financiera corresponde a la administración, por ello es necesario observar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno establecidas. Cuando no se cumple plenamente con los controles internos que acompañan la operación del negocio, se niega la posibilidad de una información financiera confiable. El efecto trasciende, además de dañar la imagen corporativa y el ambiente laboral a la confianza de los usuarios de la información financiera, cuyo resultado aumenta los costos de operación, refleja descuido de los activos y desorden en la administración. (Antonieta & Granados, 2015, p.20)

La información financiera en breves rasgos se concluye que es necesario cumplir una serie de normas y parámetros de control interno establecidos como son la imagen corporativa constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento, por lo tanto, otra perspectiva nos indica que la información es un recurso que otorga significado al pensamiento humano.

Información financiera

La Información financiera es aquella información cuantitativa que se expresa económicamente en unidad monetaria y generalmente es emanada por la contabilidad.

Ramon (2014) menciona:

La presentación de reportes internos en toda entidad es necesario para brindar a los funcionarios responsables una información confiable y actual sobre lo que está ocurriendo en realidad en cuanto al avance y progreso en el logro de los objetivos y metas establecidas. Tal información constituye la base fundamental del control gerencial en cualquier entidad. (p.85)

También se puede definir como aquel conjunto de datos que se obtienen de las actividades financieras o económicas que realiza una organización y expresas la relación tanto de los derechos, como obligaciones que se tienen en un periodo o fecha determinada.

Características de la información financiera

La información financiera se presenta en los estados financieros dando énfasis a la situación económica, resultados y flujos de efectivo de una entidad.

Antonieta & Granados (2015) afirman:

Las características de la información financiera son inherentes a ella cuando son establecidos los criterios mínimos para su preparación, y solo así se proporciona una seguridad razonable (International Accounting Standards Board [IASB], Norma Internacional de Contabilidad NIC 1 2007: 793) de que esta coadyuve al logro de los objetivos institucionales de la empresa. Preparar la información financiera a la luz de la normatividad, es aseverar las declaraciones que una administración incluye en la operación de la organización y, por lo tanto, en dicha información. Las características de la información financiera inherentes a la confiabilidad son representatividad, objetividad, verificabilidad y la suficiencia de la información. La información financiera muestra los recursos de la entidad económica y en función a ello, sus usuarios toman decisiones de negocio, inversión y operación en el ámbito financiero, laboral, legal o fiscal. Por lo tanto, es importante que la información financiera sea confiable y útil para que la toma de decisiones de los usuarios sea objetiva. (p.24)

La información es vital para el adecuado funcionamiento de la institución ya que si se brinda una correcta información financiera se va a poder avanzar hacia los logros colectivos si malos entendidos y sin alterar cualquier registro.

Comunicación e información interna

Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de objetivos organizacionales. (Andrade , 2013, p. 18)

Se entiende como todos los miembros de la cooperativa atan sujetos a recibir un mensaje claro desde la dirección con responsabilidad y ejercer sus funciones sujetas al control interno con claridad y eficacia en la comunicación.

Comunicación e información externa

Es importante mencionar que es uno de los pilares fundamentaes y basicos para el buen funcionamiento de la institucion financiera

Andrade (2013) manifiesta:

El conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales.

Es significativo que exista una correcta comunicación que baya encaminado a mejorar los servicios, permitiendo que esto responda a los cambios en la calidad de información brindada.

Supervisión y monitoreo

Lo que la supervisión y monitoreo indica como los objetivos dependen de las particularidades de cada entidad y su estrategia. No obstante, se puede plantear de forma general, que los mismos deben responder.

Vega & Nieves (2016) mencionan:

Evidenciar las mejoras o retrocesos acaecidos en los resultados de la entidad. Aportar información para orientar y facilitar el proceso de evaluación del desempeño del control interno en la entidad y la toma de decisiones gerenciales estratégicas en materia de control. Retroalimentar el sistema de control, a través de la evaluación sistemática del cumplimiento de normativas técnicas y

jurídicas; así como de la identificación, según proceda, de las acciones correctivas pertinentes ante posibles desviaciones. (p.139)

Así podemos determinar que el monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades muy importantes de supervisión y dirección encaminados a evaluar los resultados del sistema de control interno.

Políticas y procedimientos de control

Antonieta & Granados (2015) mencionan: “Es fundamental establecer políticas y procedimientos de control interno, que brinden una seguridad razonable de que el flujo de la operación garantiza que las transacciones y las transformaciones internas son registradas oportunamente” (p.142). Se puede percibir los métodos contables en cada estado financiero y su estructura así se garantiza el cumplimiento con los requerimientos de control interno que garantiza la estabilidad de la institución.

Políticas

Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas y se pueden clasificar en:

Política general: se establece para las entidades y un caso específico. Generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos.

Política específica: es establecida por las altas direcciones de cada entidad y afectan a esta en su totalidad. (Ramon, 2014, p. 83)

Se define a la política como cualquier regla que regula o limita las acciones de una institución en este caso financiera, es un deliberado sistema de principios para orientar la toma de decisiones y lograr los objetivos.

Procedimientos operativos

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones requeridas, guías para a acción que detallan la forma exacta en que debe realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas.

Una política aplicada por toda entidad es conceder a su personal vacaciones, los procedimientos establecidos por el área de personal para poner en práctica esa política deben permitir programar las vacaciones. (Ramon, 2014, p.43)

Se entiende como reglas de comportamiento que son fundamentales para la ejecución de los objetivos en un conjunto de instrucciones que describe todos los pasos y actividades relevantes de un proceso.

2.1.2.2 Fundamento teórico variable dependiente

Gestión financiera

En su artículo científico, *Análisis de los procesos de la gestión financiera caso de estudio cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.*

Arias, Colcha, & Gavilanes (2018) quien cita a García & Navarro, 2017 mencionan:

La gestión financiera es aquella actividad organizacional mediante la cual los integrantes de la empresa buscan mejorar la productividad y competitividad del negocio. Desde un punto de vista financiero la gestión refleja las funciones de la dirección financiera a través de la planificación, organización, dirección y control de actividades económicas que componen los flujos de efectivo como resultado de la inversión corriente y el financiamiento, a partir de la toma de decisiones con el fin de estabilizar la relación existente entre riesgo y rentabilidad. (p.4)

Como se menciona la gestión financiera integra todas las tareas relacionadas con la utilización y control de los recursos financieros que integra la planificación, organización dirección y control de actividades económicas así se puede llegar al planteamiento de las necesidades y la descripción de los recursos disponibles.

Administración financiera

“La administración financiera se concentra en cómo una organización puede crear y mantener valor, la toma de decisiones financieras se fundamentan en los principios de las finanzas para una gestión correcta y oportuna de los recursos empresariales” (Arias, Colcha, & Gavilanes, 2018, p.6). Por consiguiente, se enfoca en la administración financiera que se emplea para la consecución de los objetivos planteados en la institución para el respectivo análisis.

Situación financiera

Marcotrigiano (2016) menciona: “El estado de situación financiera o balance general es el estado financiero que presenta la situación financiera de una entidad. Entendiendo ésta como la relación existente entre el activo, el pasivo y el patrimonio de la entidad a una fecha determinada” (p.17). Es decir, permite a sus usuarios evaluar el comportamiento económico y financiero de la cooperativa, así como los recursos económicos que controla sus fuentes de financiación, su liquidez y solvencia que ayuda a la cooperativa al control sobre crecimiento propio.

Estados financieros

Antonieta & Granados (2015) manifiestan los estados financieros constituyen la información básica que una administración emite como resultado de las operaciones realizadas a una fecha específica durante un periodo determinado. Además, muestra el comportamiento de los recursos de la entidad económica, cómo fueron obtenidos y la forma en que fueron aplicados. (p.29)

Es fundamental que los estados financieros dentro de la cooperativa se necesitan en gran medida ya que ayudara a la confiabilidad, para evaluar la situación financiera, que facilitara la toma de decisiones económicas.

