



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA,  
DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA,  
AÑO 2015”.**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTORA: JENIFFER JESSENIA PITA PALMA**

**TUTOR: ING. JOHNNY REYES DE LA CRUZ, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE  
PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
NUEVA HUANCAVILCA, DEL CANTÓN LA LIBERTAD,  
PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015”.**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de  
**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA: JENIFFER JESSENIA PITA PALMA  
TUTOR: ING. JOHNNY REYES DE LA CRUZ, MSc.

LA LIBERTAD –ECUADOR

**2015**

La Libertad, 19 Junio de 2015

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del trabajo de investigación, “MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015”, elaborado por la Srta. Jeniffer Jessenia Pita Palma, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito aclarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académico y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

---

ING. JOHNNY REYES DE LA CRUZ, MSc.

**TUTOR**

## **AUTORÍA**

El presente trabajo de titulación o graduación “MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA, DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 19 Junio de 2015

**Atentamente**

---

**Jeniffer Jessenia Pita Palma**

**C.C. 240008450**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi fuerza en los momentos cuando más la necesitaba, por darme inteligencia y sabiduría, el que me genera fuerzas día a día para continuar en esta meta que me he propuesto, y por cuidarme por donde quiera que vaya.

A mis padres y hermanas: Laura, Cristóbal, Mónica, Scarlet y Gabriela que son el motor de mi vida, por darme aliento y ayudarme en todos los momentos de mi existencia, sin mi familia no soy nada. A mi esposo Stalin por ser la persona que me ha dado fortaleza para seguir adelante.

Jeniffer

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme vida para cumplir con este reto, a mi familia por todo el apoyo que me han brindado en todos estos años de estudio y poder superarme como una gran profesional; a quienes integran la Cooperativa Nueva Huancavilca por abrirme sus puertas y así poder realizar este trabajo de titulación, a la Universidad UPSE y maestros por haber impartido sus conocimientos y en especial a la C.P.A Mariela Reyes, directora de la Carrera y al Ing. Johnny Reyes, que son las personas que me han brindado su ayuda incondicional para poder culminar con éxitos este trabajo.

Jeniffer

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. José Villao Viteri, MBA.  
**DECANO DE LA FACULTAD  
C.C. ADMINISTRATIVAS**

---

CPA. Mariela Reyes Tomalá, MSc.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

---

Ing. Johnny Reyes De la Cruz, MSc.  
**PROFESOR-TUTOR**

---

Ing. Juan Carlos Carriel Wang, MSc.  
**PROFESOR DEL ÁREA**

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
**SECRETARIO GENERAL**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE**  
**PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**  
**NUEVA HUANCABILCA DEL CANTÓN LA LIBERTAD,**  
**PROVINIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

**AUTORA:** JENIFFER JESSENIA PITA PALMA

**TUTOR:** ING. JOHNNY REYES DE LA CRUZ MSC.

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se refiere a la propuesta de un Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, se ha identificado sus causas y efectos que están contenidos en el tema de investigación, además se presentan objetivos que se quieren alcanzar. Se utilizó técnicas, métodos e instrumentos de investigación, los cuales ayudaron para afirmar el problema existente, obteniendo resultados que sirvieron para establecer las conclusiones y recomendaciones. Se realizó una encuesta al Gerente General, para las entrevistas se tomó una población de todas las instituciones que dan el mismo servicio, dando así como muestra 131 personas, para realizar la entrevista a los contadores y departamentos de Créditos y Cobranzas, así mismo el Departamento Contable para la recolección de información que ayude a la elaboración del manual. La propuesta del Manual de Control Interno Contable está basado en el modelo de Control Interno COSO 1 creado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, además contiene las funciones que deben realizar cada empleado de la cooperativa, el Código de Ética donde se plasman los valores éticos por los cuales se debe regir cada empleado, para dar a la institución una imagen confiable frente a los usuarios, así mismo contiene los 5 componentes del mismo que son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Monitoreo, tiene como objetivo lograr la eficiencia de los procesos internos y de la Gestión Administrativa-Financiera, a través de creación de políticas, procesos, estrategias, plan de acción, flujogramas que les permitan contar con una guía para el manejo eficiente de los controles internos dentro de la Cooperativa y el resguardo de sus activos.



## ÍNDICE GENERAL

<b>PORTADA .....</b>	<b>i</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADO .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>	<b>xv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xvi</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>xviii</b>
1.    Introducción .....	1
2.    Tema.....	2
3.    Problema .....	2
3.1.  Planteamiento del problema.....	2
3.2   Ubicación del problema .....	3
3.3   Delimitación de la problemática .....	4
3.4   Formulación del problema .....	4
3.5   Sistematización del problema .....	5
4.    Justificación.....	5
5.    Objetivos .....	6
5.1   Objetivo general .....	6

5.2	Objetivos específicos .....	7
6.	Hipótesis.....	7
7.	Variables .....	7
<b>CAPÍTULO 1.....</b>		<b>10</b>
<b>8.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
8.1.	Antecedentes del Control Interno.....	10
8.1.1.	Objetivos del Sistema de Control Interno .....	11
8.1.2.	Conceptualización del Control Interno .....	13
8.1.3.	Importancia del Control Interno.....	14
8.1.4.	Ventajas del Control Interno .....	15
8.1.5.	Enfoque del Control Interno.....	15
8.1.5.1.	Control administrativo .....	16
8.1.5.2.	Control contable .....	16
8.1.6.	Modelos de Control Interno .....	16
8.1.6.1.	COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision).....	17
8.1.6.2.	COCO (Criterie of Control Committee) .....	17
8.1.6.3.	COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) .....	18
8.1.7.	Componentes del Control Interno .....	19
8.1.7.1.	Ambiente de control .....	19
8.1.7.2.	Evaluación de riesgos .....	20
8.1.7.3.	Actividades de control.....	20
8.1.7.4.	Información y comunicación.....	21

8.1.7.5. Monitoreo .....	21
8.1.8. Limitaciones del Control Interno .....	22
8.1.9. Identificación y análisis de los riesgos en el control interno .....	22
8.1.10. El origen del Cooperativismo de crédito en el Ecuador .....	23
8.1.11. La Ley de Cooperativas, el ahorro y crédito y el apoyo estatal ....	24
8.2. Recursos para el diseño del manual de Control Interno Contable	24
8.2.1. Recursos Financieros .....	25
8.2.2. Recursos Humanos .....	25
8.2.3. Recursos físicos.....	25
8.2.4. Recursos tecnológicos .....	25
8.3. Marco Legal .....	26
8.4. Manual de Control Interno .....	26
8.4.1. Conceptualización de Manual de Control Interno .....	26
8.4.2. Objetivos e importancia de los manuales.....	27
8.4.3. Elementos de un manual de control interno .....	28
8.4.4. Responsables del Control Interno .....	29
8.4.5. Flujograma de procedimientos.....	29
8.4.6. Gestión administrativa y Financiera.....	31
8.4.6.1. Definición .....	31
8.4.6.2. Objetivos de la Gestión Administrativa .....	31
8.4.7. Control de Gestión .....	32
8.4.7.1. Definición .....	32
8.4.7.2. Factores que inciden en el control de gestión.....	32
8.4.7.3. Instrumentos para medir el control de gestión .....	32
8.4.7.4. Definición de un indicador de gestión.....	33

8.4.7.5.	Tipos de indicadores de gestión .....	33
8.4.8.	Gestión Financiera .....	36
8.4.8.1.	Estados financieros .....	37
8.4.8.2.	Objetivos de los Estados financieros .....	37
<b>CAPÍTULO II</b>	.....	<b>38</b>
<b>9.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>38</b>
9.1.	Diseño de la investigación .....	38
9.2.	Modalidad de la investigación .....	39
9.3.	Tipos de investigación.....	40
9.3.1.	Investigación bibliográfica.....	40
9.3.2.	Investigación de campo.....	40
9.3.3.	Investigación descriptiva.....	41
9.4.	Métodos de la investigación.....	42
9.4.1.	Método inductivo .....	42
9.4.2.	Método deductivo.....	42
9.5.	Técnicas de investigación .....	43
9.5.1.	La entrevista .....	43
9.5.2.	La encuesta.....	43
9.6.	Instrumentos de la investigación.....	44
9.6.1.	Cuestionario .....	44
9.7.	Población y muestra .....	45
9.7.1.	Población.....	45
9.7.2.	Muestra.....	45
9.8.	Procedimiento de la investigación .....	47

<b>CAPÍTULO III</b> .....	48
<b>10. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	48
10.1. Resultados de entrevistas .....	48
10.2. Análisis de resultados de la entrevista .....	50
10.3. Resultados de encuestas dirigidas al Departamento de Contabilidad, Créditos y cobranzas y otras áreas de la Cooperativa e instituciones. ....	51
10.4. Comprobación de la hipótesis .....	67
10.5. Comprobación de los hallazgos preliminares .....	70
10.5.1. Cuestionario de Control Interno .....	71
10.5.2. Análisis FODA .....	74
10.5.3. Diagnóstico situacional .....	74
10.5.4. Análisis vertical y matriz de materialidad, importancia relativa, riesgos y fraude. ....	75
10.5.5. Indicadores financieros y de gestión .....	77
10.6. Conclusiones .....	80
10.7. Recomendaciones.....	81
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	82
11.1. Presentación de la propuesta .....	82
11.2. Nombre de la Empresa .....	82
11.3. Justificación.....	82
11.4. Factibilidad.....	83
11.5. Direccionamiento estratégico.....	84
11.5.1. Misión del Departamento Contable.....	84
11.5.2. Visión del Departamento Contable .....	84

11.5.3.	Valores.....	85
11.6.	Objetivos de la Propuesta.....	85
11.6.1.	Objetivo general .....	85
11.6.2.	Objetivos específicos.....	85
11.6.3.	Políticas en base a los cinco componentes de COSO 1.....	86
11.6.3.1.	Políticas del Ambiente de Control.....	86
11.6.3.1.1.	Del Código de Ética .....	86
11.6.3.2.	Políticas de la Evaluación de riesgos .....	86
11.6.3.2.1.	Del riesgo de crédito .....	87
11.6.3.2.2.	Del riesgo operativo .....	87
11.6.3.2.3.	Del riesgo de liquidez.....	87
11.6.3.2.4.	Del riesgo de mercado.....	87
11.6.3.3.	Políticas para las Actividades de Control.....	88
11.6.3.3.1.	De la responsabilidad .....	88
11.6.3.3.2.	Del Departamento Contable.....	88
11.6.3.3.3.	Del Gerente General.....	88
11.6.3.3.4.	De la documentación.....	89
11.6.3.3.5.	De los respaldos de información .....	89
11.6.3.3.6.	Del sistema contable y de los claves de acceso.....	89
11.6.3.4.	Información y comunicación.....	89
11.6.3.4.1.	De la información operativa.....	90
11.6.3.4.2.	De la Información Financiera .....	90
11.6.3.4.3.	De la Comunicación Interna y Externa .....	91
11.6.3.5.	Monitoreo .....	91
11.6.3.5.1.	De la Supervisión Interna.....	92

11.6.3.5.2. De la Supervisión Externa.....	92
11.6.4. Organigrama estructural .....	92
11.6.5. Organigrama funcional.....	94
11.7. Código de Ética .....	102
11.8. Manual de Control Interno Contable .....	106
11.9. Plan de acción .....	128
11.10. Necesidades para la implementación de Capacitación dirigida a los trabajadores del Departamento de Contabilidad y Créditos y Cobranzas.	129
11.11. Presupuesto .....	129
11.12. Relación Costo/Beneficio .....	130
11.13. Conclusiones .....	131
11.14. Recomendaciones.....	132
Bibliografía .....	133
Consultas en la web.....	135

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Responsables del Control Interno .....	29
CUADRO 2 Flujograma de procedimientos .....	30
CUADRO 3 Población.....	45
CUADRO 4 Cuestionario de Control Interno.....	71
CUADRO 5 FODA .....	74



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Leyes que rigen las cooperativas .....	51
TABLA 2 Necesidad del Control Interno en las instituciones financieras .....	52
TABLA 3 Existencia de un Manual de Control Interno Contable.....	53
TABLA 4 Aplicación de controles en la empresa .....	54
TABLA 5 Canales de comunicación adecuados .....	55
TABLA 6 Responsable del Control Interno .....	56
TABLA 7 Existencia de controles en la Cooperativa .....	57
TABLA 8 Políticas de crédito establecidas en un manual.....	58
TABLA 9 Control de Gestión .....	59
TABLA 10 Factores que influyen en la Recuperación de Cartera.....	60
TABLA 11 Importancia del Control Interno .....	61
TABLA 12 Existencia de procesos .....	62
TABLA 13 Grupo en realizar mejoras en sus procesos.....	63
TABLA 14 Revisión de políticas y procedimientos .....	64
TABLA 15 Procesos para conciliar los Activos .....	65
TABLA 16 Procedimientos para el Control .....	66
TABLA 17 Frecuencia observada.....	68
TABLA 18 Frecuencia esperada.....	69
TABLA 19 Cálculo del Chi – cuadrado.....	69
TABLA 20 Análisis Vertical .....	75
TABLA 21 Matriz de materialidad, riesgo y fraude .....	76
TABLA 22 Presupuesto .....	130

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Leyes que rigen las cooperativas .....	51
GRÁFICO 2 Necesidad del Control Interno en las instituciones financieras .....	52
GRÁFICO 3 Existencia de un Manual de Control Interno Contable .....	53
GRÁFICO 4 Aplicación de controles en la empresa .....	54
GRÁFICO 5 Canales de comunicación adecuados.....	55
GRÁFICO 6 Responsable del Control Interno .....	56
GRÁFICO 7 Existencia de controles en la Cooperativa.....	57
GRÁFICO 8 Políticas de Crédito establecidas en un manual.....	58
GRÁFICO 9 Control de Gestión.....	59
GRÁFICO 10 Factores que influyen en la recuperación de cartera.....	60
GRÁFICO 11 Importancia del Control Interno .....	61
GRÁFICO 12 Existencia de procesos.....	62
GRÁFICO 13 Grupo en realizar mejoras en sus procesos.....	63
GRÁFICO 14 Revisión de políticas y procedimientos .....	64
GRÁFICO 15 Procesos para conciliar los Activos .....	65
GRÁFICO 16 Procedimientos de Control .....	66

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1 Encuesta dirigido al personal de la cooperativa.....	137
ANEXO 2 Entrevista al Gerente General .....	141
ANEXO 3 Base Legal.....	143
ANEXO 4 Estado de Situación Financiera .....	148
ANEXO 5 Fotos.....	149

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Control Interno Contable es un factor muy importante en la organización de una empresa, es un proceso de coordinación de los recursos humanos disponibles para alcanzar los objetivos y metas de una institución.

El Control Interno Contable tiene gran significado en una institución, porque ayuda a tener una vigilancia adecuada y eficiente, permite de una manera técnica salvaguardar los recursos de una organización, pero en décadas atrás no se dió mucha importancia a este tema.

En el Ecuador las Cooperativas están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, existen 40 cooperativas que hasta el momento están inscritas y una de ella es la Cooperativa “Nueva Huancavilca”, ésta otorga créditos a los habitantes de la provincia Santa Elena y Puerto López.

El presente trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, con el fin de crear normas, políticas y procedimientos que ayuden al control interno; contiene 4 capítulos distribuidos de la siguiente manera:

El Capítulo I contiene el Marco Teórico, donde hace referencia a los conceptos y bases teóricas que se usaron para realizar la investigación, en él se especifican los antecedentes del control interno, objetivos, importancia, ventajas, modelos, componentes, etc., y también se destacan los conceptos de las variables utilizadas.

En el Capítulo II se determinó el Marco Metodológico con los tipos de investigación utilizados, así mismo, la población y la muestra del trabajo, además de las técnicas e instrumentos de recolección de información.

El Capítulo III contiene la interpretación de resultados de las entrevistas y encuestas realizadas, comprobación de la hipótesis, cuestionario de control interno, matriz de materialidad, indicadores financieros etc. También se realizó el análisis de la información para detectar las falencias y necesidades de la Cooperativa.

El Capítulo IV muestra la propuesta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, donde se detallan las normas, políticas, procedimientos e instructivos para las cuentas más representativas de la entidad, con el fin de implantar mecanismos que apunten a un mejor control interno y minimizar riesgos.

## **2. TEMA**

El Control Interno y su incidencia en la Gestión Administrativa – Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015.

## **3. PROBLEMA**

### **3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Control Interno dentro de una entidad, organización o institución se refiere a un proceso que se realiza dentro de la administración además se involucra al personal, con el fin de brindar una seguridad razonable y se direcciona a la consecución de los objetivos.

Toda organización se fija metas y objetivos que apuntan a obtener rentabilidad y posicionamiento en el mercado, pero estas puedan cambiar por diferentes factores internos y externos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” se ha caracterizado por su entrega y apoyo a los pequeños microempresarios a través de la captación de ahorros y otorgación de créditos. En el Ecuador han surgido nuevos cambios y las entidades se ven afectadas a nivel económico y administrativo, ocasionando que implementen controles internos.

La problemática que se ha identificado en la Cooperativa está relacionada con algunos aspectos: en el financiero como el aumento de cartera vencida, baja rotación de las cuentas por cobrar, alto índice de morosidad de la cartera, etc.; y en el administrativo como falta de manuales que contengan las normas, políticas, procesos, y estrategias que agilicen procesos en la entidad y puedan reducir costos y tiempo en los mismos.

Debido que Control Interno ha adquirido mucha importancia en estos tiempos y por desconocimiento del tema surgen problemas, es necesario que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” utilice un Manual de Control Interno Contable que permitirá manejar de una forma adecuada y eficiente los recursos y bienes económicos de la entidad.

### **3.2 UBICACIÓN DEL PROBLEMA**

(Wikipedia, 2014)”Santa Elena es una Provincia de la costa del Ecuador, creada el 7 de noviembre, la más reciente de las 24 actuales, con territorios que anterior a esa fecha formaban parte de la provincia del Guayas, al oeste de esta. Su capital es la ciudad de Santa Elena. En esta provincia se encuentra una gran infraestructura hotelera, una refinería de petróleo, aeropuerto y puerto marítimo”.

En el Cantón La Libertad se encuentra ubicada la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, ubicada en la Av. 7ma Calle 21 esquina, frente al Mercado “Feria Libre”, teniendo un posicionamiento del mercado con más de

5.000 clientes que acceden a los servicios financieros que brinda la entidad. Además en la localidad solo hay dos cooperativas pero existen bancos que también ofrecen créditos a los habitantes como son: Fundación De Miro, Finca S.A, Banco Solidario y Minga, así mismo las cooperativas están reguladas por la Superintendencia de Económica Popular y Solidaria.

### **3.3 DELIMITACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

#### **Delimitación del contenido:**

**Campo:** Contabilidad y Auditoría

**Área:** Control Auditoría

**Aspectos:** Sector financiero, Cooperativas de ahorro y crédito, Diseño de un manual de Control Interno Contable, indicadores financieros– eficiencia administrativa.

#### **Delimitación espacial:**

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, ubicada en Ecuador, Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad, Av. 7ma Calle 21 esquina, frente al Mercado “Feria Libre”

**Delimitación temporal:** El problema fue analizado durante el periodo económico 2014 - 2015.

### **3.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la ausencia de los Controles Internos en la Gestión Administrativa - Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca” del Cantón La Libertad?