Análisis financiero

En su artículo científico, *Análisis de los procesos de la gestión financiera caso de estudio cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.*

Arias, Colcha, & Gavilanes (2018) quien cita a Ortiz, 2017 mencionan:

Como la recopilación, interpretación, comparación y estudio entre los estados financieros y datos operacionales de un negocio, implicando el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas tendencias, indicadores que sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la organización con miras a tomar decisiones. (p.14)

El análisis financiero también conocido como análisis de estados financieros o análisis contable o análisis de finanzas se refiere a una evaluación de la viabilidad, estabilidad y rentabilidad de un negocio, sub-negocio o proyecto.

Podemos considerar al análisis financiero como un complemento tanto de la teoría de las fuerzas como de la práctica contable. En la realidad, resulta difícil evaluar o juzgar el proceso contable sin conocer los posibles usos que se le pueden dar a la información que este genera. Del mismo modo, un conocimiento a nivel conceptual de la teoría de las finanzas tiene poca utilidad práctica si se desconoce a la información que sirve de base para la toma de decisiones financiera. (Gil, 2014, p. 51)

Implica el análisis financiero obtener un conocimiento de la situación financiera de la cooperativa con la recopilación, comparación e interpretación de la información de los estados financieros para tomar decisiones con miras a alcanzar los objetivos planteados.

Perspectiva financiera

“Perspectiva financiera, los indicadores financieros son valiosos para evaluar la situación económica de las acciones realizadas. La situación financiera de una empresa indica si la estrategia puesta en práctica, influye positivamente en el desempeño organizacional” (Vega & Comas, 2017, p. 133). Los autores nos indican que es importante evaluar la situación económica de la cooperativa para ver si esta incide de una manera positiva.

Análisis financiero

Gil (2014) dice, el análisis financiero forma parte de un sistema o proceso de información cuya misión es la de aportar datos que permitan conocer la situación actual de la empresa y pronosticar su futuro, lo cual resulta de gran interés para gran parte de la sociedad actual ya que los individuos son empleados por las empresas, adquieren sus bienes y servicios, invierten en ellas, obtienen información de ellas, sufren su contaminación y se benefician de los impuestos que las empresas pagan. (p.54)

Es decir que los distintos agentes participantes en los mercados financieros necesitan información para tomar sus decisiones de inversión o de financiación.

Estado de resultados

El Estado de resultados es un estado financiero básico en el cual se presenta información relativa a los logros alcanzados por la administración de una empresa durante un periodo determinado; asimismo, hace notar los esfuerzos que se realizaron para alcanzar dichos logros. La diferencia entre logros y esfuerzos es un indicador de la eficiencia de la administración y sirve de

medida para evaluar su desempeño. El Estado de resultados debe mostrar la información relacionada con las operaciones de una entidad lucrativa en un periodo contable mediante un adecuado enfrentamiento de los ingresos con los costos y gastos relativos, para así determinar la utilidad o pérdida neta del periodo, la cual forma parte del capital ganado de esas entidades. El Estado de resultados es un estado financiero dinámico porque proporciona información que corresponde a un periodo. (Mendez, 2016, p.92)

El estado de resultados en detalle son los logros obtenidos por la administración de la cooperativa en un periodo determinado y los esfuerzos realizados para alcanzar los objetivos y de los principales tipos de ingresos y gastos.

Indicadores financieros

(Arias, Colcha, & Gavilanes, 2018) quien menciona a las (SEPS, 2017) manifiestan:

La notabilidad del uso de indicadores financieros para medir la gestión de entidades de intermediación financiera ha evidenciado el estado real de la organización en función de su sector empresarial. El proceso de construcción de ratios financieros de acuerdo a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) mantiene un parecido con la fuente de información, periodicidad de cálculos de indicadores y disponibilidad de datos, cabe mencionar que la importancia del cálculo de este tipo de indicadores es relevante pues evidencian el estado real de una entidad financiera por medio de un diagnóstico de sus ratios principales (SEPS, 2017). De acuerdo al ente regulador de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, se determina las siguientes categorías de indicadores de gestión financiera.

- Suficiencia Patrimonial.
- Estructura y Calidad de Activos.
- Índices de Morosidad.
- Cobertura de provisiones para cartera improductiva.
- Eficiencia microeconómica.
- Rentabilidad.
- Intermediación financiera.
- Rendimiento de la cartera.
- Liquidez.

Es importante mencionar de acuerdo a lo estipulado que los indicadores financieros se evidencian el estado real de la cooperativa, por medio de un análisis ya que es un proceso de construcción de ratios financieros con la información adecuada.

Análisis financiero

Vega & Comas (2017) en su libro *Gestión del cambio y gestión estratégica* indican:

El análisis financiero comienza desde el mismo momento en que se elaboran los estados financieros y al analista le corresponde la tarea de dar vida a las cifras que los mismos contienen, derivando de su interpretación las oportunas decisiones. En el contexto de la dirección estratégica es muy importante tener presente la situación financiera real de las organizaciones, así como la situación deseada, para lo cual se puede apoyar en diversos ratio. (p.66)

Desde el punto de vista de los autores el análisis financiero es la información clara y veraz de los estados financieros que la institución proporcione para su interpretación ya que es muy importante que exista una situación financiera real de la cooperativa

Indicadores de rentabilidad

Son aquellos indicadores financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera convertir ventas en utilidades.

Sinalin (2017) quien cita al autor Rincón presenta:

Los índices de rentabilidad muestran las utilidades de la organización comparados con los activos, ingresos, patrimonio líquido, el mercado, y demás. Nos indican la capacidad de la empresa para producir beneficios. Este es uno de los indicadores más importantes, dado que todas las empresas se crean con el fin de producir beneficios económicos, dado que esto permite la continuidad de la organización. Básicamente, indica que las inversiones realizadas en gastos y costos han dejado un remanente. (p.16)

Desde el punto de vista del autor lo más esencial de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la cooperativa.

Rentabilidad del patrimonio

Se deduce como la eficiencia utilizado para evaluar la capacidad de generar beneficios de una empresa a partir de la inversión realizada por los accionistas.

Sinalin (2017) quien menciona a Camacho Miñano M. d. & Rivero Menéndez expone:

También recibe el nombre de rentabilidad de los pasivos o de los recursos propios. Mide el grado de riesgo asumido por los propietarios, así como la rentabilidad a manos de los accionistas, una vez deducido el coste de la deuda. Es una ratio fundamental para los propietarios de la empresa. Relaciona el resultado obtenido después de impuestos con sus aportaciones, midiendo la rentabilidad (eficacia y eficiencia) de esa inversión. A mayor ratio, mayor éxito en los negocios. En cualquier caso, la rentabilidad financiera está condicionada por la rentabilidad económica, además de por otros factores. (p. 361)

Se deduce que la rentabilidad se enfoca en los resultados ya obtenidos lo cuales nos dan como resultado de los fondos propios utilizados.

2.2 Hipótesis

Las políticas y procedimientos financieros de control interno de los gastos operacionales inciden en la rentabilidad patrimonial.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Recolección de la información

La siguiente investigación se enfocó dentro de una mezcla de enfoques los cuales fueron cuantitativos y cualitativos, permitiendo un análisis minucioso del problema analizado.

Bajo este análisis se llegó aplicar el enfoque cuantitativo en mayor grado, el cual fue relevante por tal motivo el fin primordial consistía en analizar los objetivos propuestos inicialmente y la problemática de esta investigación, a través de la utilización de los instrumentos cuantitativos que permite la medición y la utilización de diferentes técnicas de análisis estadísticas como: el Rho de Spearman y la tabulación de datos se la realizó a través del programa SPSS, lo que nos permitió verificar las respuestas y los resultados de la investigación.

Con la finalidad de conocer las situaciones, actitudes predominantes con la descripción exacta de las actividades que realizan en la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato de manera que se convirtió en fuente de información directa respecto a la investigación propuesta, debido a que se formuló y definió supuestos en base a hipótesis y procesos adoptados de acuerdo al propósito del estudio.