### **3.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

1. ¿De qué manera influyen los procesos de Control Interno para determinar las políticas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca” que mejore la Gestión Administrativa - Financiera?
2. ¿Cómo influye la metodología de la investigación para la creación del Manual de Control Interno Contable?
3. ¿De qué manera los mecanismos de recolección, información influyen en el diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca”?
4. ¿Cómo incide el diseño de un Manual de Control Interno Contable en la gestión administrativa – financiera de la Cooperativa?

### **4. JUSTIFICACIÓN**

El desarrollo de este tema demuestra la debilidad que poseen ciertas empresas en el control de sus procesos, en el caso de la Cooperativa Nueva Huancavilca existe un elevado índice de incobrabilidad de sus cuentas que afectan de manera directa, su actividad principal es la otorgación de créditos a la ciudadanía de la Provincia de Santa Elena.

La aplicación de este trabajo de investigación permitió proporcionar una herramienta de control para los trabajadores y establecer procesos internos de la Cooperativa “Nueva Huancavilca”, con la finalidad que sirva de base, guía a los involucrados y a la gerencia, para mejor desarrollo de sus actividades y optimizar recursos.



Es de vital importancia que todo organismo financiero e institución, preocuparse de realizar estrategias para implementar en su información financiera así también como para la recuperación de cartera vencida.

Este Manual de Control Interno Contable se ha propuesto, con el fin de fortalecer las actividades en la Cooperativa y contribuir al mejoramiento de los controles internos otorgando a la Cooperativa confiabilidad en sus procesos.

Con la aplicación de los conocimientos adquiridos se utilizaron herramientas, técnicas y procedimientos para darle una solución al problema del escaso control interno en la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa, e implementar estrategias para la recuperación de cartera.

También sirvió de fuente de investigación para futuras generaciones tanto en el ámbito educativo como laboral, además el trabajo realizado reúne todos los aspectos teóricos y prácticos profesionales de la Carrera de Contabilidad y Auditoría. La investigación a desarrollar tendrá un impacto en la economía social porque ayudará a la disminución de la morosidad de la cartera de la Cooperativa, también los usuarios de la entidad sabrán cuales son los mecanismos utilizados por la cooperativa al momento de otorgar los créditos y así no generar atrasos en el momento del pago.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la incidencia del Control Interno en la Gestión Administrativa – Financiera, mediante un estudio situacional actual de la empresa, para el diseño de un Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Huancavilca".

## **5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Fundamentar el marco teórico mediante fuentes bibliográficas y teorías de diferentes autores que permitan establecer del objeto de estudio.
2. Establecer la metodología y las técnicas de recolección de información para la creación del Manual de Control Interno Contable.
3. Diseñar un Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Huancavilca".

## **6. HIPÓTESIS**

El Control Interno incide positivamente en la Gestión Administrativa – Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Huancavilca", Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2015.

## **7. VARIABLES**

**Variable independiente:** Control Interno

**Variable dependiente:** Gestión Administrativa – Financiera

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
El Control Interno son procedimientos y políticas que una empresa acoge y están direccionados para los procesos que se llevan a cabo, con el fin de proteger sus activos y promover la eficiencia y eficacia, además de la detección de los errores y fraudes. El cual se basa en 5 componentes que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.	Control Interno Procesos COSO COCO COBIT	# de Solicitudes de Crédito	¿Existen indicadores de eficiencia en la Cooperativas? ¿La gerencia hace el seguimiento periódicamente de los procesos que se llevan la cooperativa? ¿Se han identificado los factores de riesgos internos y externos que pudieran obstaculizar el logro se sus objetivos? ¿Se efectúa el seguimiento y evaluación de objetivos y metas a través de indicadores?	Cuestionario de Control Interno
	Evaluación de riesgos	Rotación de las cuentas por cobrar	¿Se toman acciones preventivas para cualquier desviación? ¿Existe la suficiente información para los reportes contables?	Entrevista
	Actividades de control	Rotación de activos	¿Los canales de comunicación son seguros, oportunos y ágiles para la toma de decisiones?	Encuesta
	Información y comunicación	Grado de satisfacción al cliente	¿La gerencia recibe la suficiente información oportuna para la toma de decisiones? ¿Se realizan análisis de los indicadores de cartera vencida en la cooperativa?	
	Monitoreo	Días de recuperación de cobros		

Elaborado por: Pita Palma Jeniffer

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Gestión Administrativa - Financiera

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p>Gestión Administrativa Financiera Es la gestión que integra actividades y procesos que ayudan a todas las áreas de la organización, además de controlar los recursos financieros y la presentación de los informes financieros para el logro de los objetivos y la toma de decisiones.</p>	<p>Gestión Objetivos Control de gestión</p> <p>Recursos financieros Factores Instrumentos de medición</p> <p>Informes financieros</p>	<p>Nivel de atención al cliente</p> <p>Morosidad de cartera Morosidad global</p> <p>Rentabilidad del Patrimonio</p>	<p>¿Cree usted que la adopción de medidas de Control Interno en cada área contribuye al mejor rendimiento de los empleados y una sólida imagen institucional? ¿El Consejo de Administración analiza los informes emitidos por la Gerencia? ¿Cuenta con indicadores de eficiencia y eficacia que demuestren el desempeño de los empleados? ¿Se determinan indicadores que midan la cartera de la Cooperativa? ¿La gerencia revisa indicadores financieros regularmente (mensual, trimestralmente)? ¿Los estados financieros son entregados a la gerencia de la manera oportuna? ¿Se realizan de comentarios analíticos?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario de Control Interno</p> <p>Encuesta</p>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

## **CAPÍTULO 1**

### **8. MARCO TEÓRICO**

#### **8.1. ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO**

El Control Interno es un conjunto de procesos y actividades de las operaciones de una entidad u organización, además de ser un instrumento para medir la eficiencia y la eficacia, esta es aplicable a todas las áreas de los negocios y su efectividad depende de cómo se lleve la administración en la empresa.

Según (Sauleda, 2013) “Hace varias décadas el ser humano ha desarrollado habilidades en diversos campos, pero con el tiempo han sido perfeccionados. Uno de estas es el poder administrar y controlar sus bienes, De esta manera se podría decir que existían tipos de control interno en sus actividades”. Pág. # 24

La palabra “Control Interno” tuvo sus principios en el campo de la contabilidad y los negocios a principios del siglo XX, introducida por profesionales de ese tiempo. Se dice también que el Control Interno comenzó con el surgimiento de la partida doble, que para esa época fueron las medidas de control que utilizaban las empresas.

Así mismo los hombres de negocios se preocuparon por instaurar sistemas adecuados que protejan sus capitales, se dieron cuenta que ellos no podían continuar haciendo todo solos y que tenían que delegar funciones dentro de sus empresas, juntamente con la creación de nuevos mecanismos de control se demostró la eficiencia y eficacia de los procesos, es así como se protegerían de los fraudes y errores que se presenten en algún proceso, el control interno es un tema muy importante en todo el mundo.

El Control Interno ha revolucionado el mundo empresarial y ha sido de preocupación para muchos, existen diferentes enfoques, pero todos con un mismo fin de salvaguardar sus activos y protegerse de los fraudes. El *informe COSO* “The Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” es una herramienta muy importante en el Control Interno que fue publicado en 1992 en Estados Unidos, donde se plasman resultados de tareas realizadas por el grupo Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting, la redacción de este informe fue encargada a Coopers & Lybrand.

El Control Interno es muy importante y da una seguridad razonable a los estados financieros, la efectividad de las operaciones, además de la salvaguarda de los recursos.

La Asamblea General es la autoridad principal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, evalúa el control de las operaciones que se realicen, además sus acuerdos obligan a todos sus asociados, presentes o ausentes que se manejen conforme a la Ley de Cooperativas, estatutos y reglamentos internos.

El Consejo de Administración en cambio es el órgano ejecutivo de la Asamblea que tiene a cargo la administración y la dirección de las actividades socioeconómicas de la Cooperativa

### **8.1.1. Objetivos del Sistema de Control Interno**

Los objetivos del Sistema de Control Interno son esenciales, es la base del sistema administrativo y está direccionada al seguimiento de los objetivos de la organización, toda acción, plan o medida que emprenda una organización o empresa y que cumpla con cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de control interno.

Según la revista del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) el marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrales en diferentes aspectos del control interno:

- ✓ Objetivos operativos.- Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, implícitos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional; y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- ✓ Objetivos de información.- Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia.
- ✓ Objetivos de cumplimiento.- Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Pág. # 3

Por lo tanto, el Control Interno ayuda a determinar y a formular procedimientos que permitan el control de las operaciones de una entidad, además de ser técnicas empleadas por los directivos para asegurar que los objetivos institucionales sean cumplidos.

Así mismo, los objetivos que persiguen son: la eficacia y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las Normas legales; estos objetivos son de suma importancia para un buen Control Interno, y a través de ellos una organización podrá tener efectividad en sus operaciones y toda información financiera que genere podrá estar segura de los posibles fraudes que ocurran, por lo consiguiente se direccionará a la consecución de los objetivos de la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” no aplica los objetivos del Control Interno por el desconocimiento que tienen del tema, pero se creará un Comité que controle los riesgos existentes.

### **8.1.2. Conceptualización del Control Interno**

El control interno es un proceso que realizado por la gerencia de las entidades ya sean estas privadas como públicas pero no todas están dispuestas a aplicarlas, y su objetivo es buscar una seguridad razonable de las actividades o procedimientos y sobre todo en la consecución de sus objetivos.

Según la revista (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) define al Control Interno como: “El Control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”.

Además añade que esta definición manifiesta ciertos conceptos elementales. El Control Interno:

- ✓ Está orientado al logro de objetivos en una o más categorías, operaciones, información y cumplimiento.
  
- ✓ Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas.
  
- ✓ Es realizado por las personas, no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios. Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.

Pág. #3



Al referirse al Control Interno es encontrar diferentes conceptos e ideas muy importantes para el desarrollo de una organización, donde se crea una base para su aplicación en los procedimientos y demás estructuras.

Según (Amat, 2013) dice: “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección”. Pág. #3

De acuerdo a los conceptos antes citados, se puede decir que los autores difieren al momento de definir los conceptos de control interno la Revista COSO lo define como un proceso que es realizado por la administración con el objeto de proporcionar una seguridad razonable; en cambio Amat define como un conjunto de métodos y procedimientos con el objetivo de asegurar los activos y de esta manera cumplir con los objetivos.

Es necesario que exista un control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” que ayude al logro de sus objetivos y se lleve un control más minucioso de sus actividades.

### **8.1.3. Importancia del control interno**

Según (Sauleda, 2013) “El Control Interno ayuda a la seguridad de las operaciones contables de una empresa, en el cual se evaluarán los procedimientos ya sean: administrativos, contables y financieros para el cumplimiento de los objetivos”.

Así mismo detectará las irregularidades y errores existentes, además de aumentar la eficacia y eficiencia operativa y reducir el riesgo de fraudes, maximiza la

utilización de recursos para lograr una correcta gestión financiera y administrativa.

Además de alcanzar un mayor rendimiento y ayudar a la toma de decisiones, es de suma importancia la implementación del Control Interno en la Cooperativa “Nueva Huancavilca”, para adoptar un conjunto de políticas y procedimientos que ayuden a la recuperación de cartera y se realicen los procesos de créditos y cobranzas con mayor eficiencia y eficacia.

#### **8.1.4. Ventajas del control interno**

En una organización la implementación del Control Interno tiene ventajas que ayudan a poder identificar los riesgos y los posibles sucesos que puedan afectar a la entidad, así también como proveer de una seguridad razonable a la administración o gerencia.

Según (Luna, 2011) entre las ventajas que tiene el Control Interno son:

- ✓ Perfeccionar los resultados de las operaciones de la empresa.
- ✓ Reducir el margen de errores y fraudes.
- ✓ Conseguir la información financiera a tiempo.
- ✓ Permite la comparación de los resultados anteriores con los obtenidos.
- ✓ Reestructuración de normas y políticas en caso que estén obsoletas y no estén de acuerdo a la normativa legal vigente. Pág. #20

#### **8.1.5. Enfoque del control interno**

Al hablar de los enfoques del control interno se puede nombrar los diferentes tipos que existen aplicados a las diferentes entidades y encontrar el que más se ajusta a las necesidades de la empresa, entre ellas tenemos: administrativo y contable.

Existen dos enfoques del control interno que según (UNICAUCA, 2010) son: control administrativo y control contable.

#### **8.1.5.1. Control administrativo**

El control administrativo mide el desempeño individual de una empresa u organización para el seguimiento de los objetivos, además de medir el desempeño de las metas y los planes. Este tipo de control solo se lo relaciona con el proceso administrativo mas no con el contable, se debe tener una planificación para llevar un control continuo. Incluye la medición y corrección del desempeño de los subordinados que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa, además de realizar las respectivas correcciones en caso de errores encontrados.

#### **8.1.5.2. Control contable**

El principal objetivo de este control es conservar la exactitud y veracidad de las transacciones y que sean fiables, así mismo de salvaguardar los activos que muestran la realidad económica y financiera de la empresa. Ha sido creada de modo que se puedan detectar errores, fraudes e irregularidades cometidos al momento del proceso contable y que la información llegue a ser fidedigna, confiable y pueda ayudar en la toma de decisiones de la organización. El enfoque de control contable es el que se ajusta para el diseño del manual, este ayuda a poder proteger los activos de la empresa y mostrar las anomalías que pueden existir en los procesos.

#### **8.1.6. Modelos de control interno**

En las últimas décadas, los problemas en las empresas eran la corrupción y el fraude y frente a estos, se crearon modelos de Control Interno para disminuir el riesgo que podrían traer. Entre los modelos del Control Interno están: COSO, COCO, COBIT.

#### **8.1.6.1. COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision)**

Según (Luna, 2011), “el informe COSO fue patrocinado por 5 organizaciones profesionales de los Estados Unidos, además fue constituida en 1985 por Comision Treadway, fue diseñado para proveer de una seguridad razonable a las empresas sobre el logro de sus objetivos, así mismo para investigar las causas que generan el maquillaje de los estados financieros fraudulentos en las organizaciones públicas y privadas.

Los responsables del control son: el Consejo de Administración, Gerencia, Auditores Internos y personal de cada organización”.

Entre los temas que incluyeron fueron:

- ✓ Identificación y comprensión de los factores que actúan en la elaboración de los estados financieros fraudulentos.
- ✓ Evaluación del riesgo de información financiera y fraudulenta.
- ✓ Diseño e implementación de los controles que presten seguridad razonable de la información financiera fraudulenta será prevenida o detectada.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision (COSO) sacó al mercado el Marco Integrado de Control Interno que se puede evaluar el riesgo y la garantía de los sistemas de control, en base a 5 componentes que son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación, y monitoreo. Pág. #29

#### **8.1.6.2. COCO (Criterie of Control Committee)**

El modelo de Control Interno COCO fue creado en 1995 por el Instituto Canadiense de Contadores Autorizados (CICA). Este modelo contiene elementos

de una organización como: recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tienen un mismo fin, que es el alcance de los objetivos de una organización.

Según (Luna, 2011) manifiesta que COCO define al control como: “Un conjunto de elementos que incluyen en: recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y tareas, que se adoptan para respaldar a las personas en el logro de los objetivos de una entidad”. Pág. #20

Así mismo, los objetivos del control interno deben recaer en las categorías relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información interna y externa, y cumplimiento con las leyes, reglamentos y políticas internas aplicables.

Dentro de la naturaleza del control esta debe ser realizada por el personal, que además será el responsable de la estructura, supervisión y control, y reportar la evaluación a su superior. Considera que los criterios generales son 4: Propósito, Capacidad, Compromiso, Monitoreo, Aprendizaje.

#### **8.1.6.3. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)**

Este modelo es un marco de Control Interno de tecnología de información, pretende proveer información para el logro de los objetivos de la entidad, además de promover el enfoque y la pertenencia de los procesos.

Según (Luna, 2011) manifiesta que: COBIT “requiere de información y recursos de tecnología de información para obtener soportes, de manera que se realiza un seguimiento a cada proceso, el control interno es visto como un conjunto de procesos incluyendo políticas, procedimientos, prácticas y la estructura organizacional”. Pág. #21

Entre los requerimientos interactúan 4 dominios que son: Planteamiento y organización, Adquisición e implementación, Servicios y soporte y Monitoreo y evaluación. Los objetivos que persigue son: efectividad, eficiencia, confidencialidad, integridad, disponibilidad, cumplimiento y confiabilidad. Todos estos objetivos son enlazados con el TI, proporcionando una guía para alcanzar las metas y objetivos deseados.

Entre los modelos de control interno el más adecuado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” es el modelo COSO, se aplicarán los 5 componentes del control interno que se ajusta a las necesidades de la entidad para dar una seguridad razonable y ayudar a mejorar los procesos de la entidad.

#### **8.1.7. Componentes del Control Interno**

En modelo COSO está compuesto por 5 componentes diseñados para ser un soporte de evaluación que se realiza a los procesos de la empresa y poder conseguir el éxito deseado. Según (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013), su organización se fundamenta en una estructura basada en 5 componentes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Sistemas de información
- ✓ Seguimiento

##### **8.1.7.1. Ambiente de control**

Es el entorno organizacional que favorece el ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno. Aporta

la disciplina y estructura desde la fijación hasta la supervisión, además de ser el conjunto de normas, procedimientos en que se constituye como una base sobre el cual se desarrollará el control interno de la organización, este componente es el más relevante de todos, se debe evaluar primero el entorno de la organización y verificar los resultados de desempeño.

### **Normas para el ambiente de control**

- ✓ Filosofía de la dirección
- ✓ Administración estratégica
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Órgano de control institucional
- ✓ Integridad y valores éticos. Pág. #4

#### **8.1.7.2. Evaluación de riesgos**

Según (Noles Monteblanco , 2014) define al riesgo como: “La probabilidad de que un evento o circunstancias internas y/o externas afecten adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, el análisis y manejo de los riesgos que pueden incidir en el logro de los objetivos de la entidad”. Pág. #6

En este componente se identificarán los riesgos para el logro de los objetivos y se analizarán de la manera correcta. Se deberán establecer objetivos suficientemente claros que puedan identificar y evaluar los riesgos y el impacto que estos ocasionan a la organización, sea en su entorno interno como externo.

#### **8.1.7.3. Actividades de control**

(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) Establece que: “Las actividades de control son acciones que realiza el personal para cumplir con sus funciones y responder a los riesgos identificados. En esta

incluye las políticas, procedimientos y evaluación para el logro de los objetivos de la entidad, todos los niveles de la organización participan en cada etapa de la gestión”. Pág. #5.

Se establecerán las actividades correspondientes de control para cada una de las cuentas, además para minimizar los riesgos que afectan a los objetivos de la entidad.

#### **8.1.7.4. Información y comunicación**

La información es muy necesaria para toda entidad y se constituye como una herramienta para llevar a cabo el control interno, además se encontrarán los soportes y documentación relevante. La comunicación en cambio es el proceso continuo de compartir y difundir la información, también ésta permite que se intercambie información requerida para la buena gestión y desarrollo de las operaciones.

En este componente se realizarán normas de información y comunicación para que exista un buen canal de fluidez de información entre el nivel gerencial con el operativo.

#### **8.1.7.5. Monitoreo**

Es el proceso en que se evalúa la calidad del control interno a través del tiempo y permite que el sistema reaccione cambiando las circunstancias que lo requieran, está orientada a los controles débiles, insuficientes o innecesarios y promueve el reforzamiento de los mismos.