Población

De acuerdo a Ventura (2017) “La población es un conjunto de elementos sujeto de estudio dentro de una investigación, y la misma que debe contener las mismas características como pueden ser: el género, la ubicación geográfica, situación económica” (p.17). es el conjunto de individuos, objetos o fenómenos de los cuales se desea estudiar una o varias características.

La presente investigación fue dirigida a los colaboradores de la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato y conto con una población de 9 funcionarios de las cuales corresponde al personal administrativo que se detalla a continuación:

Tabla 1: Funcionarios de la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato

CARGO	NÚMERO DE PERSONAS
RESPONSABLE DE AGENCIA	1
CAJA/RECIBIDOR PAGADOR	1
DAQUIMOVIL	2
ASESORES DE CREDITO	3
BALCON DE SERVICIO	1
INVERSIONISTA	1
TOTAL POBLACIÓN	9

Fuente: COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato

Elaborado por: Cuzco Rigchag Carmen Patricia.

En la siguiente investigación al ser 9 funcionarios, fue sumamente fácil aplicar la encuesta, por lo que no fue necesario aplicar el cálculo de la muestra.

Fuentes primaria y secundarias

Primarias

Las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual. Son documentos primarios: libros, revistas científicas y de entretenimiento, periódicos, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas. (Fernandez, 2017, p.27)

Donde se obtuvo la información de acuerdo a este contexto la principal fuente son los funcionarios del área administrativa de la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato, de esta manera se logró conocer procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial.

Secundarias

Las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales. Son fuentes secundarias: enciclopedias, antologías, directorios, libros o artículos que interpretan otros trabajos o investigaciones. (Fernandez, 2017, 29)

Se manifiesta que las fuentes secundarias utilizadas en esta investigación fueron: libros, artículos científicos e información de bases confiables que sustentan la obtención de esta investigación.

Instrumentos y métodos para recolectar información.

¿A través de que medio o método se recolectaron los datos?

En el presente proyecto de investigación se recolectaron los datos a través del método de la encuesta con el fin de responder coherentemente a la problemática planteada en el capítulo I.

Encuesta

Se planteó en la encuesta una serie de preguntas correctamente estructuradas las cuales exclusivamente fueron preguntas cerradas a fin que los encuestadores se sujeten a las posibilidades de respuesta establecidas.

La encuesta nos permite su estructuración y se tomó en cuenta los elementos considerados en la Operacionalización de las variables, obteniendo un análisis minucioso, con el que se pueden detectar las ideas y opiniones de los funcionarios respecto a la problemática, sujeto de estudio.

Instrumentos

El método que se utilizó en esta investigación es el cuestionario.

Cuestionario

El cuestionario se formó por tres partes que se detallan a continuación: la parte primera es el encabezado, como segunda parte tenemos las preguntas de perfil respecto a la

problemática y la tercera y última parte son las preguntas de investigación que pretenden responder a la hipótesis planteada.

3.2 Tratamiento de la información

Estudios descriptivos

La investigación descriptiva nos permitió especificar las características importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo. Su objetivo fue describir el problema cómo es y cómo se manifiesta dentro de la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato.

Plan para la recolección de la información

Para la ejecución de la presente investigación fue necesario contar con suficiente información como se detalla a continuación:

Tabla 2: Recolección de la información

RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	
PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Conocer los procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales para identificar los factores de riesgo que afectan a la rentabilidad patrimonial en la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato.
2. ¿A qué personas o sujetos?	Clientes internos (funcionarios)
3. ¿Sobre qué aspectos?	Políticas financieras de control interno y la rentabilidad patrimonial.
4. ¿Quién?	La investigadora Carmen Cuzco
5. ¿Cuándo?	Año 2018
6. ¿Lugar de la recolección de la información?	Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, agencia Ambato.
7. ¿Cuántas veces	Se realizará por una ocasión a cada uno de los encuestados.
8. ¿Qué técnica de recolección utilizara?	Encuesta
9. ¿Con que instrumento?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	Se buscara el mejor momento para obtener resultados reales

Fuente: COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato

Elaborado por: Cuzco Rigchag Carmen Patricia.

Plan de procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información de la presente investigación se procedió de la siguiente manera:

- **Codificación de la información:** La codificación fue el proceso de enumerar cada una de las preguntas del cuestionario y en base a esto se facilitó el proceso de tabulación de los datos obtenidos. En el procesamiento y análisis de la información se procedió a revisar y analizar toda la información recolectada.
- **Tabulación de la Información:** La tabulación de datos se la realizó a través del programa SPSS, lo que nos permitió verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.
- **Análisis estadístico:** El análisis los datos se realizó por medio de porcentajes que nos permitió interpretar los resultados obtenidos.
- **Interpretación:** La interpretación de resultados se elaboró bajo la síntesis de los mismos y así poder generar la información necesaria pudiendo estructurar una posible solución al problema en estudio.

3.3 Operacionalización de las Variables

3.3.1 Operacionalización de la variable independiente: Procedimientos y políticas financieras de control interno

Tabla 3: Operacionalización de la variable independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
Procedimientos y políticas. - Son acciones de las personas para cumplimiento de los procedimientos y las técnicas que se usan para salvaguardar los activos, proponer la eficiencia en las operaciones y cumplimiento con las políticas prescritas y para lograr la exactitud de la información. (Cruz , 2014, p. 54)	Técnicas y procedimientos de control interno Cumplimiento de políticas de control interno	Comunicación e información Inspección y monitoreo Cumplimiento de objetivos Actividades y ambiente de control	¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con procedimientos y políticas de control interno para el manejo de los gastos operativos? ¿Considera usted que existe personal idóneo para el manejo y supervisión de los gastos operacionales? ¿Considera usted que se aplica adecuadamente las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato? ¿Cree usted que los gastos operativos se basan en un análisis profundo de acuerdo a los objetivos de la cooperativa? ¿En su criterio con qué frecuencia se cumple las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato?	Encuesta – Cuestionario Anexo N°1

Fuente: COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato

Elaborado por: Cuzco Rigchag Carmen Patricia.

3.3.2 Variable dependiente: Rentabilidad Patrimonial

Tabla 4: Operacionalización de la variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
La rentabilidad también puede considerarse como un parámetro que puede servir para comparar los resultados entre diferentes empresas y ayudar a los inversionistas a determinar en que deben invertir su dinero y optimizar sus beneficios. (Cruz , 2014, p60)	Relación costo beneficio Beneficio en la estabilidad del capital social	Capital neto, ganancias resultados Beneficio y la estabilidad de liquidez	¿Cree usted que se mide los Indicadores financieros sobre la rentabilidad? ¿Considera usted que la adquisición de agencias nuevas (absorción de cooperativas) afectan significativamente en la rentabilidad de la cooperativa, agencia Ambato? ¿Conoce usted los gastos operacionales que la cooperativa mantiene? ¿Considera que se realiza un análisis del estado de resultados para minimizar los gastos? ¿En la cooperativa se calcula y analiza el rendimiento del capital sobre el patrimonio?	Encuesta – Cuestionario Anexo N ^a 1

Fuente: COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato

Elaborado por: Cuzco Rigchag Carmen Patricia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados y discusiones

Los siguientes resultados se obtuvieron después de la aplicación de la encuesta, en la población seleccionada, se procede en este capítulo a organizar, interpretar y discutir los resultados.

Además, se aplicó individualmente a los funcionarios de la cooperativa Fernando Daquilema, agencia Ambato con el fin de proporcionar una base de datos para identificar ciertos criterios, que nos permitieron obtener información desde todas las perspectivas en lo que respecta a los procedimientos y políticas de control interno en los gastos operacionales definiendo así su incidencia en la rentabilidad patrimonial.

Se procedió a elaborar las tablas y gráficos mediante el programa SPSS, con la finalidad de continuar con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, con el fin de responder a los objetivos definidos en la investigación y comprobar la hipótesis seleccionada.