En esta etapa se monitorean cada uno de los demás componentes y los procesos que han sido efectuados por la Gerencia y además del personal encargado del



control de la empresa, los resultados se evaluarán comparándolos con todos los criterios determinados. El monitoreo sirve para tener un control de las actividades y procedimientos que se realiza en la organización.

#### **8.1.8. Limitaciones del Control Interno**

Si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad existen limitaciones, en el control interno no se puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales.

Según (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013) menciona que las limitaciones pueden ser resultados de:

- ✓ La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- ✓ El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos. Pág. #9

#### **8.1.9. Identificación y análisis de los riesgos en el control interno**

Según (Luna, 2011) “La identificación y el análisis de los riesgos es un proceso primordial para el control interno, ya que la empresa u organización tienen que evaluar los riesgos existentes en todos los procesos y de esta manera tomar las medidas correctivas”. Pág. #81 En algunas ocasiones estos riesgos se han identificado demasiado tarde, han ocasionado pérdidas y los daños son irreparables. El análisis e identificación de riesgos es muy importante, en el entorno empresarial existen factores internos y externos que amenazan los objetivos de la organización.

Toda organización debe hacer un diagnóstico de los riesgos al que están expuestos sus procesos, información, bienes etc. De esta manera tomar decisiones de los correctivos que se pueden hacer mediante el control interno de la misma.

#### **8.1.10. El origen del Cooperativismo de crédito en el Ecuador**

La Cooperativa “Nueva Huancavilca” está dentro del cooperativismo, son agrupaciones de personas que han creado instituciones financieras para la otorgación de créditos no solo en el Ecuador sino en cada uno de los rincones del mundo, en donde la gente de escasos recursos no tiene acceso a la obtención de montos grandes de dinero para el emprendimiento de negocios.

Según (Grijalva, 2013) dice: “El nacimiento de las organizaciones de ahorro y crédito reflejó un gran crecimiento después de la experiencia de los pioneros de Rochdale y se conformaron dos grandes sistemas en Alemania”. Se remontan en la historia de la sociedad humana como prácticas sociales relacionadas con un comportamiento coordinado, organizado para conseguir un objetivo en común. En el período aborigen del mundo andino ecuatorial existen vestigios de prácticas de cooperación que han sobrevivido en el tiempo.

Durante las tres primeras décadas del siglo XX la sociedad ecuatoriana conoció el mensaje cooperativo a nivel de los dirigentes laborales, políticos y líderes gremiales de todos los sectores sociales, sin embargo se debe destacar la forma en que este es asumido y adaptado a la realidad nacional para ser transformado en el actor cooperativista que trascenderá a lo largo del siglo.

Así mismo a pesar de ello la sociedad ecuatoriana apropió el modelo cooperativo desde la complejidad regional organizada, la cercanía o lejanía del centro Europeo que generaba la doctrina cooperativa, un Guayaquil, abierta al mundo y un Quito encerrado en la cordillera andina. Lo que determinó lógicas distintas de uso del mensaje cooperativo entre la Costa y la Sierra y un insuficiente conocimiento de

los principios cooperativistas se puede decir que este fue el inicio de un gran paso para el desarrollo del Ecuador. Pág. #31

#### **8.1.11. La Ley de Cooperativas, el ahorro y crédito y el apoyo estatal**

Según (Grijalva, 2013) dice que: “La ley y Reglamento de cooperativas disponía de otras orientaciones para las cooperativas de ahorro y crédito que les destacaba de las otras. Por ejemplo, era obligatorio que se constituya la Federación de Cooperativas de Crédito en el territorio de la República. Estaban habilitadas para admitir depósitos de sus socios, hacer anticipos, conceder préstamos, realizar cobros y pagos, y realizar todas aquellas funciones bancarias necesarias para el desarrollo de la cooperación crediticia”. Pág. #45

De esta manera se creó un marco jurídico que fuera de apoyo para las cooperativas, actualmente se ha creado un ente regulador que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas tienen que regirse a la Ley de Economía Popular y Solidaria. Así mismo los objetivos que persigue son: la eficacia y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las Normas legales, estos objetivos son de suma importancia para un buen Control Interno, por medio de ellos una organización podrá tener efectividad en sus operaciones y toda información que genera podrá estar segura de los posibles fraudes que ocurran, por lo consiguiente se direccionarán a la consecución de los objetivos de la institución.

## **8.2. RECURSOS PARA EL DISEÑO DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE**

Toda investigación o proyecto requiere una serie de recursos para su realización, estos recursos se clasifican en 4 tipos: financieros, humanos, físicos, técnicos. En los recursos humanos hay que tener en cuenta al personal que se va a contratar

para que pueda realizar las tareas previstas, son un grupo de apoyo para la entidad, los recursos físicos son todo lo que cuenta la organización para su puesta en marcha, además de la tecnología a utilizar y los medios financieros.

### **8.2.1. Recursos Financieros**

Los recursos económicos que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca” son los créditos que otorga y aperturas de cuentas de ahorro que le generan ingresos y rentabilidad. Además estos son de mayor importancia porque es la actividad de la Cooperativa.

### **8.2.2. Recursos Humanos**

Los recursos humanos que tiene la Cooperativa son: el personal ejecutivo, directivo, operativo, apoyo, control, comités y operativo que realizan las actividades que existen en la empresa, además de los clientes que forman de una parte importante para la Cooperativa.

### **8.2.3. Recursos físicos**

Los recursos físicos que utiliza la Cooperativa comprende: el terreno donde se labora, la infraestructura, documentación, que están dentro de los activos de la empresa. Se refiere al lugar donde se encuentra laborando la cooperativa incluyendo sus sucursales.

### **8.2.4. Recursos tecnológicos**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca utiliza recursos tecnológicos como: computadoras, internet, servicio telefónico para comunicarse con los clientes, sistema contable, que ayudan a desarrollar sus procesos.

### **8.3. MARCO LEGAL**

Entre la Base Legal que utiliza la Cooperativa están: (ver anexo 3)

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno
- ✓ Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones de Sistemas Financieros
- ✓ Metodología a aplicar para la calificación de créditos comerciales: Corporativo, Empresarial y Pymes
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir

La Normativa Legal es importante para una empresa porque son directrices esenciales para ser aplicadas y generan un ambiente transparente frente a los usuarios o ciudadanos. La Cooperativa “Nueva Huancavilca” se rige a la Ley de Economía Popular y Solidaria por ser parte del sector económico popular y solidario cuyo objetivo es fomentar y fortalecer el sector financiero, además las demás leyes y normas ayudan al control de sus activos.

### **8.4. MANUAL DE CONTROL INTERNO**

#### **8.4.1. Conceptualización de Manual de Control Interno**

Los manuales son muy importantes para transmitir conocimientos sobre un tema específico, se encuentran algunas clases de manuales pero todas van por una misma dirección, que es el logro de sus objetivos. La cooperativa no cuenta con un manual que pueda ayudar a la consecución de los objetivos y realizar de una manera más eficiente sus actividades.

Según (Oriol Amat, 2013) define la palabra “Manual” como: “Un libro que contiene lo más sustancial de un tema, en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencia de personas y organizaciones”. Pág. #7

Entre los más importantes documentos para una organización son los manuales de políticas y procedimientos, que ayudan a que los procesos se manejen de una mejor manera. En ella habrá funciones, procesos, políticas, normas, base legal de la empresa, flujogramas, etc., que ayudarán a un adecuado control.

Según ( Biblioteca virtual de la UNAL, 2013) define al Manual de Control Interno como: “Un elemento del Sistema de Control Interno, el cual 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 o actividades que realiza una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.”

#### **8.4.2. Objetivos e importancia de los manuales**

Es de mucha importancia contar con un manual de control interno, estos contienen políticas, procedimientos, estrategias etc. para un tema específico que ayudan a la efectividad de los procesos de una organización, en este caso la Cooperativa “Nueva Huancavilca” le servirá de guía para la recuperación de cartera y poder disminuir el nivel morosidad que se encuentra la empresa.

A continuación se detallan los objetivos que persigue cada manual:

- ✓ Proporcionar información para la toma de decisiones para de esta manera mejorar los procedimientos de la empresa.
- ✓ Garantiza la salvaguarda de los activos contra fraudes, y la mala utilización de los recursos.

- ✓ Dirige a las personas sobre las funciones, políticas y procedimientos
- ✓ Establece las responsabilidades ya sea por fallas, omisiones o errores para conducir a la evaluación del control interno.
- ✓ Aumenta la eficiencia y eficacia en los procesos
- ✓ Ayuda a la toma de decisiones.

### **8.4.3. Elementos de un manual de control interno**

Entre los principales elementos que puede tener un manual de control interno hay diferentes formas de poderlos plantear, pero todos llevan a un mismo fin, que es la seguridad razonable de los procesos y de la información.

Según la ( Biblioteca virtual de la UNAL, 2013) menciona los siguientes elementos:

- 1) Establecer objetivos
- 2) Definir políticas, guías, procedimientos y normas
- 3) Sistema de organización
- 4) Limitación de autoridad y responsabilidad
- 5) Normas de protección y utilización de los recursos
- 6) Sistemas de méritos y sanciones para administración de personal
- 7) Aplicación de recomendaciones
- 8) Sistemas de información

De los elementos antes mencionados van a ser utilizados en el Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”. Tienen como fin ayudar a la elaboración del manual, así como a establecer sus objetivos y los diferentes sistemas que este utiliza, no solo contiene normas, políticas, estrategias es un documento esencial para el funcionamiento de una empresa por el contenido de información que tiene.

#### 8.4.4. Responsables del Control Interno

**Cuadro 1 Responsables del Control Interno**

<b>Puesto</b>	<b>Funciones y responsabilidades</b>
Director ejecutivo	✓ Responsable global del control interno.
Gerencia	✓ Establece los procedimientos de control. ✓ Monitoreo e informe
Comité de auditoría	✓ Proporciona guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.
Auditor interno	✓ Examina los controles internos y hace recomendaciones
Otras personas	✓ Realizan el control de las actividades con el debido cuidado.

**Fuente:** (Sistemas de Control Interno, 2011)

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer



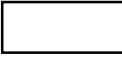
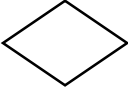








#### 8.4.5. Flujograma de procedimientos

Para la representación gráfica de los procedimientos se utilizarán los siguientes signos universales que son de gran importancia, mediante el uso de estos símbolos representarán los pasos de las actividades dentro de una entidad y además simboliza el flujo de ejecución que mediante las flechas que se conectan con los gráficos de inicio y de fin de ciclo.

A continuación se muestra el tipo de gráficos que se utilizan en el estudio, esto se realizará a través de símbolos para desarrollar los flujogramas de los procesos que se realizan en la cooperativa.



**Cuadro 2 Flujograma de procedimientos**

<b>Símbolo</b>	<b>Nombre</b>	<b>Concepto</b>
	Inicio o Fin	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	Funcionario responsable dependencia	En la parte superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia.
	Descripción de actividad	Se describe en forma literal la operación a ejecutar
	Decisión	Pregunta breve sobre el cual se toma alguna decisión.
	Archivo	Archivo del documento.
	Conector de actividades	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación,
	Conector de fin de pagina	Utilizando para indicar que el procedimiento continua en la página siguiente.
	Flecha indicadora de frecuencia	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	Documento	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, etc.
	Bloque documentos	Para indicar copias múltiples.
	Remisión a otro procedimiento	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	Tira de sumadora	Información que genera una sumadora como parte de un proceso.

**Fuente:** ( Biblioteca virtual de la UNAL, 2013)

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

## **8.4.6. Gestión administrativa y Financiera**

### **8.4.6.1. Definición**

(Muñiz, 2013) Define a la gestión administrativa como: “La gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”. Pág. #57

Mediante la gestión administrativa se puede lograr que las acciones o actividades que se desarrollan en una entidad cumplan con el proceso correcto y se efectúe las fases del proceso administrativo que son: planear, organizar, dirigir y controlar, que al aplicarlas podrán optimizar el tiempo en sus procedimientos y generar menos costos.

### **8.4.6.2. Objetivos de la Gestión Administrativa**

- ✓ Detectar las necesidades financieras de la organización además de distinguir las fuentes de financiación de manera que se pueda satisfacer de una forma más eficiente.
- ✓ Proporcionar un soporte a la planificación que se lleva en la empresa y controlar las actividades que se realizan en ella.
- ✓ Agilizar los procesos del sistema de contabilidad de la empresa para que haya una mejor gestión administrativa.
- ✓ Ayudar a la toma de decisiones.
- ✓ Detectar errores administrativos y solucionarlos,

## **8.4.7. Control de Gestión**

### **8.4.7.1. Definición**

(Muñiz, 2013) Define al control de gestión como:

“Un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas”. Pág. #59

El autor menciona que el control de gestión es un proceso que evalúa el comportamiento permanente y eficaz de los recursos que posee una organización direccionado a la obtención de los objetivos institucionales, así mismo permitirá la obtención de información oportuna.

### **8.4.7.2. Factores que inciden en el control de gestión**

**Factores internos.-** comprende el organigrama estructural y funcional de la empresa, la organización que ejercen los directivos y el sistema de información que manejan.

**Factores externos.-** la competencia que existe en el mercado hace que las empresas opten por la creación de estrategias nuevas, la normativa vigente leyes, reglamentos, normas etc.; y la adopción de tecnología de punta para la promoción de los bienes y servicios que ofrecen.

### **8.4.7.3. Instrumentos para medir el control de gestión**

Entre los más utilizados para evaluar el control de la gestión:

- 1) **Índices.-** son los que detectan las variaciones que puedan existir al realizar un análisis de los estados financieros.
- 2) **Indicadores.-** miden los rendimientos de la empresa.
- 3) **Graficas.-** es la representación de la información entre las variaciones y las tendencias.
- 4) **Análisis comparativo.-** es la comparación para ver el mejor.
- 5) **Cuadros de mando.-** este va enfocado a las metas de la organización.
- 6) **Control integrado.-** se evalúa el control de todas las áreas de la empresa.

#### **8.4.7.4. Definición de un indicador de gestión**

(Gustavo, 2011) Dice que el indicador de gestión es: “La expresión cuantitativa y cualitativa del comportamiento o desempeño de una empresa, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, nos podrá estar señalando una desviación sobre el cual se tomaron acciones correctivas o preventivas según el caso”. Pág. #60

Este indicador es utilizado para medir resultados y conocer sobre las variaciones que ha tenido durante un periodo, para luego realizar un análisis y realizar las acciones correctivas que requiera.

#### **8.4.7.5. Tipos de indicadores de gestión**

Existen algunos tipos de indicadores:

- ✓ Economía o rentabilidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Efectividad

- ✓ Calidad o administrativos
- ✓ Ambientales

Entre los indicadores que se van a utilizar para el trabajo de investigación son: rentabilidad, eficiencia, eficacia y calidad.

### **Indicadores de cartera**

**Morosidad de cartera.-** Evalúa la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos.

<b>Morosidad de cartera</b>
$\frac{\text{Cartera total vencida}}{\text{total de cartera}}$

**Morosidad global.-** Mide la proporción de la cartera y sus contingentes que se hallan en mora.

<b>Morosidad global</b>
$\frac{\text{Cartera en riesgo}}{\text{total cartera y contingentes}}$

### **Indicador de rentabilidad**

**Rentabilidad.-** Nos indica en relación al patrimonio cuanto ha generado de ganancia.

<b>Rentabilidad</b>
$\frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Patrimonio promedio}}$

## Indicadores de eficiencia

**Rotación de las cuentas por cobrar.-** Representa el número de veces en que rotan las cuentas por cobrar durante un año comercial.

<b>Rotación de las cuentas por cobrar</b>
$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Cuentas por cobrar}}$

**Días de recuperación de cobro.-** Mide los días en que se recuperan las cuentas por cobrar.

<b>Días de recuperación de cobros</b>
$\frac{360}{\text{Rotación de las cuentas por cobrar}}$

**Rotación de activos.-** Miden la eficiencia de la administración y la gestión de sus activos, con el fin de poder maximizar sus utilidades.

<b>Rotación de activos</b>
$\frac{\text{Activos}}{\text{Ingresos}}$

## Indicadores de calidad o administrativos

**Atención al cliente.-** Evalúa que tan efectivos han sido los procesos en relación con la atención al cliente en el menor tiempo posible.

<b>Atención al cliente</b>
$\frac{\text{\# de clientes atendidos}}{\text{\# clientes recibidos}}$

**Solicitud de crédito.-** Mide el tiempo en que se realizan los procesos de solicitud de los créditos otorgados.

<b>Solicitud del crédito</b>
$\frac{\text{tiempo establecido en el reglamento}}{\text{tiempo que toma la aprobación del crédito}}$

**Satisfacción al cliente.-** Mide el nivel de satisfacción que tiene el cliente por los servicios recibidos.

<b>Satisfacción del cliente</b>
$\frac{\text{reclamos recibidos}}{\text{población atendida}}$

#### **8.4.8. Gestión Financiera**

(Atehortua Feredico, 2008) Especifica que la gestión financiera es:

“El proceso de gestión financiera integra actividades tales como la planeación financiera, la ejecución presupuestal, el control de recursos financieros, el registro de los movimientos financieros y la elaboración y presentación de informes financieros”. Pág. #23

La gestión financiera sirve para administrar los recursos que existen en la empresa y que se vean reflejados en la situación financiera, también para el cumplimiento de sus funciones y llevar un control de los procesos contables. En las instituciones financieras la gestión de las cobranzas es de mucha importancia porque controla la cartera vencida y ayuda a la creación de estrategias.

#### **8.4.8.1. Estados financieros**

(Mantilla, 2013) Mediante su libro refleja que los estados financieros “Son una representación estructurada de la posición financiera y el desempeño financiero de la entidad” Pág. #123. De manera que cada organización deberá presentar estados financieros a sus organismos controladores y demostrar transparencia en sus actividades que realizan.

#### **8.4.8.2. Objetivos de los Estados financieros**

- ✓ Posición financiera
- ✓ Desempeño financiero
- ✓ Flujos de efectivo de la entidad

Sirve para la adecuada toma de decisiones a nivel económico, así como también muestra el cuidado que la administración haya ejercido sobre los recursos que se dieron en custodia.



## **CAPÍTULO II**

### **9. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación es una ciencia que demanda de procedimientos secuenciales metodológicos para llegar a un problema y obtener resultados satisfactorios. La metodología es significativa para el investigador, ya que podrá ir hacia el logro de sus objetivos propuestos y además ésta se convierte en una herramienta en la búsqueda de la verdad.

#### **9.1. Diseño de la investigación**

Se aplicó el enfoque de la investigación; cualitativo y cuantitativo para obtener información y datos que servirán para el desarrollo de la propuesta, además de tener un panorama más claro de las variables de estudio como son: independiente “Control Interno” y la dependiente “Gestión Administrativa - Financiera”, y elaborar las estrategias y políticas del Manual de Control Interno Contable de la Cooperativa “Nueva Huancavilca”.

#### **Enfoque cualitativo**

Se utilizó la investigación cualitativa para realizar un análisis de las preguntas de investigación, por medio de la investigación se recolectó información como por ejemplo: valores de la empresa, misión, visión, identificación del problema, causas y efectos, variables de estudio etc.

Según (Gómez, 2010) el enfoque cualitativo “se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, utiliza las descripciones y observaciones por lo

regular las preguntas de hipótesis”. Pág. #18.

Este tipo de investigación involucra a los trabajadores que están dentro de la investigación, también se puede estudiar las acciones humanas y las situaciones que se presenten. Se pueden descubrir las teorías que pueden existir en los datos que han sido recolectados y dar resultados de ellos.

### **Investigación cuantitativa**

Según (Gómez, 2010) manifiesta que: “El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar las preguntas de investigación, confía en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística”. Pág. # 25

Este tipo de investigación se utilizó para recolectar la información en la cooperativa “Nueva Huancavilca” y analizar los datos, así mismo probar las hipótesis que se han establecido, utiliza la medición numérica, el conteo para establecer los patrones de la población. Se basa en la inducción probabilística, además emplea métodos estadísticos para analizar la información.

Hace referencia a la cantidad de encuestados, además de medir las variables y exigir la confiabilidad y validez de la mediación de los datos.

### **9.2. Modalidad de la investigación**

Se utilizó la modalidad de proyecto factible que (Herrera Estraño, 2013) lo define como: “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de las organizaciones; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos y procesos.” Pág. #35

Este tipo de modalidad se ajusta a presente trabajo, se creará un Manual de Control Interno que es la propuesta para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, dando así solución al problema de investigación.

### **9.3. Tipos de investigación**

Para el análisis del tema de estudio se aplicó algunas formas de investigación que tienen características propias referentes a un objeto de estudio, se pudo descubrir los hechos y permitió la obtención de información clave para el desarrollo del manual de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”.

#### **9.3.1. Investigación bibliográfica**

Según (Bernal Torres, 2010) explica que este tipo de investigación consiste en: “el análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con la finalidad de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” Pág. #111

Se consultó información de páginas web, libros, revistas, tesis de grado, boletines, leyes, normas, y demás documentos relacionados con el tema de investigación. El propósito fué de detectar y analizar los enfoques, conceptualizaciones de diferentes autores que ayudaron para la solución del problema y facilitar el desarrollo de la investigación.

#### **9.3.2. Investigación de campo**

Según (Hernández Roberto, 2010) manifiesta que la investigación de campo es: “sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio,

identificar informantes que aporten datos y nos guíen por el lugar y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio”.

Pág. #80

Se examinó toda la información obtenida mediante las encuestas y entrevistas realizadas, además la investigación de campo ayudó a detectar los problemas que existía en la cooperativa.

Se realizaron las siguientes actividades: mediante la observación directa, se pudo evidenciar, analizar todos los procesos que se llevan a cabo diariamente y después realizar las políticas y procedimientos para el manual. La encuesta se la aplicó al personal del departamento de contabilidad y créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” y otros trabajadores de otras instituciones que prestan los mismos servicios.

También se aplicó una entrevista al gerente de la empresa para conocer las causas que ocasionaron el problema y como estos afectan a la empresa, y así proponer posibles soluciones.

### **9.3.3. Investigación descriptiva**

Según (Hernández Roberto, 2010) dice que la investigación descriptiva “busca especificar propiedades, características, y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Pág. #80

Describe tendencias de un grupo o población. Se utilizó para poder identificar el problema existente la cual fué objeto de estudio, además es conocida como investigación estadística porque sus procesos metodológicos dan la validez a los mismos.

#### **9.4. Métodos de la investigación**

El método de investigación según (Godínez, 2013) es “un camino que hace mención a los pasos de una manera ordenada y que permiten el acercamiento a la realidad, que se constituyen como un camino para poder llegar a un objetivo”. Pág. #56

La metodología aplicada en el presente trabajo son los métodos inductivos, deductivos y analítico para el desarrollo de la propuesta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”

##### **9.4.1. Método inductivo**

Según (Bernal Torres, 2010) el método inductivo “utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya explicación sea de carácter general”. Pág. #65 Permitió realizar la investigación y se llegó a las conclusiones, además es muy importante decir que se estableció la formación de la hipótesis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”.

##### **9.4.2. Método deductivo**

Según (Bernal Torres, 2010) el método deductivo “consiste en tomar decisiones generales para explicar particulares, el método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, entre otros, la aplicación universal, y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. Pág. #34

Mediante este método se obtuvo conclusiones y recomendaciones con relación al análisis de los resultados de las encuestas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”. La deducción va desde lo general a lo particular, para ser comprobados y demostrados.

## **9.5. Técnicas de investigación**

Las técnicas de la investigación son instrumentos de recolección de información, para ser procesadas e interpretadas. Las técnicas que se utilizaron fueron: la entrevista y la encuesta.

### **9.5.1. La entrevista**

Según (Ildefonso Esteban, 2014) dice que la entrevista es “una técnica cualitativa, primaria, estática, personal y directa. Una entrevista no es más que una conversación entre dos personas, frente a frente, para intercambiar información, ideas, opiniones o sentimientos”. Pág. #23

La entrevista se realizó al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca para obtener información de los controles internos y detectar las falencias que existen y se hizo un diagnóstico situacional que ayudó a la elaboración de la propuesta. .

### **9.5.2. La encuesta**

Según (Bernal Torres, 2010) manifiesta que la encuesta es: “una de la técnicas de recolección de información más usada, se fundamenta en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. Pág. #12

La encuesta se realizó a los empleados del departamento de Contabilidad y Créditos-Cobranzas, además de los departamentos de las empresas que dan los mismos servicios en el Cantón La Libertad. Se hizo un cuestionario de preguntas cerradas relacionadas con el control interno y la gestión que se realiza en el área administrativa y financiera.

## **9.6. Instrumentos de la investigación**

Los instrumentos de investigación son herramientas para recopilar la información, se utilizaron los siguientes: el cuestionario y la guía de entrevista.

### **9.6.1. Cuestionario**

Este tipo de instrumento es una técnica para la recolección de datos y se utilizó para formular las preguntas cerradas, a fin de obtener información que fue necesaria para dar respuesta a las variables de estudio.

En las encuestas realizadas se utilizó la escala de Likert que fue considerado con la Operacionalización de las variables de estudio.

Según (Hernández Roberto, 2010) la escala de Likert es: “un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”. Pág. #254.

A través de la aplicación de la escala de Likert se determinó las respuestas para el tema de investigación y la creación del Manual de Control Interno Contable, además se realizó un Cuestionario de Control Interno para medir el riesgo y confianza de los procesos internos.

### **Guía de entrevista**

Este instrumento se fundamentó en preguntas abiertas que se realizó al gerente general, así mismo sirvió para obtener información relevante para el Manual y para la creación de políticas y estrategias que ayudarán al adecuado control interno. (Ver anexo 2)

## 9.7. Población y muestra

### 9.7.1. Población

Según (Bernal Torres, 2010) define a la población como: “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas similitudes y sobre las cuales se desea hacer referencia a la unidad de análisis”. Pág. #160 La población de la presente investigación está constituida por el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa y de otras instituciones financieras que presentan los mismos servicios.

**Cuadro 3 Población**

Población	Gerente General	Contador	Consejo de Administración	Consejo de Vigilancia	Departamento Contable	Comité de Crédito	Jefe de Agencias	Total
Cooperativa Nueva Huancavilca	1	1	6	6	10	8	8	40
Cooperativa 29 de Octubre	1	1	5	5	13	10		35
Cooperativa Jardín Azuayo	1	1	4	5	8	6	5	30
Banco Finca S.A	1	1	5	8	10	15		40
Banco Minga	1	1	6	7	12	13	5	45
Fundación de MIRO	1	1	4	5	9	10		30
Banco Solidario	1	1	3	5	6	8	6	30
								250

**Fuente:** Pita Palma Jeniffer

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

### 9.7.2. Muestra

Según (Hernández Roberto, 2010) es: “el un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.” Pág. #394



## Tamaño de la muestra

Para determinar el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de una población finita.

## Simbología

Z= nivel de confianza

N= población

E= error

p= probabilidad de éxito

q= probabilidad de fracaso

n= muestra

## Datos:

Z= 95% (1,65)

N= 250

E= 5% (0,05)

p= 0,50

q= 1-p = (0,50)

## Fórmula

$$n = \frac{Z^2 Npq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1,65)^2 250 (0,50)(0,50)}{(250 - 1)(0,05)^2 + (1,65)^2 (0,50)(0,50)}$$
$$n = \frac{170,1562}{1,3031}$$
$$n = 131$$

Población	Gerente General	Contador	Consejo de Administración	Consejo de Vigilancia	Departamento Contable	Comité de Crédito	Jefe de Agencias	Total
Cooperativa Nueva Huancavilca	1	1	4	3	6	5		20
Cooperativa 29 de Octubre	1	1	2	3	4	4		15
Cooperativa Jardín Azuayo	1	1	1	1	4	5		13
Banco Finca S.A	1	1	5	4	8	11		30
Banco Minga	1	1	3	3	8	6		22
Fundación de MIRO	1	1	1	1	6	5		15
Banco Solidario	1	1	2	2	4	6		16
								131

**Fuente:** Pita Palma Jeniffer

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

Para la muestra se escogió a los gerentes de cada organización, además los contadores y empleados de los departamentos de contabilidad de créditos y cobranzas para realizar las encuestas respectivas que sirvieron para el análisis de los resultados.

## 9.8. Procedimiento de la investigación

El presente trabajo se desarrolló tomando en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Planteamiento del problema
2. Revisión bibliográfica
3. Definición de la población, selección de la muestra
4. Consecución del sistema de variables
5. Elaboración del instrumento de investigación
6. Ensayo piloto del instrumento
7. Estudio de campo
8. Proceso y análisis de datos
9. Conclusiones y recomendaciones
10. Formulación de la propuesta
11. Preparación y redacción del informe final

## **CAPÍTULO III**

### **10. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **10.1. Resultados de entrevistas**

##### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCAVILCA”**

**¿La gerencia toma una acción disciplinaria en respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos que se hayan adoptado en la cooperativa?**

La cooperativa si toma acciones disciplinarias en conjunto con la Asamblea General por no ejecutar de la manera correcta los procedimientos y las políticas establecidas.

**¿Existe un proceso establecido para comunicar a la gerencia y a los empleados la importancia de los controles internos?**

No se ha creado procesos para la correcta comunicación de información de los controles entre el nivel operativo y gerencial, pero es de mucha importancia para desarrollar con excelencia los procesos de la Cooperativa.

**¿Se corrige oportunamente las deficiencias que se puedan identificar en el control interno?**

Solo existe un Comité de Riesgo que es el que evalúa los procedimientos que se realizan en la cooperativa, más no hay un Comité de Control Interno.

**¿La cooperativa realiza auditorías internas? ¿En las auditorías se tratan temas de control interno y asuntos de contabilidad?**

Se realizan auditorías internas cada año, además se tiene una reunión con el Auditor para leer el informe que se realizó y nos realizan recomendaciones para los controles de la cooperativa.

**¿La gerencia revisa indicadores financieros regularmente (mensual, trimestralmente)?**

Se revisan los indicadores financieros al final de cada período contable para medir el nivel de liquidez de la cooperativa y establecer los nuevos objetivos institucionales para empezar un nuevo año de labores.

**¿Cuál es la política adoptada por la cooperativa en relación al cumplimiento de los procedimientos para la correcta distribución y rotación del personal?**

No existen políticas en relación a la rotación del personal, pero es un factor que nos afecta para la recuperación de la cartera vencida porque los Agentes de Crédito son removidos de sus cargos a otros departamentos.

**¿Considera usted que es de suma importancia un Manual de Control Interno Contable en la cooperativa para mejorar el control interno en todas sus áreas?**

Es de mucha importancia para la Cooperativa porque se crearán procesos para cada una de las cuentas más representativas, además se llevará un mejor control interno de las actividades a través de las normas, políticas y procedimientos establecidos.

**¿Existen manuales de funciones por escrito en donde se describan las responsabilidades del personal?**

Si existe un manual de funciones en donde constan las responsabilidades de cada departamento de la Cooperativa, pero no es difundido correctamente, solo se entrega una copia cuando es el ingreso del nuevo personal contratado.

**10.2. Análisis de resultados de la entrevista**

Mediante la entrevista realizada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” se obtuvo como resultado que se lleva un control interno pero es de forma empírica, así mismo no existe un manual en el que se encuentren controles para los procesos contables.

Existe una Comisión de Riesgo que se encarga de evaluar las actividades de la Cooperativa y si existe alguna anomalía éste realiza un informe a la Asamblea General para que se tomen las acciones correctivas, se implementó en este año al ver la necesidad de controlar los procesos de cobranzas.

Existe un manual de funciones para los departamentos, pero no se entrega la copia a cada uno de sus respectivas funciones, en cuanto a la entrega de sus estados financieros no se realizan comentarios analíticos de las variaciones que ocurren en el período contable.

Por lo tanto, es necesario que se aplique un Manual de Control Interno Contable que contenga: procesos, estrategias, políticas, normas e instructivos para las cuentas más representativas de la Cooperativa “Nueva Huancavilca”, además para contribuir al buen funcionamiento de los procesos contables y a la consecución de los objetivos institucionales.

**10.3. Resultados de encuestas dirigidas al Departamento de Contabilidad, Créditos y cobranzas y otras áreas de la Cooperativa e instituciones.**

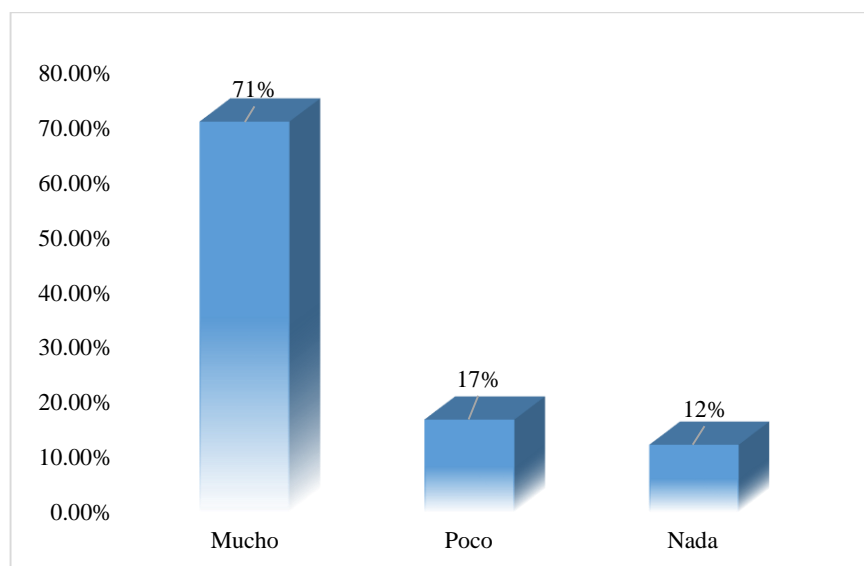
**Tabla 1 Leyes que rigen las cooperativas**

<b>¿Conoce usted claramente la ley que rige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>1</b>	Mucho	93	71%
	Poco	22	17%
	Nada	16	12%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 1 Leyes que rigen las cooperativas**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

De las encuestas realizadas existe un 71% de empleados que conoce la Ley que rige a las cooperativas y la importancia que tiene la normativa en todo el sistema financiero del Ecuador.

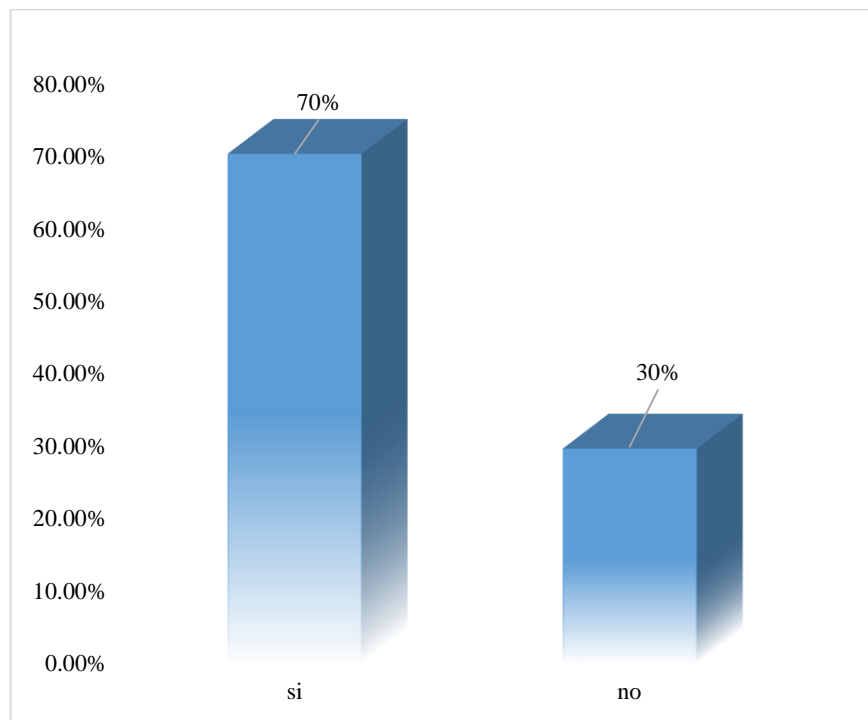
**Tabla 2 Necesidad del control interno en las instituciones financieras**

<b>¿Considera usted que las instituciones financieras necesitan un control interno a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desempeño de sus funciones?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>2</b>	Si	92	70%
	No	39	30%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 2 Necesidad del control interno en las instituciones financieras**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

Según de los resultados obtenidos el 70% establece que es necesario tener control interno en las instituciones financieras, con el fin de lograr seguridad en los procesos contables que ayuden al cumplimiento de sus funciones eficazmente.

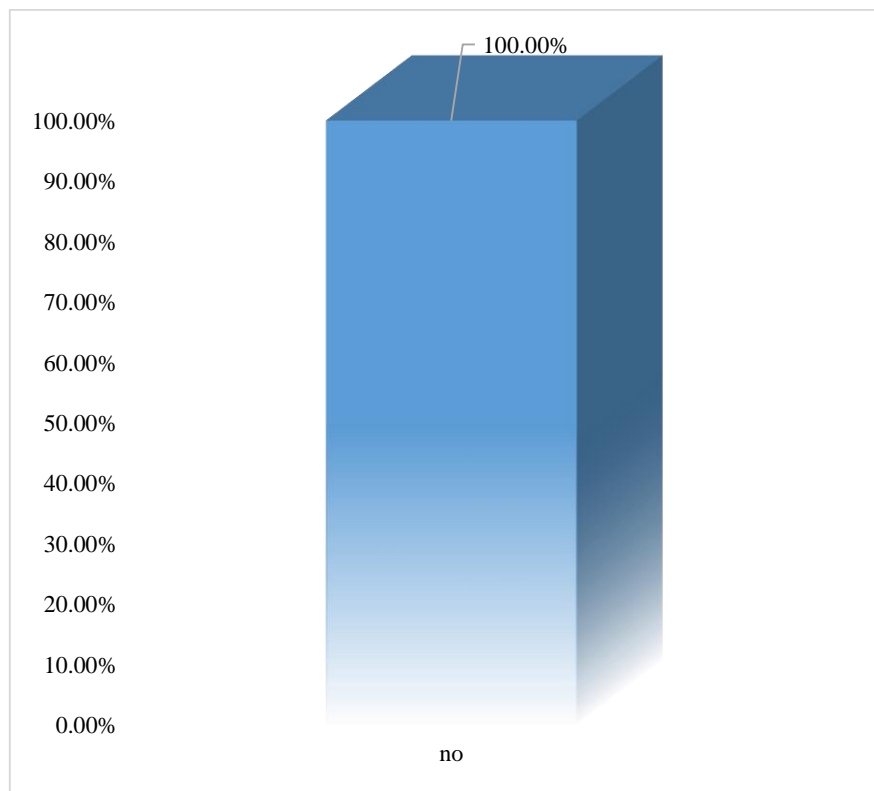
**Tabla 3 Existencia de un Manual de Control Interno Contable**

<b>¿La Cooperativa ha elaborado un Manual de Control Interno Contable?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>3</b>	Si	131	100%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 3 Existencia de un Manual de Control Interno Contable**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

El gráfico muestra que el 100% de los encuestados concluyen que no existe un Manual de Control Interno Contable en sus lugares de trabajo, siendo un factor muy importante para la creación de la propuesta del trabajo de investigación.