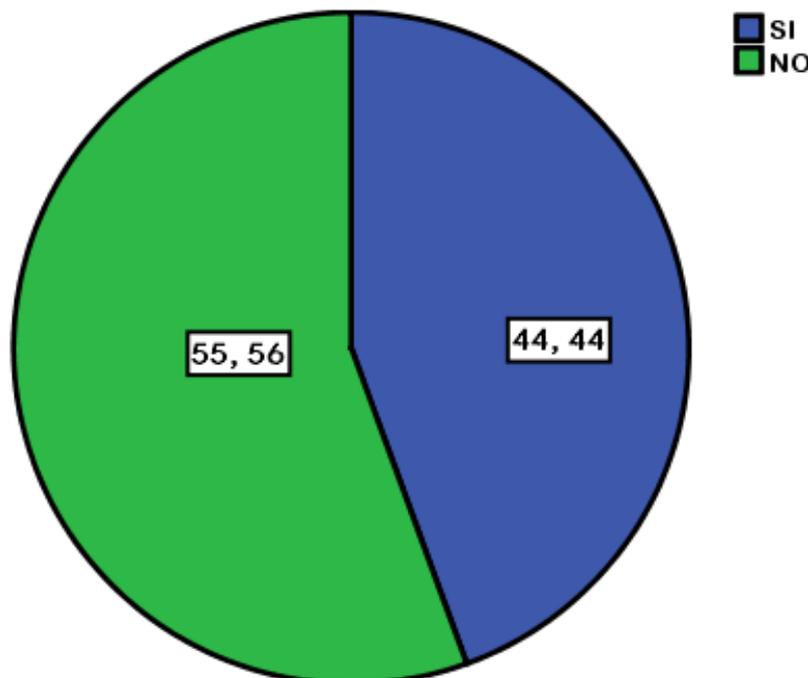
Pregunta N^o 1 ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con procedimientos y políticas de control interno para el manejo de los gastos operativos?

Tabla 5: Procedimientos y políticas de control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	4	44,4	44,4	44,4
Válidos NO	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 2: Procedimientos y políticas de control interno



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

De acuerdo a los encuestados, se puede evidenciar claramente que el 55,56% el cual pertenece a la gran mayoría, no conocen si la cooperativa cuenta con procedimientos y políticas de control interno mientras que el 44,44% indicaron que si conocen en su totalidad las políticas para el manejo de los gastos operativos, el cual sería importante que conozcan todos los trabajadores porque es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones.

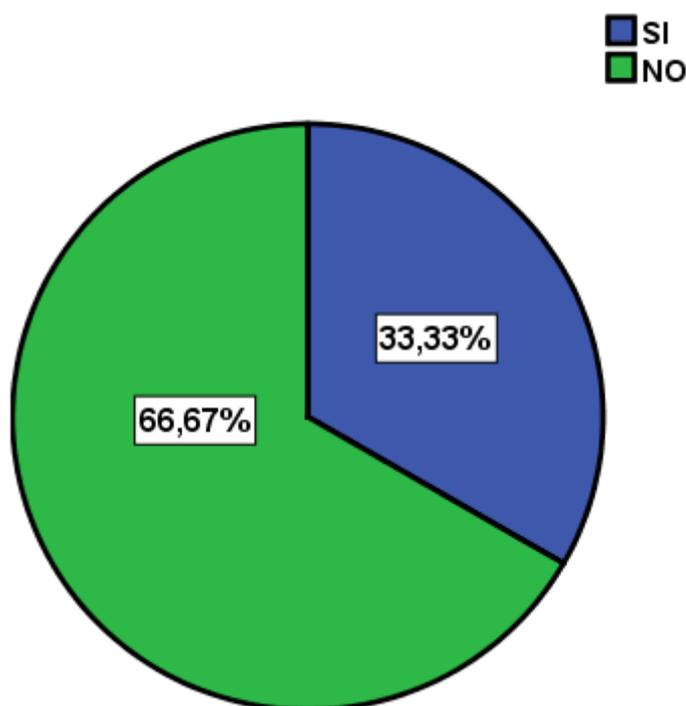
Pregunta N° 2 ¿Considera usted que existe personal idóneo para el manejo y supervisión de los gastos operacionales?

Tabla 6: Personal idóneo para el manejo y supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	33,3	33,3	33,3
Válidos NO	6	66,7	66,7	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 3: Personal idóneo para el manejo y supervisión



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta

Con respecto a la pregunta N° 2 del total de las personas encuestadas la gran mayoría el cual es el 66,67% consideran que no existe personal idóneo para el manejo y supervisión de los gastos operacionales, por otro lado, el 33,3% manifiestan que si hay un personal idóneo; es importante mencionar que el manejo del elemento máspreciado, el hombre es definir políticas y prácticas de incorporación del personal idóneo para el manejo y supervisión de los gastos operacionales.

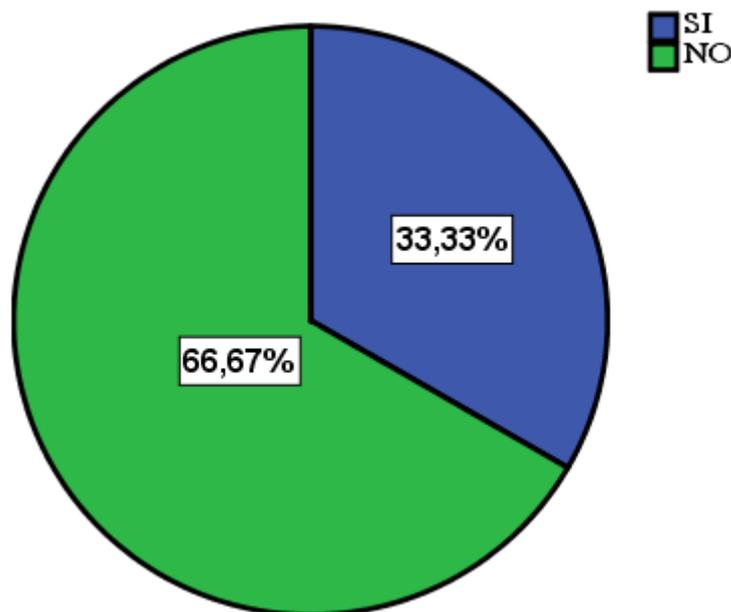
Pregunta N^a 3 ¿Considera usted que se aplica adecuadamente las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato?

Tabla 7: Aplicación de políticas financieras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	33,3	33,3	33,3
Válidos NO	6	66,7	66,7	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 4: Aplicación de políticas financieras



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Como se observa en el gráfico N^a 4 el 66,67% de los encuestados piensan que no se aplica adecuadamente las políticas financieras las cuales, si se aplicara adecuadamente ayudaría a brindar los lineamientos generales y los parámetros de control; mientras que solo un 33,3% creen que, si se aplica las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato.

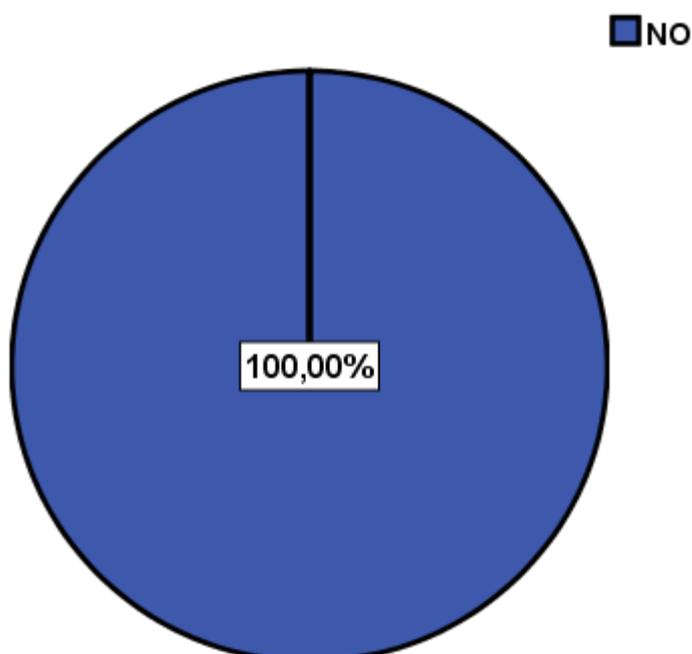
Pregunta N° 4 ¿Cree usted que los gastos operativos se basan en un análisis profundo de acuerdo a los objetivos de la cooperativa?