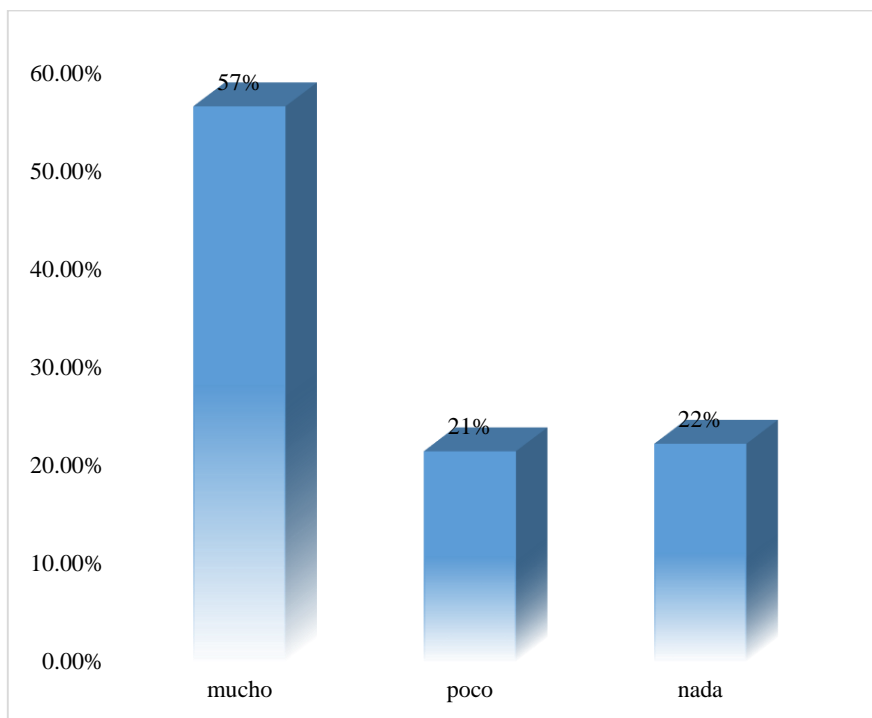
**Tabla 4 Aplicación de controles en la empresa**

<b>¿En qué medida cree usted que es necesario aplicar controles dentro de cada área de la Cooperativa?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>4</b>	Mucho	74	57%
	Poco	28	21%
	Nada	29	22%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 4 Aplicación de controles en la empresa**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

De los resultados obtenidos el 57% muestra que es necesario aplicar controles en cada departamento de las cooperativas y demás instituciones financieras que prestan los mismos servicios, así mismo existe un 22% determina que no es necesario aplicar controles.

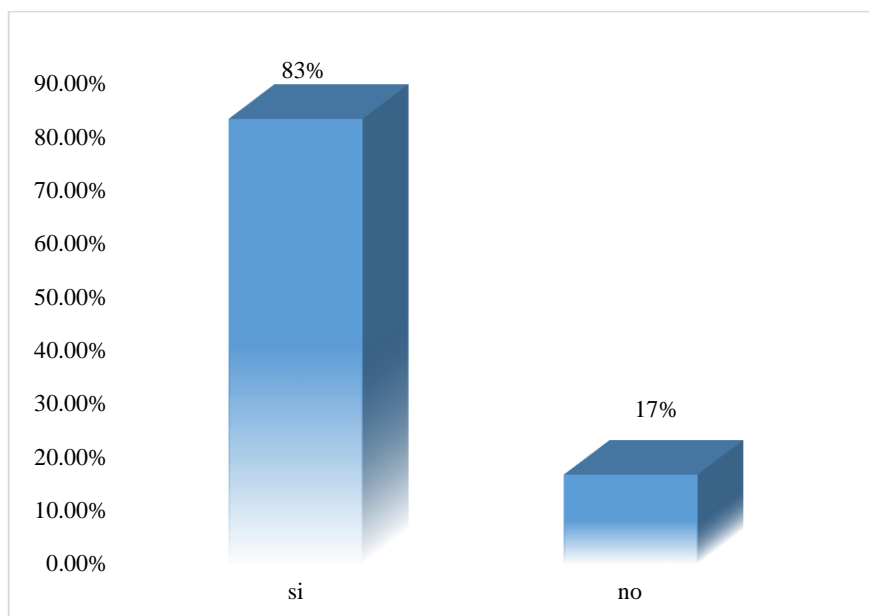
**Tabla 5 Canales de comunicación adecuados**

<b>¿Existen los canales de comunicación adecuados hacia los niveles superiores e inferiores que proporcionen un eficiente y veraz flujo de información sobre las directrices de la Cooperativa?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>5</b>	Si	109	83.00%
	No	22	17.00%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 5 Canales de comunicación adecuados**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

El gráfico muestra que el 83% de la población encuestada determinan que si existen canales de comunicación adecuados entre la gerencia y el nivel operativo generando un ambiente de trabajo apropiado para sus labores y un 17% concluye que no existen.

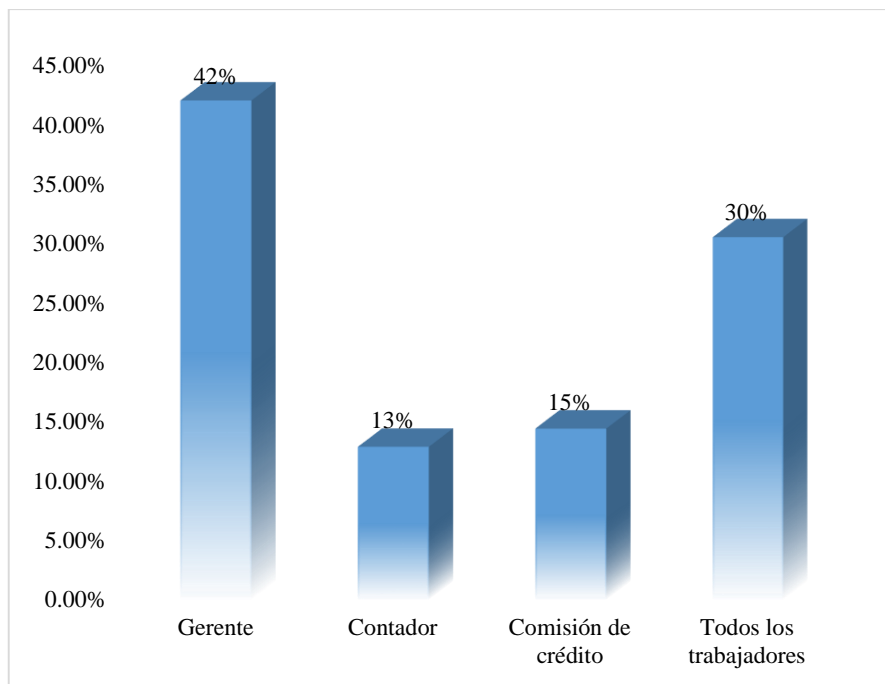
**Tabla 6 Responsable del Control Interno**

¿Quién cree usted que debe realizar el proceso de control interno de la Cooperativa?			
Item	Concepto	Frecuencia	Porcentaje
6	Gerente	55	42.00%
	Contador	17	13.00%
	Comisión de crédito	19	15.00%
	Todos los trabajadores	40	30.00%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 6 Responsable del control interno**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

El 42% establece que el Gerente General es la persona que debe realizar el control interno de la cooperativa y el 30% que deben ser todos los trabajadores los que ayuden en el control de la empresa.

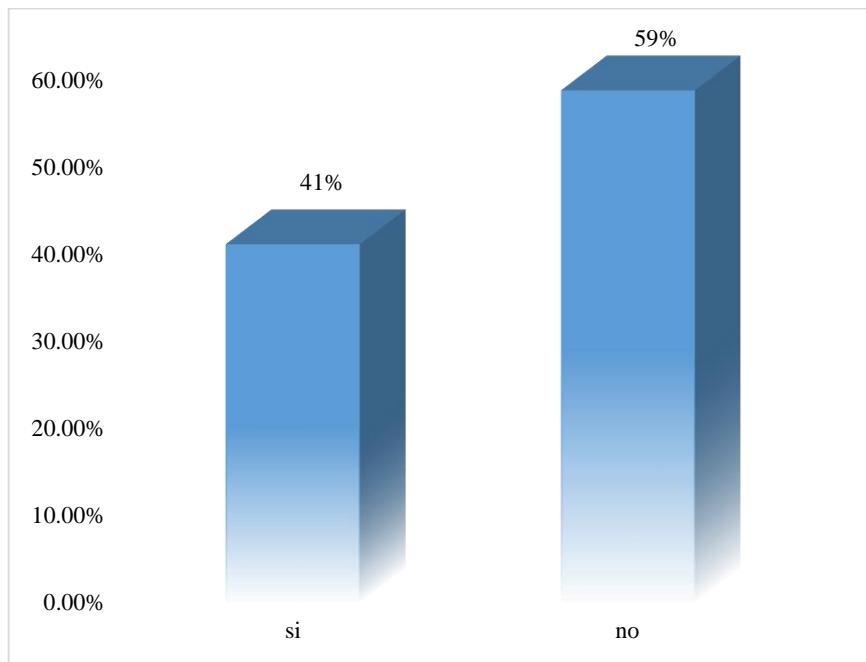
**Tabla 7 Existencia de controles en la Cooperativa**

<b>¿Conoce usted si la Cooperativa posee controles para todas las áreas y si estos son aplicables?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>5</b>	Si	54	41%
	No	77	59%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 7 Existencia de controles en la Cooperativa**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

Al realizar la encuesta en las Cooperativas el 59% muestra no conocer si se aplican controles en las áreas de la empresa, por lo tanto, es indispensable la comunicación entre el nivel gerencial y el operativo de dar a conocer los controles que existen, así mismo el 41% determina que si existen controles.

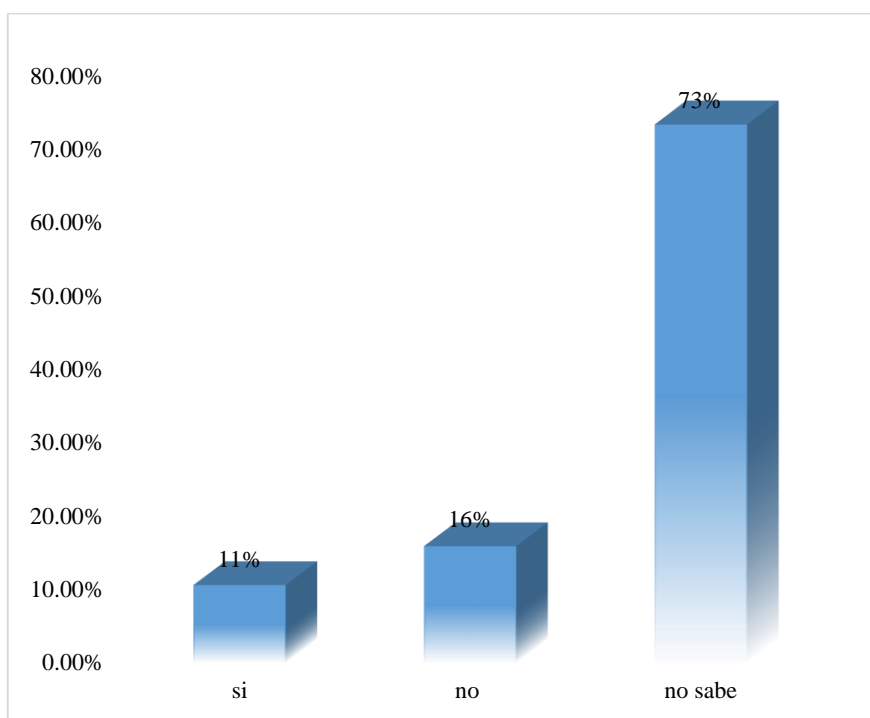
**Tabla 8 Políticas de crédito establecidas en un manual**

<b>¿Las políticas vigentes en la Cooperativa para aplicar un crédito se encuentran establecidas y delineadas en un manual de políticas formal?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>8</b>	Si	14	11.00%
	No	21	16.00%
	No sabe	96	73.00%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100.00%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 8 Políticas de Crédito establecidas en un manual**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

El gráfico muestra que el 73% no sabe si las políticas de crédito están contempladas en un manual de la cooperativa y el 16% concluye que no existe manual alguno que ayude al fortalecimiento de los procesos y de las políticas.

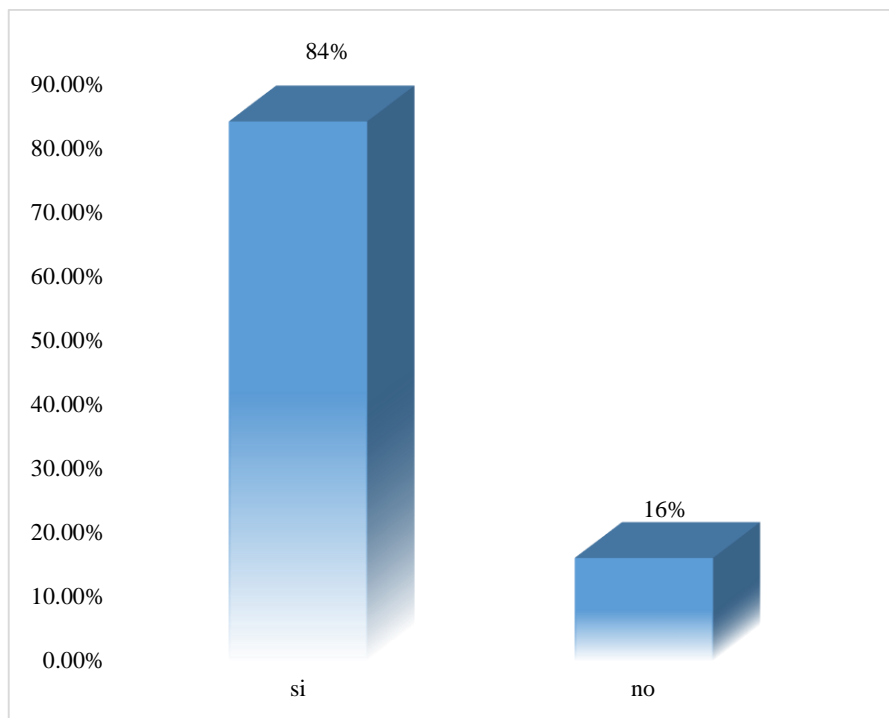
**Tabla 9 Control de Gestión**

<b>¿Considera usted que la aplicación de controles en la gestión administrativa y financiera mejora la rentabilidad de la Cooperativa?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>9</b>	Si	110	84%
	No	21	16%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 9 Control de Gestión**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

A través de la investigación realizada el 84% determina que la aplicación de controles internos en la gestión administrativa - financiera mejorará la rentabilidad de la empresa, a través de la propuesta se crearán políticas y normas que ayuden a obtener una mayor solvencia de sus ingresos.

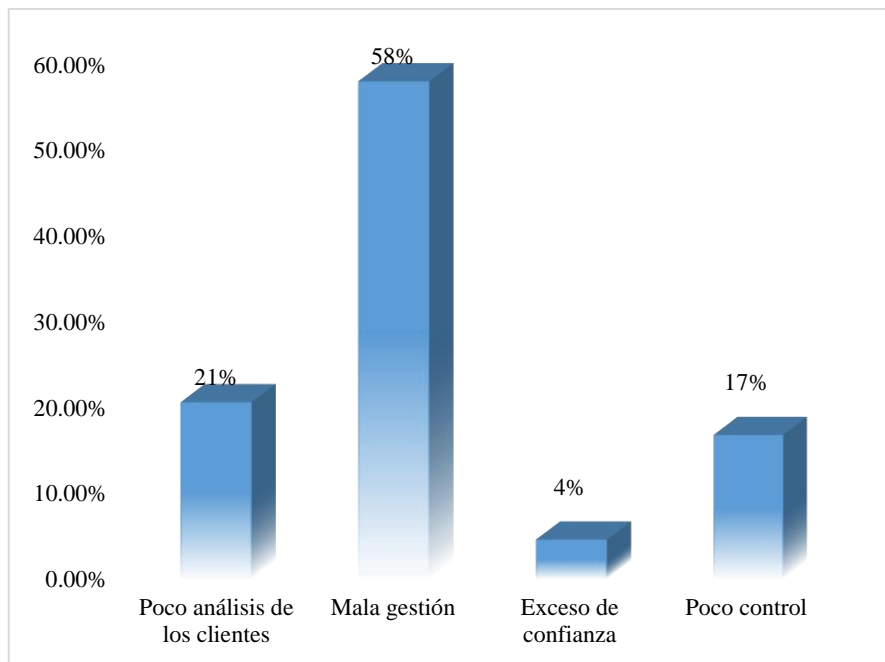
**Tabla 10 Factores que influyen en la Recuperación de Cartera**

¿Cuál de los siguientes factores considera usted que se deba el alto porcentaje de la cartera vencida?			
Item	Concepto	Frecuencia	Porcentaje
10	Poco análisis de los clientes	27	21%
	Mala gestión	76	58%
	Exceso de confianza	6	4%
	Poco control	22	17%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 10 Factores que influyen en la recuperación de cartera**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

Mediante las investigaciones realizadas el 58% muestra que el factor principal que influye en la recuperación de cartera es la mala gestión de cobranzas de las cooperativas y el 21% por el poco análisis de los clientes que hacen los Asesores de Crédito.

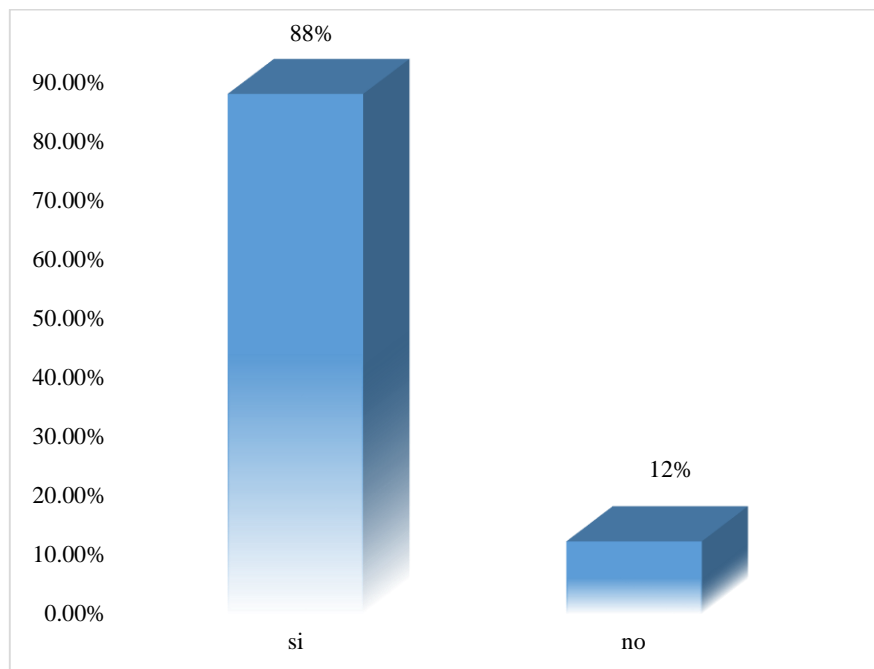
**Tabla 11 Importancia del Control Interno**

<b>¿Cree usted que la adopción de medidas de Control Interno en cada área contribuye al mejor rendimiento de los empleados y una sólida imagen institucional?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>11</b>	Si	115	88%
	No	16	12%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 11 Importancia del Control Interno**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad..