Tabla 8: Gastos operativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NO	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 5: Gastos operativos



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Se aprecia el 100% del total de los encuestados los cuales son 9, opinan que los gastos operativos no se basan en un análisis profundo existiendo una deficiente toma de decisiones ya que no existe un conocimiento más profundo de las causas de la fragilidad de la cooperativa, si existiera un análisis profundo ayudaría a planificar estratégicamente los objetivos a corto y largo plazo.

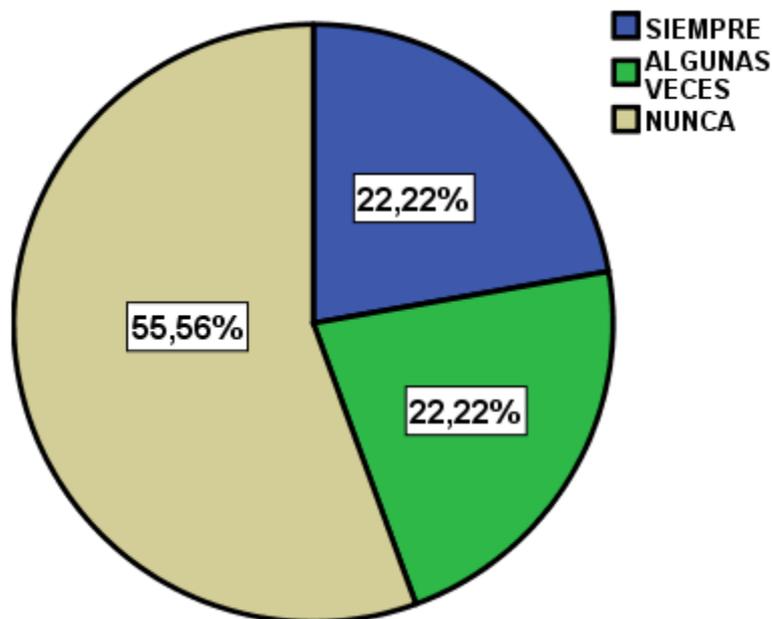
Pregunta N^a 5 ¿En su criterio con qué frecuencia se cumple las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato?

Tabla 9: Cumplimiento de las políticas financieras.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	2	22,2	22,2	22,2
ALGUNAS VECES	2	22,2	22,2	44,4
NUNCA	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 6: Cumplimiento de las políticas financieras.



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta

Como se aprecia en el gráfico N^a 6 el 55,56% el cual es la mayoría de los encuestados manifiestan que nunca se cumple las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato, continuando con el 22,2% se enfocan que algunas veces se cumple con aquello y finalmente el 22,2% consideran que siempre hay cumplimiento en las políticas financieras; por lo cual es necesario establecer los criterios que utilizarán para el cumplimiento de los objetivos; esta política debe revisarse periódicamente para que

cumplan con los objetivos establecidos estratégicamente y se amolde a los cambios internos y externos. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias aprobadas.

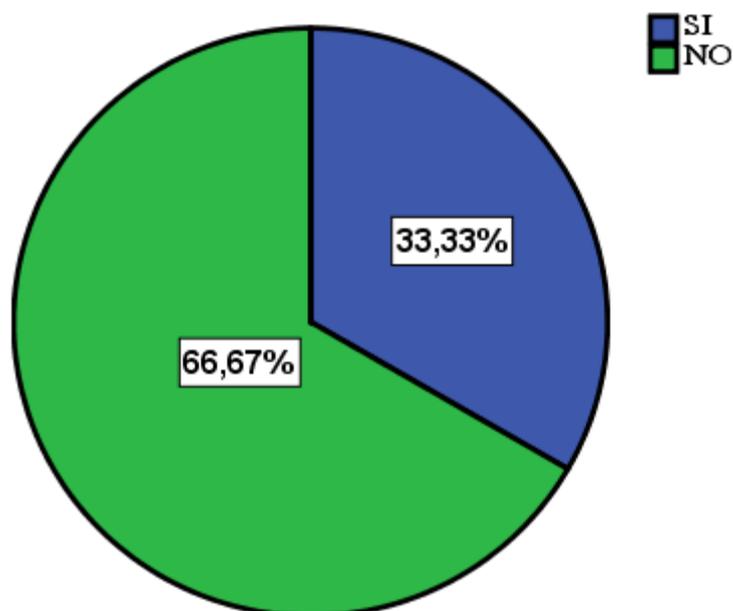
Pregunta N^o 6 ¿Cree usted que se mide los indicadores financieros sobre la rentabilidad?

Tabla 10: Indicadores financieros sobre la rentabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	33,3	33,3	33,3
Válidos NO	6	66,7	66,7	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 7: Indicadores financieros sobre la rentabilidad.



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta

Con respecto a los resultados obtenidos el 66,67% respondieron que no se mide los Indicadores financieros sobre la rentabilidad, mientras que el 33,3% de los encuestados indican que si se mide dichos indicadores en la cooperativa; ya que una correcta medición ayudará a la interpretación de los resultados que arrojen los indicadores económicos y financieros que están en función directa con las actividades, organización y controles de la cooperativa.

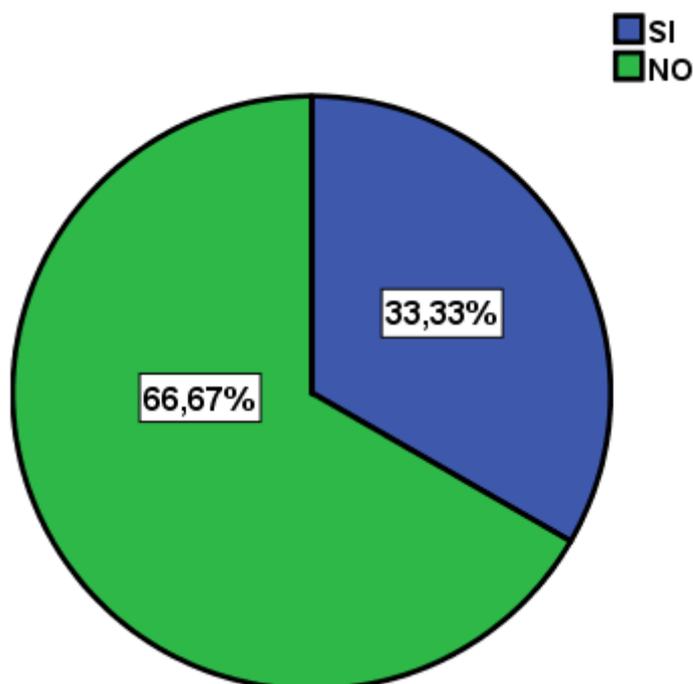
Pregunta N^a 7 ¿Considera usted que la adquisición de agencias nuevas (absorción de cooperativas) afectan significativamente en la rentabilidad de la cooperativa, agencia Ambato?

Tabla 11: La rentabilidad de la cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	33,3	33,3	33,3
Válidos NO	6	66,7	66,7	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 8: La rentabilidad de la cooperativa



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Al observar el gráfico N° 8, se aprecia un 66,7% del total de los encuestados respondieron que no afecta significativamente en la rentabilidad de la cooperativa la adquisición de agencias nuevas en la cooperativa, agencia Ambato, mientras que en un porcentaje menor el cual es 33,3% sostienen que si afecta significativamente.

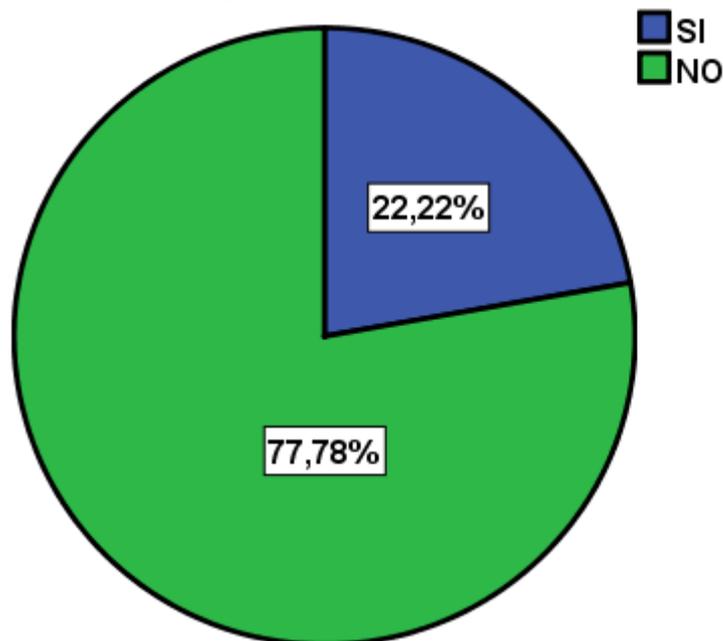
Pregunta N^o 8 ¿Conoce usted los gastos operacionales que la cooperativa mantiene?

Tabla 12: Gastos operacionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	22,2	22,2	22,2
Válidos NO	7	77,8	77,8	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 9: Gastos operacionales.



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

De acuerdo a la encuesta realizada en el gráfico N^o 9 el 77,8 consideraron que no conocen los gastos operacionales que la cooperativa mantiene, así como el 22,22% sustentan que si conocen los gastos operacionales. Es evidente que en la cooperativa se debe informar y comunicar a los trabajadores sobre los gastos operacionales ya que estos gastos podría transformarse en pérdidas.

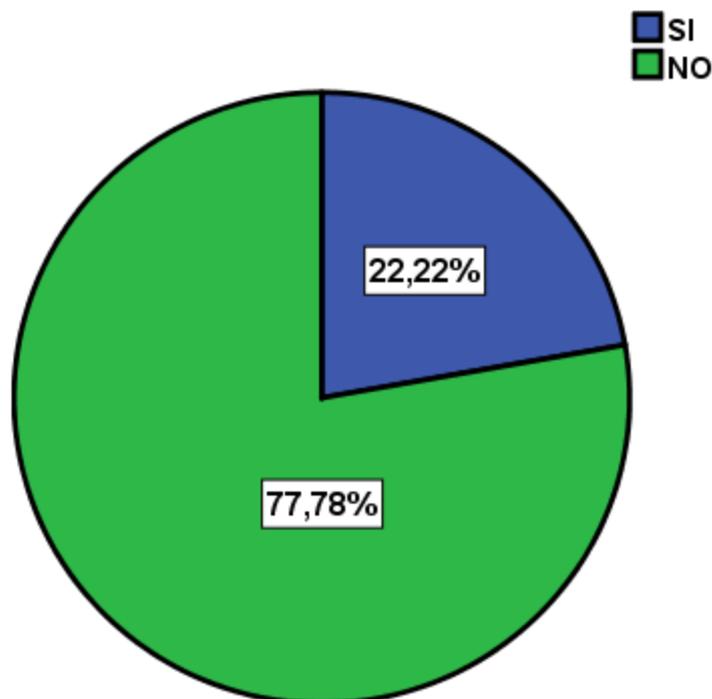
Pregunta N^a 9 ;Considera que se realiza un análisis del estado de resultados para minimizar los gastos?

Tabla 13: Estado de resultados para minimizar los gastos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	2	22,2	22,2	22,2
Válidos NO	7	77,8	77,8	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 10: Estado de resultados para minimizar los gastos.



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Al analizar el gráfico N^a 10 la gran mayoría los cuales son el 77,78% piensan que no se realiza un análisis del estado de resultados para minimizar los gastos, mientras que solo un 22,22% indican que si se realiza un análisis. El análisis del estado de resultados es de vital importancia que se realice en la cooperativa porque se convierte en un elemento de apoyo a la gestión al brindar información de valor para la toma de decisiones y la planeación estratégica.

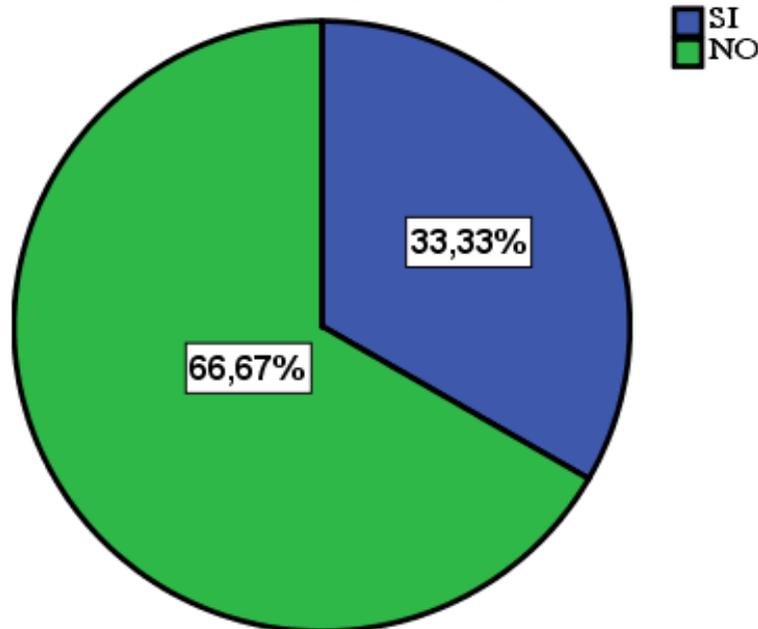
Pregunta N^o 10 ¿En la cooperativa se calcula y analiza el rendimiento del capital sobre el patrimonio?

Tabla 14: Rendimiento del capital sobre el patrimonio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	3	33,3	33,3	33,3
Válidos NO	6	66,7	66,7	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Gráfico 11: Rendimiento del capital sobre el patrimonio



Fuente: Elaboración propia elaborada a partir de la encuesta.

Del total de los 9 encuestados el 66,7% que corresponde a 6 personas indicaron que no se calcula y analiza el rendimiento del capital sobre el patrimonio en la cooperativa, y solo un 33,3% que corresponden a 3 encuestado creen que si se analiza el rendimiento sobre el patrimonio. Es importante analizar el rendimiento del capital sobre el patrimonio ya que resume los factores que indican el grado de efectividad de la cooperativa en el manejo de sus recursos y su financiamiento

Tabla 15: Políticas y procedimientos

Cargo	Políticas	Procedimientos	Responsable	Cumplimiento
Responsable de la agencia	Controlar permanentemente el servicio de atención al socio/cliente, que toda rija conforme al manual entregada para cada área.	<ul style="list-style-type: none"> • Validar la información de todos los expedientes de apertura de cuenta y firmar los contratos. • Autorizar transacciones que se encuentran en su nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa(Gerencia). • Consejo de Administración. 	No se cumple adecuadamente por falta de un personal capacitado que pueda instruir a los funcionarios en sus labores diarias.
Caja/ receptor pagador	Establecer los procesos y subprocesos de cajas definiendo las políticas que lo rigen para que todo el personal involucrado lo ejecute de manera estandarizada a su vez.	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio del día en cajas • Incremento y disminución de efectivo en caja. • Cuadre y verificación de cierre de caja. • Brindar un servicio de calidad y cordialidad a los socios. • Atender solicitudes de pago de servicios. • Receptar depósitos para certificados a plazo fijo. • Receptar abonos y cancelaciones anticipadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de operaciones y TI • Responsable de operaciones • Responsable de captaciones y servicios • Responsable de la agencia. • Consejo de administración 	No se cumple a cabalidad las políticas y procedimientos porque existe una deficiente comunicación y control a los trabajadores.
Daquimovil	Dar solución al atender a los socios de la cooperativa en sus propios negocios con la oportunidad de efectuar depósitos pagos y recaudaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los micro y pequeños empresarios en sus propios negocios. • Apoyar al socio en registrar toda la información en los formularios preimpresos para la apertura de cuentas. • Efectuar depósitos pagos y recaudaciones • Receptar depósitos a la vista. • Receptar soluciones de crédito. • Entregar la información de productos y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de operaciones y TI • Responsable de operaciones • Responsable de captaciones y servicios • Responsable de la agencia. • Consejo de administración 	No hay cumplimiento en el procedimiento del cargo debido a que no existe un control y seguimiento.