El 88% concluye que es necesario que se adopten medidas de Control Interno para mejorar la eficiencia en los procesos y garantizar una imagen institucional transparente, pero el 12% determina que no es necesario aplicar medidas de control.



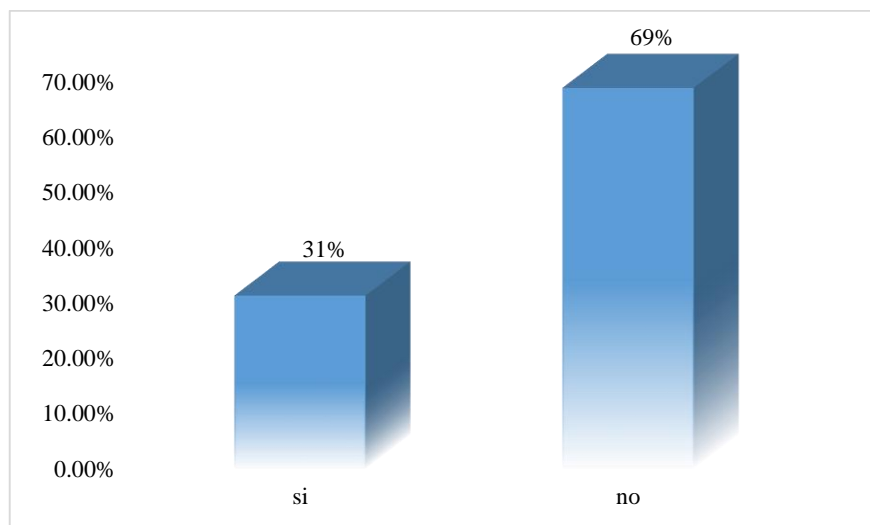
**Tabla 12 Existencia de procesos**

¿Existen procesos que aseguren que el departamento de contabilidad pueda conocer los cambios en el entorno operativo, para que posteriormente se puedan revisar estos cambios y poder determinar los efectos que pueden existir sobre las prácticas contables de la Cooperativa?			
Item	Concepto	Frecuencia	Porcentaje
12	Si	41	31%
	No	90	69%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 12 Existencia de procesos**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

De los resultados obtenidos el 31% muestra que existen procesos en el departamento de contabilidad que ayudan a las prácticas contables y a la toma de decisiones y un 69% que no existen tales procesos, por lo tanto la propuesta se basa en la creación de normas, políticas y procedimientos que ayuden al eficiente control interno de la cooperativa.

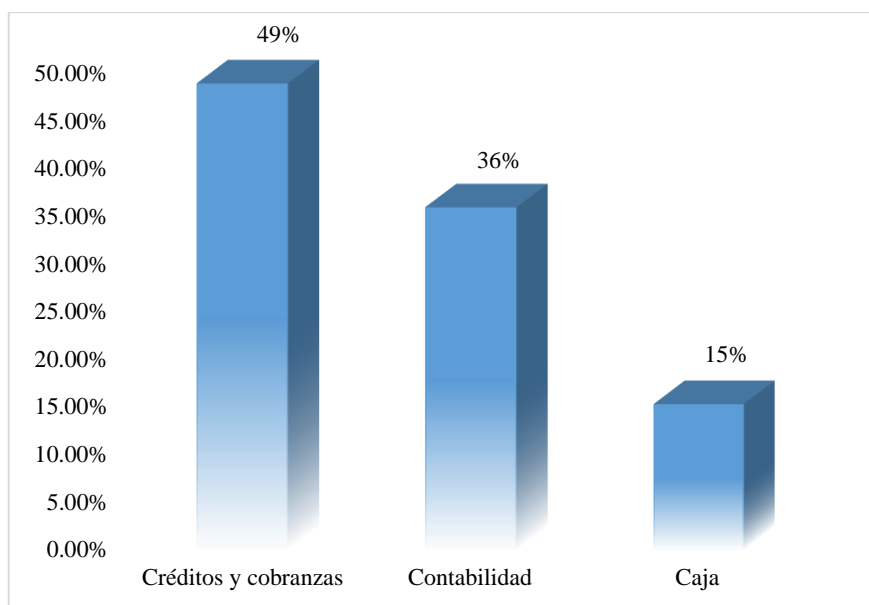
**Tabla 13 Grupo en realizar mejoras en sus procesos**

<b>¿Cuál de los siguientes grupos laborales considera usted que se debe realizar mejoras e implementación de nuevas procesos dentro de la Cooperativa?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>13</b>	Créditos y cobranzas	64	49%
	Contabilidad	47	36%
	Caja	20	15%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 13 Grupo en realizar mejoras en sus procesos**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

El gráfico muestra que el 36% determina que el departamento de contabilidad debe hacer mejoras en sus procedimientos y el 49% que el grupo primordial en hacer modificaciones es el departamento de Créditos por su mayor impacto en las actividades realizadas.

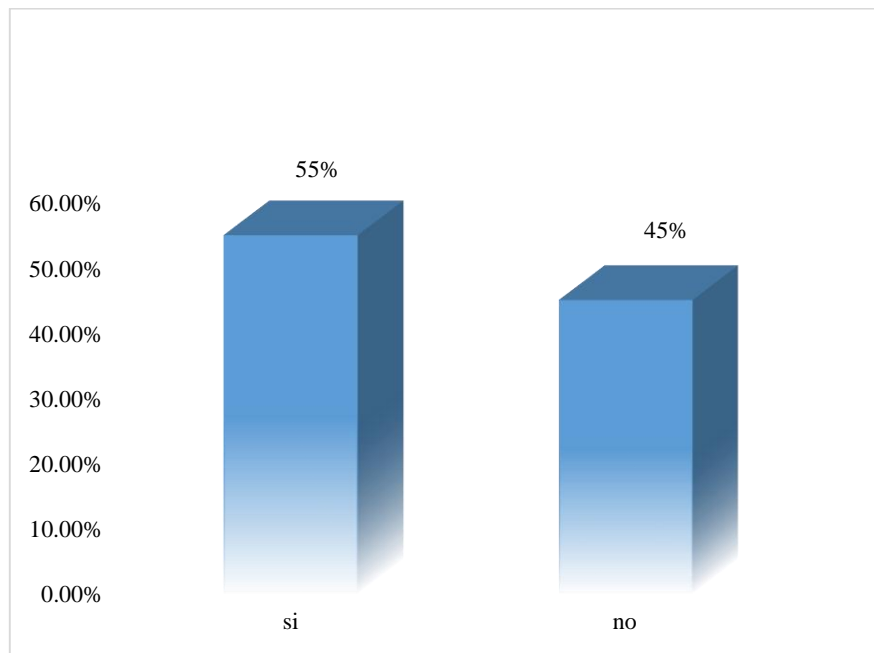
**Tabla 14 Revisión de políticas y procedimientos**

<b>¿La empresa revisa sus políticas y procedimientos periódicamente para de esta manera poder determinar si estos apropiados para las operaciones de la cooperativa?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>14</b>	Si	72	55%
	No	59	45%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 14 Revisión de políticas y procedimientos**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

Se obtuvo como resultado que el 55% muestra que existe la revisión de políticas y procesos, además están acordes a las actividades que realiza la cooperativa, así mismo el 45% determina que no existen los procedimientos adecuados.

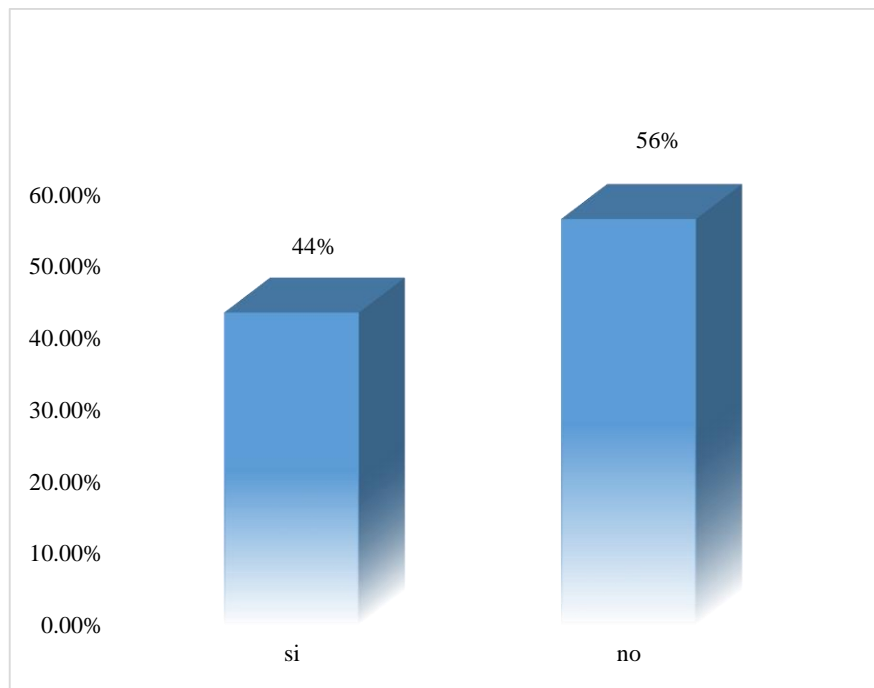
**Tabla 15 Procesos para conciliar los Activos**

<b>¿Se han establecido procesos para conciliar periódicamente los activos (p ej, efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo) con los registros contables relacionados?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>15</b>	Si	57	44%
	No	74	56%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 15 Procesos para conciliar los Activos**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

De los resultados obtenidos el 56% muestra que se han establecido procedimientos para conciliar los Activos y están relacionados con los registros contables de la cooperativa, en cambio el 44% concluye que no se han creado procesos en que se reflejen tales controles en los Activos de la entidad.

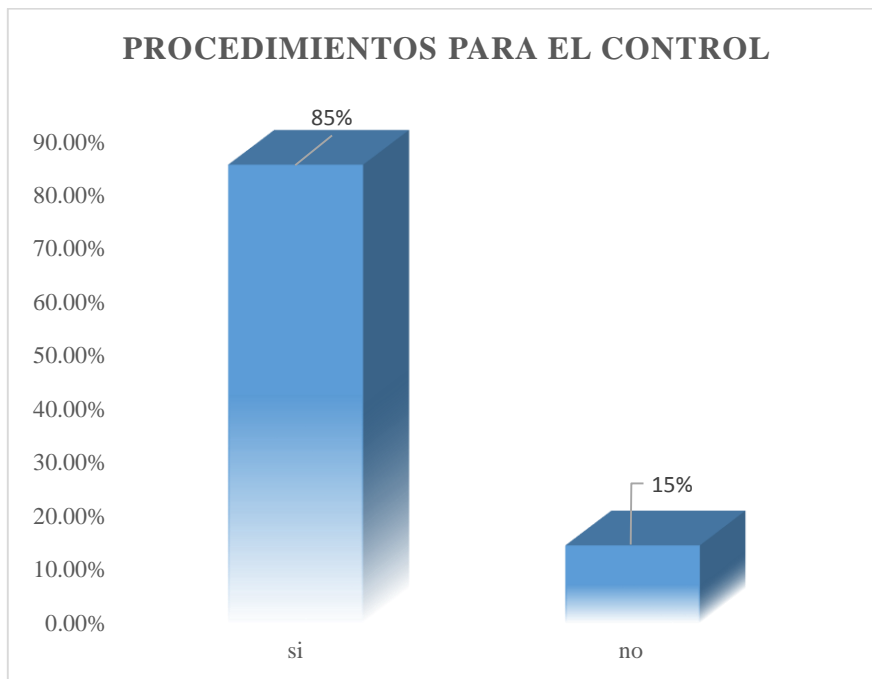
**Tabla 16 Procedimientos para el Control**

<b>¿Se requieren procedimientos para que la gerencia pueda revisar los procedimientos de control para asegurarse que todos los controles están siendo aplicados de la manera correcta?</b>			
<b>Item</b>	<b>Concepto</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>16</b>	No	19	15%
	Si	112	85%
	<b>Total general</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

**Gráfico 16 Procedimientos de Control**



**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

**Fuente:** Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón La Libertad.

Mediante la encuesta realizada se obtuvo como resultado que el 85% muestra que es muy importante la creación de procedimientos que aseguren que los controles están siendo aplicados correctamente en la cooperativa y el 15% determina que no es necesario aplicar.

#### **10.4. Comprobación de la hipótesis**

Con el propósito de comprobar la hipótesis establecida en el presente trabajo de investigación se utilizó la prueba estadística del Chi – cuadrado como método en donde se comprueba la hipótesis con las frecuencias esperadas y observadas.

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Control Interno

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Gestión Administrativa - Financiera

##### **Hipótesis nula: Ho**

El Control Interno no incide positivamente en la Gestión Administrativa - Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Huancavilca"

##### **Hipótesis alterna: H1**

El Control Interno incide positivamente en la Gestión Administrativa - Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nueva Huancavilca"

##### **Cálculo matemático del Chi – cuadrado $X^2$**

La fórmula de la prueba del Chi – cuadrado es:  $x^2 \text{ Calc} = \sum \frac{(fo-fe)}{fe}$

##### **Dónde:**

fo : Frecuencia del valor observado

fe : Frecuencia del valor esperado

La fórmula de la frecuencia esperada es:  $fe = \frac{(TC)(TF)}{TM}$

**Dónde:**

TC: Total de columnas

TF: Total de filas

TM: Suma total

**TABLAS DE CONTINGENCIA**

**Preguntas:**

#1.- ¿Considera usted que las instituciones financieras necesitan un control interno a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desempeño de sus funciones?

#2.- ¿Considera usted que la aplicación de controles en la gestión administrativa y financiera mejora la rentabilidad de la Cooperativa?

**Frecuencia observada**

**Tabla 17 Frecuencia observada**

<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
¿Considera usted que las instituciones financieras necesitan un control interno a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desempeño de sus funciones?	92	39	131
¿Considera usted que las instituciones financieras necesitan un control en la Gestión Administrativa y Financiera de sus operaciones?	120	21	131
<b>TOTAL</b>	212	60	262

**Fuente:** Encuestas realizadas  
**Elaborado por:** Jeniffer Pita

## Frecuencia esperada

**Tabla 18 Frecuencia esperada**

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
¿Considera usted que las instituciones financieras necesitan un control interno a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desempeño de sus funciones?	106	30	136
¿Considera usted que la recuperación de cartera vencida mejora la aplicación de técnicas adecuadas de recaudación?	106	30	136
<b>TOTAL</b>	212	60	272

**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaborado por:** Jeniffer Pita

## TABLA DEL CHI – CUADRADO

Aplicando el Chi - cuadrado se obtiene:

**Tabla 19 Cálculo del Chi – cuadrado**

PREGUNTA	O	E	O-E	(O-E)^2	(O-E)^2/E
SI	92	106	-14	196	1.85
SI	120	106	14	196	1.85
NO	39	30	9	81	2.70
NO	21	30	-9	81	2.70
			<b>(Chi - cuadrado)</b>	<b><math>\chi^2</math> Calc</b>	9.10

**Fuente:** Encuestas realizadas

**Elaborado por:** Jeniffer Pita

**A.- Nivel de significancia: 0,05**

**B.- Grados de libertad:**

$$G.I. = (nc - 1) (nf - 1)$$

$$G.I. = (2 - 1) (2 - 1) = 1$$



**Dónde:**

G.l = Grados de libertad

nc= Número de columna

nc= Número de fila

**C.- Obtención del valor crítico o Chi – cuadrado**

<b>Chi - calculado</b>	$\geq$	<b>Chi - tabulado</b>
$(x^2 \text{ Calc})$	$\geq$	$(X_t^2)$
9,10	$\geq$	3,841

De los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula, dando como resultado que la hipótesis del trabajo de investigación es aceptada y se puede continuar a la elaboración del Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”.


**10.5. Comprobación de los hallazgos preliminares**

Para la comprobación de los hallazgos preliminares se utilizó el cuestionario de Control Interno para el modelo de control COSO 1, se detallan preguntas cerradas para cada uno de los componentes como son: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Así mismo también se realizó un análisis vertical del Balance General para detectar las cuentas más representativas para el manual, además de realizar el FODA y la matriz de materialidad, fraude y riesgo, que ayudan al momento de la creación de las normas, políticas, procedimientos e instructivos para la contabilización en la Cooperativa. A continuación se detallan cada uno de estos hallazgos preliminares.

## 10.5.1. Cuestionario de Control Interno

### Cuadro 4 Cuestionario de Control Interno

 <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA</b> <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>						
AMBIENTE DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	¿La Cooperatiav se encuentra registrada en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	x		10	10	
2	¿La Cooperativa dispone de reglamentos internos, además de manuales de funciones?	x		10	10	
3	¿Existe la respectiva comunicación que fortalezcan los valores éticos y comportamiento cuando hayan acciones erróneas entre los empleados?	x		10	10	
4	¿Se realizan evaluaciones a los empleados constantemente?		x	10	0	
5	¿Se realizan reuniones periódicas para poder analizar el desempeño que tiene la Cooperativa?		x	10	7	
6	¿La Gerencia coordina con la Asamblea General actividades de supervisión para cada uno de los departamentos?	x		10	8	
7	¿Se encuentra definido el orgranigrama estructural y estos son difundidos al	x		10	10	
8	¿Existen sanciones para los que violen los reglamentos y no cumplan con su corespondientes responsabilidades?		x	10	0	
9	¿Existen procesos para el contrato del personal?		x	10	0	
10	¿El Gerente General se reúne periódicamente para la evaluación del rendimiento de los empleados?	x		10	8	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
11	¿La Cooperativa establece objetivos estrategicos para la recuperación de cartera?	x		10	7	Existen pero no estan deliniados en un Manual
12	¿Se establecen objetivos para cada departamento?		x	10	0	
13	¿La Gerencia realiza el seguimiento de los objetivos institucionales?	x		10	10	
14	¿Se han determinado los riesgos internos y externos que puedan incidir en el cumplimiento de los objetivos?	x		10	9	
15	¿Se han establecido mecanismos que puedan detectar los riesgos que pueda sufrir la Cooperativa?		x	10	0	
16	¿Al identificarse los riesgos se discuten abiertamente con la Gerencia?	x		10	9	
17	¿Al identificarse los riesgos se involucra a la entidad?		x	10	0	
18	¿Se analizan los impactos que se generan al identificar los riesgos?		x	10	0	

Elaborado por: Pita Palma Jeniffer



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
19	¿Se determinan indicadores que midan la cartera de la Cooperativa?	x		10	10	
20	¿De estos indicadores se tiene cifras estadísticas en comparación con otras Cooperativas?		x	10	0	
21	¿Se realiza un control del personal de contabilidad para la elaboración de los estados financieros?	x		10	10	
22	¿Se realizan programas de trabajo para el seguimiento de las actividades del personal?		x	10	0	
23	¿Todos los departamentos existentes en la Cooperativa trabajan en coordinación con la Gerencia?	x		10	10	
24	¿Los activos que posee la Cooperativa están custodiados por un personal autorizado?	x		10	10	
25	¿Cuenta con indicadores de eficiencia y eficacia que demuestren el desempeño de los empleados?		x	10	0	
26	¿Existe un Manual de Control Interno Contable en la Cooperativa?		x	10	0	
27	¿Se presentan informes por la comisión de crédito?	x		10	7	
28	¿La Cooperativa posee un software para manejar la contabilidad?	x		10	8	
29	¿Se supervisan periódicamente este sistema?		x	10	0	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
30	¿Se realizan reportes periódicos de las actividades del personal?		x	10	0	
31	¿Existe la suficiente información para los reportes contables?	x		10	10	
32	¿Los canales de comunicación son seguros, oportunos y ágiles para la toma de decisiones?	x		10	8	
33	¿La cooperativa cuenta con un lugar para guardar la documentación en caso de que ocurra algún desastre?		x	10	0	
34	¿Se realizan auditorías tanto internas como externas?	x		10	10	
35	¿Existe una lista de los socios que se encuentran en mora para la toma de decisiones?	x		10	10	
SUPERVISIÓN						
36	¿El Consejo de Administración analiza los informes emitidos por la Gerencia?	x		10	10	
37	¿Se corrigen las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y Externa?	x		10	8	
38	¿Se comunica a la Gerencia de hallazgos encontrados en la información contable y se toma acciones correctivas?	x		10	8	
<b>TOTAL</b>				<b>380</b>	<b>216</b>	

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

## Determinación de los niveles de riesgo

Para la determinación del nivel de riesgo y el nivel de confianza se cuenta con el siguiente cuadro:

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15 % - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

**Fuente:** Pita Palma Jeniffer  
**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

## Valoración

**Ponderación total (PT):** 380

**Calificación total (CT):** 216

**Calificación porcentual (CP):** 57%

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CP = \frac{216 * 100}{380}$$

$$CP = 56,84$$

De la evaluación realizada a la Cooperativa mediante el cuestionario de control interno dió como resultado que la entidad se encuentra con un nivel de confianza moderada y un nivel de riesgo medio; por la tanto, al aplicar el Manual de Control Interno Contable se podrán mejorar los procesos y fortalecer el control interno dentro de la entidad.

### 10.5.2. Análisis FODA

**Cuadro 5 FODA**

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Recurso humano altamente capacitado	Escasa políticas y normas en los fondos disponibles.
Formación profesional	Alta morosidad de cartera
Evaluación del desempeño	Escaso manejo de la propiedad planta y equipo.
Canales de comunicación adecuados	Elevadas cuentas por pagar
Mejoramiento continuo	Falta de análisis de los indicadores de gestión
Uso de tecnología avanzada	Escaso seguimiento al cliente
Convenios con otras instituciones financieras	Alta rotación del personal
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Crecimiento del cooperativismo	Inestabilidad de la política
Mejoramiento del sistema financiero	Inestabilidad económica
Demanda de los créditos	Competencia
Tasas de interés bajas	
Plazos adecuados	
Facilidades de los pagos	
Alianzas estratégicas	

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

### 10.5.3. Diagnóstico situacional

Toda entidad busca el alcance de su misión, visión y objetivos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” ha definido controles y procesos para la supervisión de las actividades que se realizan en la Cooperativa, pero estos no se encuentran delineados en un Manual que sirva de guía para los futuros empleados de la entidad, ya que sufre de una constante rotación de personal y todos los procesos no se culminan con éxito.

En este pleno siglo XXI se necesita de un buen control interno para que las entidades puedan funcionar con mayor eficiencia y eficacia, se realizó un diagnóstico a la cooperativa para recabar información necesaria para el manual.

Se puede evidenciar en los procesos contables y administrativos algunas falencias, mediante el Cuestionario de Control Interno que se aplicó a la Cooperativa dió como resultado nivel de riesgo medio, que significa que necesita de cambios para poder llegar a un riesgo bajo y confianza alta, la más notable es la cartera vencida que ha incrementado y por lo tanto es el problema de estudio de la investigación y se hará más énfasis en esa cuenta en el Manual para establecer estrategias, políticas y normas que ayuden a la disminución de la misma.

#### **10.5.4. Análisis vertical y matriz de materialidad, importancia relativa, riesgos y fraude.**

Se realizó un análisis del Estado de Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” (ver anexo 5) para poder observar la materialidad de las cuentas y su importancia que estas tienen en las actividades de la organización, así mismo se realizó una matriz de riesgo y fraude para identificar las cuentas que están más susceptibles de robos y cualquier manejo inadecuado.

**Tabla 20 Análisis Vertical**

<b>CUENTA</b>	<b>AÑO 2013</b>		<b>AÑO 2014</b>	
<b>ACTIVOS</b>				
Fondos disponibles	650,149.05	13.04%	292,831.41	8.74%
Cartera de Créditos	4,191,729.99	84.10%	2,905,318.38	86.73%
Provisión para incobrables	-254,936.03	-5.12%	-137,277.25	-4.10%
Cuentas por Cobrar	93,516.77	1.88%	120,631.74	3.60%
Propiedad y Equipo	244,197.94	4.90%	153,636.41	4.59%
Depreciación Acumulada	-101,372.41	-2.03%	-72,544.46	-2.17%
Otros Activos	160,731.09	3.22%	87,329.01	2.61%
<b>Total Activos</b>	<b>4,984,016.40</b>		<b>3,349,925.24</b>	

<b>Pasivo y Patrimonio</b>				
Obligaciones con el público	2,699,552.72	61.10%	1,914,824.08	67.81%
Cuentas por pagar	177,788.03	4.02%	56,985.76	2.02%
Obligaciones Financieras	1,540,447.98	34.87%	852,047.84	30.17%
Otros Pasivos	150.47	0.00%	70.85	0.00%
<b>Total Pasivos</b>	<b>4,417,939.20</b>		<b>2,823,928.53</b>	
<b>Patrimonio</b>				
Capital Social	294,411.27	5.91%	228,017.10	6.81%
Reservas legales	261,398.75	5.24%	1,143.75	0.03%
Otros Aportes Patrimoniales	0.00	0.00%	169,388.93	5.06%
Resultados	10,267.18	0.21%	0.00	0.00%
Utilidad o excedentes acumulados	0.00	0.00%	26,803.41	0.80%
Utilidad del ejercicio	0.00	0.00%	100,643.52	3.00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>566,077.20</b>	<b>11.36%</b>	<b>525,996.71</b>	<b>15.70%</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>4,984,016.40</b>		<b>3,349,925.24</b>	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”

Elaborado por: Jeniffer Pita

Mediante el análisis vertical realizado se pueden ver que las cuentas más representativas en la Cooperativa son los Fondos disponibles, la Cartera de créditos, Propiedad Planta y Equipo y las Cuentas por pagar.

A continuación se detallan en el siguiente cuadro lo antes mencionado:

**Tabla 21 Matriz de materialidad, riesgo y fraude**

CUENTA	% DEL TOTAL DE ACTIVOS	MATERIALIDAD	IMPORTANCIA RELATIVA	RIESGO	FRAUDE
Cartera de créditos	86,73%	X	X	X	X
Obligaciones con el público	67,81%	X	X	X	X
Obligaciones Financieras	30,17%	X	X	X	X
Fondos disponibles	8,74%	X	X	X	X
Propiedad Planta y Equipo	4,59%	X	X	X	X
Cuentas por pagar	2,02%	X	X	X	X

### 10.5.5. Indicadores financieros y de gestión

#### Indicadores de cartera

Morosidad de cartera	Año 2014	Año 2013
$\frac{\text{Cartera total vencida}}{\text{Total de cartera}}$	$\frac{429.551,94}{3.859.301,39} = 0,11$	$\frac{290.359,30}{3.936.793,96} = 0,07$

En el año 2013 el índice de morosidad de la cartera es de 11% al 2014 que significa que no se realizaron la suficiente gestión para el cobro de esta cartera, por lo tanto aumentó un 4%.

#### Indicadores de rentabilidad

Rentabilidad	Año 2014	Año 2013
$\frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Patrimonio promedio}}$	$\frac{2.731,54}{643.473,76} = 0,01$	$\frac{10.267,18}{566.077,20} = 0,02$

A través de este índice se muestra que en el año 2013 el patrimonio genera 0,02 ctvs. Por cada dólar invertido disminuyendo en el año 2014 a 0,01 ctvs, por lo que podemos observar que la Cooperativa está inestable económicamente.

#### Indicadores de eficiencia

Rotación de las cuentas por cobrar	Año 2014	Año 2013
$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	$\frac{1.036.297,76}{109.014,84} = 9,51$	$\frac{896.848,98}{93.516,77} = 10$

En el análisis de las cuentas por cobrar se puede visualizar que en el 2013 rotaban las cuentas 10 veces, y en el 2014 disminuyó la rotación a 9 veces empeorando un poco los procesos.



<b>Días de recuperación de cobros</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2013</b>
$\frac{360}{\text{Rotación de las Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{360}{9,51} = 37,85$	$\frac{360}{10} = 36$

El período en que se recuperan las cuentas por cobrar de año 2013 es de un promedio de 36 días no siendo eficiente en la recuperación de los cobros, a pesar de que en el año 2014 subió un 2% se recomienda realizar una mejor gestión de cobranzas.

<b>Rotación de activos</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2013</b>
$\frac{\text{Activos}}{\text{Ingresos}}$	$\frac{4.863.407,64}{1.036.297,76} = 4,69$	$\frac{3.984.016,40}{896.848,98} = 4,44$

Este indicador tiene como objeto poder maximizar los ingresos con el mínimo activo posible, en el año 2013 la rotación de 4,44 aunque los ingresos fueron bajos, en cambio en el 2014 la rotación mejoró a 4,69 haciendo que los ingresos aumenten aunque los activos también aumentaron.

<b>Atención al cliente</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2013</b>
$\frac{\# \text{ de Clientes Atendidos}}{\# \text{ Clientes Recibidos}}$	$\frac{6.094}{12.235} = 0,56$	$\frac{3.856}{10.895} = 0,35$

Mediante este indicador observa que han sido atendidos los clientes en un 56% en relación con el año 2013 que fue de 35%. Por lo tanto, los procesos se fortalecerán y se volverán más ágiles y eficaces con la aplicación del Manual.

<b>Solicitud del crédito</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2013</b>
$\frac{\text{Tiempo establecido en el reglamento}}{\text{Tiempo que toma la aprobación del credito}}$	$\frac{8}{15} = 0,53$	$\frac{12}{30} = 0,40$

El 53% de los usuarios que solicitaron el crédito han sido atendidos de una forma más eficiente por los nuevos procesos utilizados en comparación con el 2013 que fueron solo el 40% demostrando molestias e insatisfacción.

<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>Año 2014</b>	<b>Año 2013</b>
$\frac{\text{Reclamos recibidos}}{\text{Población atendida}}$	$\frac{128}{2.846} = 0,04$	$\frac{321}{3.174} = 0,10$

El 4% representa la insatisfacción del cliente de toda la población atendida, lo que significa que existen buenos canales de comunicación entre el cliente y el personal de la Cooperativa para la prestación de los servicios.

## 10.6. Conclusiones

En las encuestas realizadas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” se pudieron obtener los siguientes resultados que ayudarán al desarrollo del diseño del Manual de Control Interno Contable:

- ✓ La propuesta del Manual de Control Interno es aceptada mediante la comprobación de la hipótesis, por lo tanto, se procede a la elaboración del mismo.
- ✓ Se necesita de un control interno contable que pueda garantizar la eficiencia y eficacia de los procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”.
- ✓ La Cooperativa no ha elaborado un Manual de Control Interno Contable donde se estipulen las políticas y procedimientos para la recuperación de cartera, inventarios, activos fijos, caja, etc.
- ✓ Las cuentas más significativas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” son fondos disponibles, la cartera de créditos, Propiedad Planta y Equipo y las Cuentas por pagar.
- ✓ De los resultados del análisis del Estado de Situación Financiera se evidenció que las cuentas más propensas al fraude son los fondos disponibles.
- ✓ El riesgo que existe en las cuentas de la Cooperativa de Ahorro “Nueva Huancavilca” es alto, por eso es necesario crear métodos para disminuir el riesgo.

## **10.7. Recomendaciones**

- ✓ Crear un Manual de Control Interno Contable con el objetivo de establecer una guía para mejorar la gestión de cobranzas y demás actividades de la cooperativa.
  
- ✓ Generar una buena gestión de cobranzas mediante el diseño del Manual de Control Interno y recuperar la cartera vencida.
  
- ✓ Aplicar el Manual de Control Interno Contable para el manejo eficiente de los procesos, políticas y normas que ayuden a contribuir a la consecución de los objetivos.
  
- ✓ Revisar la materialidad de las cuentas para realizar un análisis de su significatividad en los estados financieros.
  
- ✓ Hacer informes de los riesgos que existen en las cuentas de la Cooperativa y elaborar un plan de acción.
  
- ✓ Hacer un seguimiento de las cuentas que son expuestas al fraude y al lavado de activos, con el fin de salvaguardar los activos de la Cooperativa.

## **CAPÍTULO IV**

### **11. MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCABILCA”**

#### **11.1. Presentación de la propuesta**

Para la creación del Manual de Control Interno Contable se ha utilizado la información del diagnóstico de la situación actual del control interno que lleva la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, además de los procesos. Este manual está basado en el modelo COSO I “The Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” y sus 5 componentes del control interno que son los siguientes: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y Seguimiento.

A continuación se detallan políticas, procesos, normas y estrategias a utilizar en el proceso contable que servirán de guía para el buen funcionamiento de los procedimientos y su eficiencia. Además contiene indicadores que reflejan la efectividad de las operaciones y del manual.

#### **11.2. Nombre de la Empresa**

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”

#### **11.3. Justificación**

Se han creado organizaciones que se dedican a fortalecer el sector productivo de los microempresarios de la Provincia de Santa Elena y una de ellas es la

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, esta cooperativa otorga créditos e impulsa a que sus usuarios formen sus propios negocios y puedan generar empleo.

Debido al constante cambio que ha tenido el mundo empresarial, se han desarrollado métodos para direccionar los procesos administrativos y contables de una organización, además que las instituciones o empresas incorporen en sus actividades nuevos procedimientos que ayuden al control interno no solo de ciertas áreas departamentales sino también de toda la empresa y puedan reflejar la eficiencia y eficacia de sus actividades.

Con el propósito de que se pueda optimizar el tiempo, las actividades y los recursos se presenta un Manual de Control Interno Contable, que ha sido elaborado con la finalidad de poder mejorar y orientar los procedimientos de la cooperativa y que sirva de guía para el cumplimiento de las funciones de los empleados, proyectándose hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, el presente manual contendrá de forma sistemática y ordenada los procesos para el departamento de contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”.

#### **11.4. Factibilidad**

El desarrollo de esta investigación está enfocada a contribuir al control interno de la cooperativa, además que permitirá disminuir las irregularidades y errores que existan en la organización y así direccionar los procesos y procedimientos que contribuyan al alcance de los objetivos de la institución y garantizar la eficiencia y eficacia de todas sus operaciones. A través del direccionamiento estratégico de la misión, visión, valores, código de ética, organigrama, etc, mejorará la imagen institucional de la Cooperativa y orientará el servicio que otorga hacia los usuarios.

Así mismo existe factibilidad económica porque a través de los indicadores administrativos y financieros se mostrarán resultados positivos que ayudan no solo a los procesos de la Cooperativa sino también financieramente, por ejemplo la rentabilidad y la cartera vencida que son los problemas más representativos, favorece a los involucrados que ofertan estos mismos servicios como son: Cooperativas de Ahorro y Crédito y los Bancos, sirviendo de guía para optimizar sus recursos, tiempo y procesos, dando un excelente servicio a sus usuarios.

### **11.5. Direccionamiento estratégico**

El direccionamiento estratégico es un instrumento metodológico en donde se establecen los logros esperados y los indicadores para controlar, e identificar los procesos críticos dentro de la gestión, los enfoques, y demás áreas importantes para la cooperativa así mismo con la misión, visión y manual de funciones proporcionar un grado de confiabilidad para los procesos.

Se realizó una reestructuración de la misión, visión y valores de la Cooperativa ya que es la base fundamental de la dirección empresarial.

#### **11.5.1. Misión del Departamento Contable**

“Apoyar al desarrollo de los procesos de gestión contable, a través de distribución eficiente y eficaz de los recursos financieros, mediante el personal altamente calificado e involucrado con la institución”

#### **11.5.2. Visión del Departamento Contable**

“Ser el mejor referente del sistema financiero, mediante procesos calificados que permitan un mejor manejo administrativo-financiero y se pueda alcanzar la mayor satisfacción en los usuarios”.

### **11.5.3. Valores**

- Lealtad
- Compromiso
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Honestidad
- Innovación
- Responsabilidad
- Eficiencia
- Respeto

### **11.6. Objetivos de la Propuesta**

#### **11.6.1. Objetivo general**

Crear un Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, con procedimientos, políticas y estrategias, que garanticen que los procesos se realicen de una manera eficiente y eficaz obteniendo una información confiable y oportuna para la toma de decisiones en la Cooperativa.

#### **11.6.2. Objetivos específicos**

- Definir los procesos contables con el propósito de establecer controles internos en cada uno de los departamentos.
- Crear flujogramas en los que se especifique los procesos contables de la Cooperativa.



- Establecer políticas que aporten al mejoramiento de los procesos contables, especialmente a créditos y cobranzas que garanticen resultados eficientes y eficaces en cada una de sus actividades.

### **11.6.3. Políticas en base a los cinco componentes de COSO 1**

#### **11.6.3.1. Políticas del Ambiente de Control**

A continuación se detallan las políticas del primer componente del modelo COSO, tiene como objetivo establecer un entorno en donde se estimule las actividades del personal, entre sus principales factores están: la integridad y los valores éticos, el compromiso que deben tener los trabajadores con la empresa, el grado de ser competente tanto individual como colectiva.

##### **11.6.3.1.1. Del Código de Ética**

- ✓ El Código de Ética debe de estar dirigido a la integridad de los trabajadores de la Cooperativa.
- ✓ Se realizarán test de personalidad de los trabajadores de la Cooperativa y evaluaciones entre compañeros de trabajo para medir su trabajo en equipo.
- ✓ Se hará una evaluación de la correcta aplicación del Código de Ética.
- ✓ Habrán sanciones para los que no la cumplan con el Código.
- ✓ Todo trabajador debe tener una copia del Código de Ética.

#### **11.6.3.2. Políticas de la Evaluación de riesgos**

Se realizaron políticas para las cuentas que están en riesgo además de determinar estrategias para disminuir los riesgos existentes y obtener resultados positivos. A continuación se mencionan las políticas:

#### **11.6.3.2.1. Del riesgo de crédito**

- ✓ La Cooperativa establecerá sistemas de control para la gestión de carteras de crédito según su mercado objetivo, productos y características.
- ✓ Evaluar el riesgo crediticio de la entidad y se elaboran informes mensuales que serán entregados a la Asamblea General.

#### **11.6.3.2.2. Del riesgo operativo**

- ✓ Realizar evaluaciones de desempeño al personal y a la correcta segregación de funciones.
- ✓ En caso de que ocurra un evento operativo desfavorable se aplicarán medidas correctivas establecidas por Talento humano.
- ✓ Realizar una Evaluación periódica.