Asesor de crédito	Analizar las necesidades del socio de acuerdo a su actividad económica otorgar créditos. Evaluación de documentos para poder presentar en comité de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar la información oportuna al cliente. • Receptar las solicitudes de los clientes o socios. • Evaluación socioeconómica. • Enviar al comité de crédito la solicitud del socio. • Desembolso liquidación. • Dar seguimiento • Recuperación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de operaciones y TI • Responsable de operaciones • Responsable de captaciones y servicios • Responsable de la agencia. • Consejo de administración 	No se cumple a cabalidad las políticas y procedimientos porque existe una deficiente comunicación y control a los trabajadores.
Balcón de servicio	Delinear la venta de servicios que se ofertan a los socios, clientes y público en general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., para satisfacer sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser amable y cordial con todos los socios. • Receptar información y documentos del socio • Promover la venta de los servicios ofrecidos por la cooperativa. • Registrar la información en los sistemas • Administrar de manera eficiente los documentos y tarjetas de débito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de operaciones y TI • Responsable de operaciones • Responsable de captaciones y servicios • Responsable de la agencia. • Consejo de administración 	No hay cumplimiento en la política y en el procedimiento del cargo debido a que no existe una correcta información y comunicación.
Inversionista	Los depósitos a plazo fijo o Certificados de depósito se instrumentaran mediante documentos pre impresos en papel de seguridad y pre-numerado, ya que se constituyen como especies valoradas y libremente negociables.	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura Certificado. • Renovación certificado. • Cancelación y pre cancelación de certificado. • Endoso certificado. • Perdida de certificado. • Pignoración de certificado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de operaciones y TI • Responsable de operaciones • Responsable de captaciones y servicios • Responsable de la agencia. • Consejo de administración 	No existe un cumplimiento adecuado de las políticas por desconocimiento del captador

Fuente: COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato

Elaborado por: Cuzco Rigchag Carmen Patricia.

4.2 Verificación de la hipótesis

4.2.1 Planteo de la hipótesis

Hipótesis

Las políticas y procedimientos financieros de control interno de los gastos operacionales inciden en la rentabilidad patrimonial.

Método lógico

Hipótesis nula (H₀): Las políticas y procedimientos financieros de control interno de los gastos operacionales **NO** inciden en la rentabilidad patrimonial.

Hipótesis alternativa (H₁): Las políticas y procedimientos financieros de control Interno de los gastos operacionales **SI** inciden en la rentabilidad patrimonial.

Método matemático

Hipótesis nula H₀:r_s=0

Hipótesis alternativa H:r_s≠0

Selección del nivel de significancia

Para verificar la presente hipótesis se ha seleccionado un nivel de significancia de 5% que es igual a 0,05. Mientras que el nivel de confiabilidad se ubica en 95% que es igual a 0,95.

Método Estadístico

Formula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

Como se puede observar en la tabla N^o16 se aplicó el método estadístico Spearman se utilizó un 95% de significancia y un 5% de margen de error como se muestra en la tabla de correlaciones que nos entrega el programa SPSS vemos que se establece un mínimo (0,791), siendo que está mucho más cercano 1 que 0. Por otro lado, se establece que es una correlación positiva, al analizar la significación, vemos que es de 0,011 por lo que se cumple que sea menor a 0,05 con la regla que indica, la correlación que se ha establecido (mínima) es muy probablemente cierta de esta forma se acepta la hipótesis alternativa, y se rechaza la hipostasis nula, por consiguiente, se deduce que los procedimientos y políticas financieras de control interno inciden en la rentabilidad patrimonial en la cooperativa Daquilema, agencia, Ambato.

4.2.2 Regla de decisión

El universo de la investigación fue comprendido por 9 empleados que es el 100% de la población de la cooperativa Daquilema, agencia, Ambato. Para aplicación del método estadístico que nos permite obtener:

Un coeficiente de asociación ente variables que no se comportan normalmente, entre variables ordinales. Se calcula en base a una serie de rangos asignados. Los valores que van de - 1 a 1, siendo 0 el valor que indica no correlación, y los signos indican correlación directa e inversa. (Boccardo, 2014, p.17)

El coeficiente de correlación por rangos Spearman se utilizó un 95% de significancia y un 5% de margen de error que según el número de preguntas utilizadas para la comprobación estadística (pregunta N^a1 y pregunta N^a10), son un total de dos preguntas con dos opciones de respuesta (si, no), como se pudo identificar en la tabla N^o16 de correlaciones; que nos entrega el programa SPSS observamos que se establece un mínimo (0,791), siendo que está mucho más cercano 1 que a 0, por lo tanto se cumple con la regla y se establece una correlación positiva dando como resultado un mayor nivel de aprobación, por lo tanto, se cumple con lo que se planteó al escoger las variables. Y finalmente al analizar la significación, se puede observar un 0,011, por lo que se cumple con un menor a 0,05, esto nos indica la correlación que se ha establecido; la cual es (mínima) y es muy probablemente cierta de esta forma se acepta la hipótesis alternativa (Hi), y se rechaza la hipótesis nula (Ho), confirmando que los procedimientos y políticas de control interno de los gastos operacionales inciden en la rentabilidad patrimonial en la cooperativa Daquilema, agencia, Ambato.

4.3 Limitación del estudio

El tiempo disponible que se tubo para realizar esta investigación fue muy limitado porque existe un cronograma de presentación del proyecto de investigación por lo cual se debía realizar muy rápido; por tal situación se mermaron algunos aspectos no muy relevantes dentro del tema de investigación.

Además, fue muy necesario los recursos económicos, tecnológicos y materiales los cuales constituyeron una parte importante dentro de esta investigación para el desarrollo y a pesar de las limitaciones que se tubo se continuo con el proceso correspondiente, para la recolección de toda la información para posteriormente proceder a establecer la hipótesis planteada y desarrollar adecuadamente las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos ya planteados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez ya concluido el análisis de esta investigación referente a los **“Procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, agencia Ambato, periodo 2018”**, se analizó los datos con la utilización de varios instrumentos estadísticos; se puede llegar a determinar las conclusiones con la finalidad de demostrar el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

- En la presente investigación se planteó como objetivo general, investigar procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema, agencia Ambato, con la finalidad de demostrar con un 55,56% y al 66,67% de la inexistente aplicación de procedimientos y políticas de control interno a los gastos operacionales ya que se pudo evidenciar en la investigación que se produjo por el desconocimiento y el incumplimiento de las normas y la políticas financieras.
- Entre otros objetivos planteados fue el identificar los factores de riesgo que afectan a la rentabilidad patrimonial con un 100% se evidencio que no hay un correcto análisis en los gastos operacionales que se usan para salvaguardar los recursos y bienes económicos dando como resultado el incumplimiento de los objetivos de la cooperativa y afectando significativamente la rentabilidad patrimonial.
- Para finalizar se concluye que existe una relación directa entre los procedimientos y políticas de control interno en los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad patrimonial, ya que no existe una evaluación del sistema de control interno con que se pueda regularizar correctamente los

gastos de operatividad dando como resultado, una toma de decisiones erróneas afectando los recursos y bienes económicos en la cooperativa.

5.2 Recomendaciones

Después, de las conclusiones emitidas en la investigación se puede llegar a determinar las siguientes recomendaciones:

- Es de vital importancia la difusión e implementación de procedimientos y políticas de control interno, en los gastos operacionales ya que estos deberían ser previamente evaluados y programados para que el riesgo de incumplimiento, disminuya significativamente y no afecte a la rentabilidad de la cooperativa, cumpliendo así los objetivos.
- De acuerdo a las necesidades establecidas por todo el personal es importante calcular los indicadores financieros ya que el correcto análisis en los gastos, operacionales dará cumplimiento a salvaguardar los recursos y bienes económicos de la cooperativa Daquilema agencia, Ambato.
- Se debe hacer una evaluación al sistema de control interno que permita enfocar correctamente los gastos obtenidos para el cumplimiento de las necesidades operativas de la cooperativa.

Bibliografía

- Cuervo, M. (28 de Abril de 2009). *fido.palermo.edu*. Obtenido de fido.palermo.edu: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/docentesdc/claustr-docente/curriculum.php?id_docente=3762
- Andrade , H. (2013). *Comunicacion organizacional interna proceso disciplina y tecnica*. . España: Netbiblo.
- Antonieta , V., & Granados, M. (Mayo de 2015). *Control en la administración para una información financiera confiable*. Obtenido de Control en la administración para una información financiera confiable: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/208/202>
- Aponte Sevilla , D. I. (2016). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25078/1/Tesis%20David%20Aponte%20Sevilla.pdf>
- Arias, I., Colcha, R., & Gavilanes, M. (2018). ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN FINANCIERA CASO DE ESTUDIO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. *Observatorio de la economía latinoamericana* , 14.
- Balarezo Toro , B. D. (2014). *hsigrisgithub.io*. Obtenido de hsigrisgithub.io: <https://hsigrisgithub.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
- Benjamin, E. (2007). *Gestion estrategica del cambio* . Mexico: Pearson educacion .
- Boccardo, G. (noviembre de 2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Obtenido de [file:///C:/Users/PC/Documents/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/PC/Documents/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20(4).pdf)
- Cabrera, E. (Junio de 2009). *scielo.sld.cu*. Obtenido de scielo.sld.cu: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017
- Chávez Paredes , N. M. (2015). *redi.uta.edu.ec*. Obtenido de redi.uta.edu.ec: <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20167/1/Nancy%20Margarita%20Ch%C3%A1vez%20Paredes.pdf>
- Cruz , C. (27 de agosto de 2014). *Tesis UTA*. Obtenido de Tesis UTA: <file:///C:/Users/PC/Documents/2%20tesis%20paty.pdf>
- Daros, G. (2010). *El cooperativismo de ahorro y crédito en el Ecuador*. Quito: Ediciones de la Pontificia.

- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2016). Control de gestión o gestión de control. *Fundamentos de Administración - Teoría general y proceso administrativo.*, 80. Obtenido de file:///C:/Users/PC/Documents/3880-14793-1-SM.pdf
- Fernandez, F. (2017). *bibliotecaformacion*. Obtenido de bibliotecaformacion: http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html
- Fiallos Núñez,, L. A. (noviembre de 2012). *redi.uta.edu.ec*. Obtenido de redi.uta.edu.ec: <http://redi.uta.edu.ec/handle/123456789/2952>
- Foucault , M. (1994). *Microfísica del Poder*. Planeta-Agostini.
- Gallardo , N. (2011). *noeninf.blogspot.com*. Obtenido de noeninf.blogspot.com: <http://noeninf.blogspot.com/2011/06/fundamentacion-ontologica-y.html>
- Gil, A. (2014). *Introducción al análisis financiero*. San vicente: Gamma.
- Granados, M., & Marcilla, M. (2013). *Control en la administración para una información financiera confiable*. España: Contabilidad y negocios.
- ley orgánica de la economía popular y solidaria . (2011). *ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario*. quito: quito.
- Ley Orgánica del Servicio Público. (28 de marzo de 2016). *Lley Orgánica del Servicio Público*. Obtenido de www.seguridad.gob.ec: http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ley_organica_del_servicio_publico.pdf
- LOSEP. (28 de marzo de 2016). *LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO*. Obtenido de www.seguridad.gob.ec: http://www.seguridad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/ley_organica_del_servicio_publico.pdf
- Manco, J. (2014). *Elementos basicos del control, la auditoria y la revision fiscal*. . Argentina: Autores editoriales.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoria de control interno* . España : eco editores .
- Marcotrigiano, L. (2016). *go.galegroup.com*. Obtenido de <https://go.galegroup.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA308435631&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=13168533&p=IFME&sw=w>
- Mendez, A. (2016). *Teoría y prácticas de contabilidad.*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Contabilidad_Financiera1_Unidad_3.pdf
- Merlano Medrano, S. (2012). *www.eumed.net*. Obtenido de www.eumed.net: <http://ce/2012/smm.html>
- Muñoz Lopez, P. (2012). *ECUADOR: REFORMA DEL ESTADO Y CRISIS*. Quito: HAOL.
- Ramon, J. G. (2014). *El control interno de las empresas*. Mexico: Quipukamayoc.

- Reyes Córdova , M. R. (enero de 2014). *biblio3.url.edu.gt*. Obtenido de biblio3.url.edu.gt: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Romero , F., & Urdaneta, E. (2012). *publicaciones.urbe.edu*. Obtenido de publicaciones.urbe.edu: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Rubio, J. (2014). *Metodos de evaluacion de riesgos laborales*. España : ABC.
- Ruiz Galarza , N. P. (2014). *repositorio.uta.edu*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20380/1/T2404i.pdf>
- Sinalin, D. (2017). *Tesis Documents*. Obtenido de Tesis Documents: <file:///C:/Users/PC/Documents/ejemplo%20tesis%20%20sonia.pdf>
- Tubón Peralvo, D. C. (abril de 2015). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9627/1/232%20o.e..pdf>
- vega, L., & Nieves, A. (29 de enero de 2016). *ciencias.holguin*. Obtenido de ciencias.holguin: <http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/929/1031>
- Vega, V., & Comas, R. (2017). *Gestion del cambio y direccion estrategica* . Quito: El siglo.
- Vilar, J. (2013). *La auditoria de los sistemas de gestion de calidad*. FC editorial .
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Cienfuegos*, 20.

A

N

E

X

O

S



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

Dirigido: A los funcionarios de la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato.

Objetivo: Conocer los procedimientos y políticas financieras de control interno de los gastos operacionales para identificar los factores de riesgo que afectan a la rentabilidad patrimonial en la COAC Fernando Daquilema, agencia Ambato.

INDICACIÓN:

- Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima.
- Requerimos de su total honestidad al momento de responder.
- Lea detenidamente las preguntas.
- Marque con un X en la respuesta que usted considere correcta.

1. ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con procedimientos y políticas de control interno para el manejo de los gastos operativos?

Si		No	
----	--	----	--

2. ¿Considera usted que existe personal idóneo para el manejo y supervisión de los gastos operacionales?

Si		No	
----	--	----	--

3. ¿Considera usted que se aplica adecuadamente las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato?

Si		No	
----	--	----	--

4. ¿Cree usted que los gastos operativos se basan en un análisis profundo de acuerdo a los objetivos de la cooperativa?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿En su criterio con qué frecuencia se cumple las políticas financieras en la cooperativa, agencia Ambato?

Siempre		Algunas veces		Nunca	
---------	--	---------------	--	-------	--

6. ¿Cree usted que se mide los Indicadores financieros sobre la rentabilidad?

Si		No	
----	--	----	--

7. ¿Considera usted que la adquisición de agencias nuevas (absorción de cooperativas) afectan significativamente en la rentabilidad de la cooperativa, agencia Ambato?

Si		No	
----	--	----	--

8. ¿Conoce usted los gastos operacionales que la cooperativa mantiene?

Si		No	
----	--	----	--

9. ¿Considera que se realiza un análisis del estado de resultados para minimizar los gastos?

Si		No	
----	--	----	--

10. ¿En la cooperativa se calcula y analiza el rendimiento del capital sobre el patrimonio?

Si		No	
----	--	----	--

¡Gracias por su colaboración!