#### **11.6.3.2.3. Del riesgo de liquidez**

- ✓ Implantar medidas de acción en caso de que el ratio de liquidez disminuya, de forma que genere un ambiente de solvencia y se continúe con las labores.

#### **11.6.3.2.4. Del riesgo de mercado**

- ✓ El jefe de créditos y cobranzas identificará, y realizará un monitoreo que controle el riesgo de mercado y cumplan con los objetivos establecidos por la institución.
- ✓ La Unidad de riesgo realizará un análisis semestral del riesgo de mercado que existe en la provincia.
- ✓ Se hará un seguimiento de las actividades realizadas en la Cooperativa.
- ✓ Realizar estrategias para minimizar el riesgo.

### **11.6.3.3. Políticas para las Actividades de Control**

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

#### **11.6.3.3.1. De la responsabilidad**

Todo el proceso contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” es responsabilidad del Departamento de Contabilidad además de la elaboración de los Estados Financieros y el Gerente revisará estos estados incluyendo sus notas aclaratorias que le permitan ver la situación financiera de la Cooperativa.

#### **11.6.3.3.2. Del Departamento Contable**

Será el responsable de diseñar y crear lineamientos de control interno para el buen funcionamiento de la Cooperativa, además deberá evaluar por lo menos una vez al año el Manual de Control Interno Contable para sus reformas respectivas.

Deberá presentar al Consejo de Administración informes, acerca de control interno de la Cooperativa, este contendrá todas las actividades realizadas y las irregularidades que se hayan detectado y además de las medidas correctivas que se utilizarán.

#### **11.6.3.3.3. Del Gerente General**

Es responsabilidad del Gerente General la ejecución del control interno en la Cooperativa conforme a lo establecido por el Consejo de Administración, de

manera que se implementen medidas preventivas en caso de que ocurran eventualidades que dañen al sistema de información de la Cooperativa.

#### **11.6.3.3.4. De la documentación**

Toda transacción que se realice dentro de la Cooperativa tendrá su documento de soporte porque contiene información que constituye un recurso valioso y un activo importante para la Cooperativa.

#### **11.6.3.3.5. De los respaldos de información**

Se realizarán respaldos de las operaciones contables que se registran en el sistema contable utilizado por la Cooperativa, con el fin de no perderse la información ante un incidente.

#### **11.6.3.3.6. Del sistema contable y de los claves de acceso**

Todas las operaciones contables se llevarán acorde a las necesidades de la Cooperativa y tendrá claves de acceso con el propósito de salvaguardar la información y el manejo de datos por personas no autorizadas.

#### **11.6.3.4. Información y comunicación**

La comunicación de la información requerida por los usuarios externos, debe ser adecuada, cuidando la imagen de la cooperativa.

Se debe recurrir a la utilización de los recursos informáticos como la página web oficial, para que los canales de comunicación sean oportunos y ágiles. Esto sirve a la cooperativa mantener relaciones comerciales con sus proveedores, clientes y el compromiso con los entes reguladores.

#### **11.6.3.4.1. De la información operativa**

- ✓ Los informes deberán contener indicadores financieros para ayudar a la toma de decisiones de la gerencia.
- ✓ Se promocionará los productos y servicios que ofrece la cooperativa con el fin de captar clientes.
- ✓ Se realizará un informe semanal por parte de los oficiales de crédito con relación a la cartera vencida, cobranzas, morosidad y cartera de créditos.
- ✓ La persona autorizada para la apertura de cuentas realizará un informe semanal de los nuevos clientes.

#### **11.6.3.4.2. De la Información Financiera**

##### **De los Estados Financieros**

- ✓ El contador es el responsable de los registros de las operaciones y de la presentación de los Estados Financieros.
- ✓ El contador firmará los estados financieros y los entregará al Gerente para luego ser analizados por la Asamblea General.
- ✓ El contador comprobará que toda transacción se encuentre con los documentos de respaldo.

##### **De la Cartera de Créditos**

- ✓ El Comité de Crédito realizará informes sobre los créditos otorgados en el mes y de la cartera vencida.
- ✓ El Comité de Crédito verificará los riesgos que existen en la cartera de créditos y emitirá un informe mensual.
- ✓ Se realizará un informe de los clientes en mora.

### **De los Activos Fijos**

- ✓ Las adquisiciones que se realicen durante un determinado periodo, deberá constar el valor en el presupuesto que realiza la cooperativa.
- ✓ En caso de no reflejarse la adquisición de este bien en el presupuesto, se procederá a realizar un acta que se denomina reforma presupuestaria.

### **De las Cuentas y Documentos por Pagar**

El Asistente Contable verificará de forma mensual que los documentos por pagar se encuentren debidamente archivados y cancelar las cuentas en el plazo acordado.

#### **11.6.3.4.3. De la Comunicación Interna y Externa**

- ✓ El Gerente realizará reuniones semanalmente con el personal de Captación acerca de la calidad del servicio brindado a los clientes y se realizarán mejoras en caso de haberlas.
- ✓ Se informará a los empleados de los cambios realizados en la cooperativa para que se sientan involucrados con la entidad y se logre los objetivos propuestos.

#### **11.6.3.5. Monitoreo**

El sistema de control evaluará la calidad del control interno en el tiempo establecido por la Asamblea General, para determinar si se aplica en la manera correcta y en caso de encontrar algún error realizar las modificaciones correspondientes. Incluye actividades de supervisión para ser realizadas de forma permanente.

#### **11.6.3.5.1. De la Supervisión Interna**

- ✓ El Comité de Riesgo entregará un informe del control interno de la Cooperativa al Gerente General.
- ✓ El Gerente General emitirá a la Asamblea General un informe sobre los cambios de políticas y procesos en el control interno de la cooperativa.
- ✓ El Comité de Riesgo emitirá un reporte trimestral de las áreas en que se está mejorando el control interno con las sugerencias respectivas.

#### **11.6.3.5.2. De la Supervisión Externa**

- ✓ El Gerente dispondrá que se entregue toda la información requerida a la persona encargada de realizar la auditoría externa.

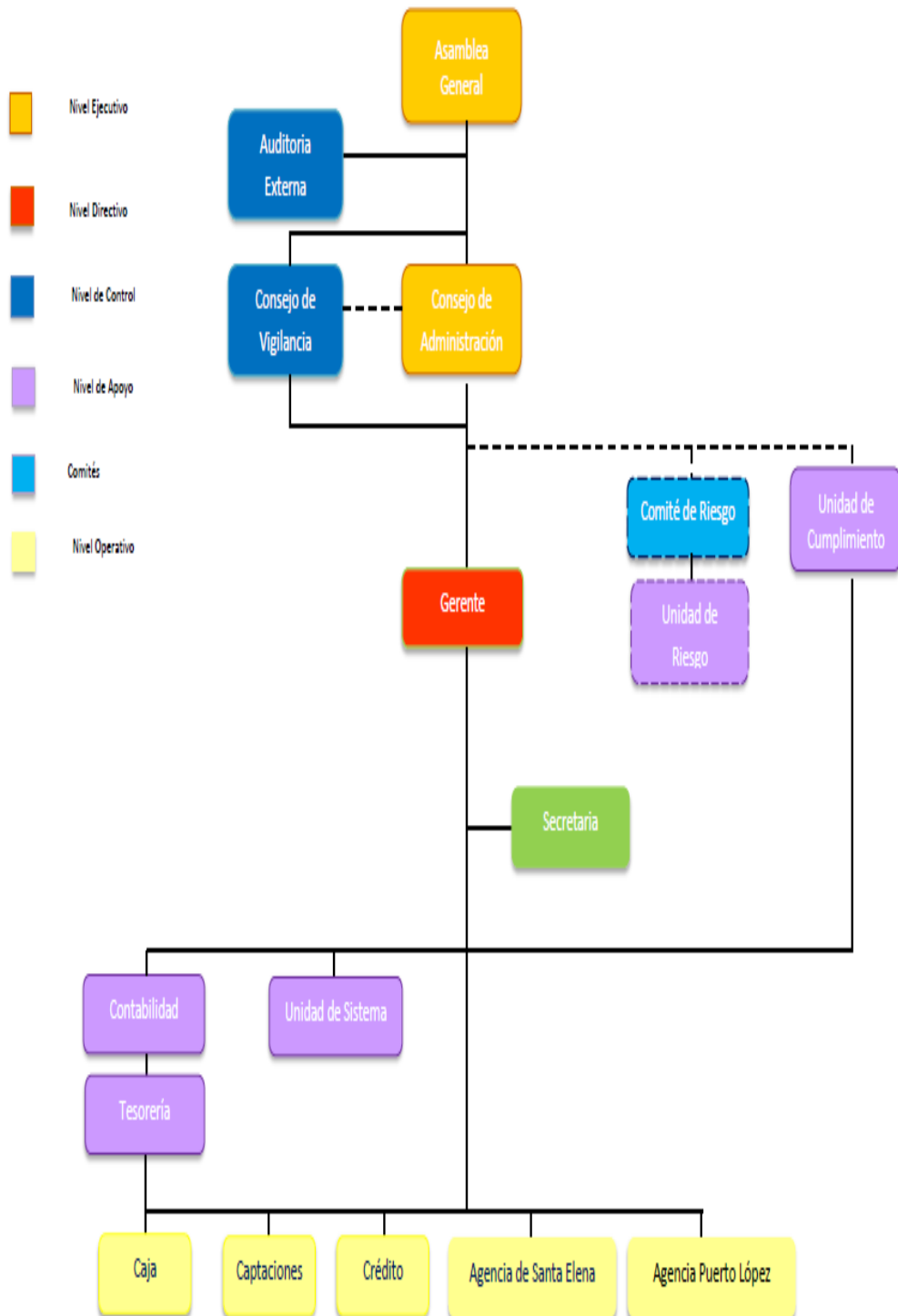
#### **11.6.4. Organigrama estructural**

Los organigramas son diagramas que representan gráficamente y de manera simplificada la estructura formal que posee una organización. De esta forma, los organigramas muestran las principales funciones dentro de la organización y la relación que existe entre ellas.

Posteriormente el diseño del organigrama estructural para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” está acorde con lo que estipula la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, está compuesto por 6 niveles que son: ejecutivo, directivo, central, apoyo, comités y operativo, que a continuación se detallan.



## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "NUEVA HUANCAVILCA"



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

**Elaborado por:** Jeniffer Pita Palma



### **11.6.5. Organigrama funcional**

Las funciones principales que tendrán cada uno de los departamentos en relación con el organigrama estructural son las siguientes:

#### **Asamblea General**

- ✓ Reformar el estatuto;
- ✓ Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa;
- ✓ Autorizar la adquisición de bienes, enajenación, gravamen total o parcial de ellos;
- ✓ Aprobar o rechazar los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa.
- ✓ Decretar la distribución de los excedentes.
- ✓ Elegir y remover, con causa justa, al Gerente, a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia,
- ✓ Autorizar la emisión de certificados de aportación,
- ✓ Resolver en apelación sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa, y
- ✓ Cumplir con las funciones y responsabilidades que le otorga la Ley de Cooperativas, Reglamentos y los Estatutos.

#### **Auditoria Externa**

- ✓ Revisar los sistemas de contabilidad y de control interno.
- ✓ Examinar la información financiera y de operación.
- ✓ Revisar la economía, eficiencia y efectividad de operaciones.
- ✓ Revisar el cumplimiento de leyes, reglamentos y otros requerimientos.
- ✓ Expresar una opinión de los estados financieros.

### **Consejo de Vigilancia**

- ✓ Supervisar todas las inversiones.
- ✓ Controlar el movimiento económico de la Cooperativa y presentar informe a la Asamblea General.
- ✓ Controlar la Contabilidad.
- ✓ Emitir su dictamen sobre el balance semestral y someterlo a consideración de la Asamblea General, por intermedio del Consejo de Administración.
- ✓ Realizar controles sobre los procedimientos de contratación y ejecución,
- ✓ Cumplir con las funciones y responsabilidades que le otorga la Ley.

### **Consejo de Administración**

- ✓ Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios.
- ✓ Sancionar a los socios que infrinjan las disposiciones legales.
- ✓ Nombrar y remover con causa justa al Gerente y Subgerente.
- ✓ Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente.
- ✓ Autorizar los contratos en los que intervenga la Cooperativa.
- ✓ Autorizar los pagos cuya aprobación le corresponda de acuerdo al Estatuto
- ✓ Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo.
- ✓ Autorizar la transferencia de los certificados de aportación,
- ✓ Sesionar una vez por semana.
- ✓ Cumplir con las funciones y responsabilidades que le otorga la Ley.

### **Comité de Riesgo**

La responsabilidad principal del comité de riesgos es la de proponer al Consejo de Administración y de aplicar, una vez aprobados, los objetivos, políticas, procedimientos y acciones tendentes a identificar, medir, analizar, monitorear, controlar y evaluar acciones, así como informar a los organismos superiores y

hacerles conocer los riesgos a los que se encuentren expuestos los fondos complementarios previsionales cerrados y principalmente los riesgos de inversión y de créditos.

### **Unidad de Cumplimiento**

- ✓ Remitir dentro de los plazos y términos legales, los reportes previstos.
- ✓ Presentar sus reportes mediante el formulario.
- ✓ Coordinar con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) las actividades de reporte.
- ✓ Realizar los controles correspondientes.
- ✓ Revisar periódicamente las listas de las Personas Expuestas Políticamente (PEPs) en el lavado de activos, Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC siglas en inglés) y las Naciones Unidas.
- ✓ Monitorear el cumplimiento de instructivo para la prevención de los delitos de lavado de activos.
- ✓ Aprobar y emitir recomendaciones al manual de prevención, a las políticas de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- ✓ Analizar y pronunciarse sobre los informes de operaciones y transacciones inusuales e injustificadas.

### **Gerente**

- ✓ Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.
- ✓ Organizar la administración de la empresa.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos.
- ✓ Rendir la caución correspondiente.
- ✓ Presentar un informe administrativo y los balances semestrales.
- ✓ Suministrar todos los datos que le soliciten los organismos de control.

- ✓ Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados.
- ✓ Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad.
- ✓ Firmar los cheques, junto con el Presidente.
- ✓ Cumplir con los deberes previstos en la Ley de economía Popular y Solidaria, Reglamentos y en el Estatuto de la Cooperativa.

### **Unidad de Riesgo**

- ✓ Informar a la gerencia general y al comité de riesgos los aspectos relevantes de la gestión de riesgos para una oportuna toma de decisiones.
- ✓ Proponer las políticas, procedimientos y metodologías.
- ✓ Velar por una Gestión Integral de Riesgos competente.
- ✓ Guiar la integración entre la gestión de riesgos, los planes de negocio y las actividades de gestión.

### **Secretaria (o)**

- ✓ Redactar, llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.
- ✓ Tener la correspondencia al día.
- ✓ Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa.
- ✓ Conservar ordenadamente el archivo.
- ✓ Desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, Ley de Cooperativas, siempre que no violen disposiciones del Estatuto.

### **Contabilidad**

- ✓ Participar en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual).
- ✓ Elaborar un plan de trabajo anual.

- ✓ Participar, en la planificación y presupuesto operativo.
- ✓ Analizar, evaluar y recomendar los cambios que sean necesarios en el sistema.
- ✓ Efectuar constataciones de inventarios físicos en forma periódica.
- ✓ Cumplir con las recomendaciones emitidas por Auditoria Interna, Externa y Organismos de Control.
- ✓ Legalizar con su firma, la veracidad de los estados financieros.
- ✓ Preparar, revisar y cancelar las declaraciones de pagos.
- ✓ Elaborar, registrar y legalizar comprobantes de contabilidad.
- ✓ Revisar y aprobar en forma mensual las conciliaciones bancarias y anexos.
- ✓ Mantener un sistema contable oportuno.
- ✓ Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la institución
- ✓ Revisar anexos o balances.
- ✓ Emitir informes a los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General y Auditoria y demás señaladas en el manual de funciones.

### **Unidad de Sistema**

- ✓ Participar en la planificación y presupuesto operativa de su área.
- ✓ Planificar, desarrollar e implantar modelos o sistemas informáticos.
- ✓ Diseñar, elaborar e implementar procedimientos, políticas de administración del sistema.
- ✓ Planificar, coordinar, y supervisar el desarrollo de sistemas informáticos necesarios para la gestión financiera y administrativa de la Cooperativa.
- ✓ Administrar el sistema informático, brindando soporte técnico en sistemas.
- ✓ Controlar y programa procedimientos para monitorear el rendimiento operacional de los equipos y auxiliares de computación.
- ✓ Asesorar a la Gerencia General en la implementación de sistemas, métodos, procedimientos técnicos administrativos que permitan optimizar la gestión.

- ✓ Facilitar toda la información requerida por auditoría interna y externa.
- ✓ Elaborar informes técnicos.
- ✓ Coordinar con Gerencia General y jefes departamentales las actividades de cierre mensual y anual.
- ✓ Elaborar y mantener actualizados los diferentes manuales del área informática.
- ✓ Crear procedimientos para la apertura de cuentas de usuarios.
- ✓ Diseñar y revisar archivos, bases de datos y sus respectivos.
- ✓ Atender requerimientos de procesamiento de información..
- ✓ Administrar la base de datos de la Cooperativa.
- ✓ Realizar las demás actividades designadas por su Jefe Inmediato.

### **Tesorería**

- ✓ Participar en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa.
- ✓ Elaborar un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento.
- ✓ Administrar el efectivo de caja general, para disponer de recursos económicos.
- ✓ Guardar y custodiar los valores, cheques, pagarés, garantías de propiedad de la Cooperativa en bóveda o caja fuerte.
- ✓ Presentar el informe diario de disponibilidad financiera en efectivo para las diferentes transacciones de Contabilidad y Gerencia General.
- ✓ Legalizar diariamente la documentación referente a ingresos y egresos.
- ✓ Determinar el monto de ingreso y egreso diario mediante la verificación de papeles de depósito, retiro y pago de préstamos.
- ✓ Elaborar el comprobante de ingreso resumido.
- ✓ Pagar los viáticos y dietas a los miembros del Consejo de Administración, Vigilancia y Comisiones.
- ✓ Realizar diferentes pagos que requiera la Cooperativa.

## **Caja**

- ✓ Recibir y revisar que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean, correctos, tanto en la numeración, nombre, fecha, firmas y cantidades.
- ✓ Atender al público que solicita los servicios de ingresos o egresos de dinero en las libretas de ahorro.
- ✓ Recibir cuenta y verificar su autenticidad de los dólares, cheques, firmas y número de cédula.
- ✓ Hacer fajos del dinero recibido, igualándolo por su denominación.
- ✓ Contar el dinero entregado y recibido por el cliente y confirma con las cantidades escritas en la papeleta, cheques etc.
- ✓ Registrar en el sistema automatizado, en el acto, la transacción realizadas y en la libreta de ahorros o documento de respaldo respectivo.
- ✓ Controlar permanentemente las disponibilidades de caja.
- ✓ Realizar trabajos de anotación, registro y entrega de los valores y documentos recibidos o pagados.
- ✓ Clasificar el dinero y cheques según su valor.
- ✓ Elaborar el cuadro diario de caja, cotejando el reporte u hoja de colecta emitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósito, retiro, pago, valor en efectivo y entrega al Contador General.
- ✓ Realizar otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

## **Captaciones**

- ✓ Atender oportunamente con amabilidad, cortesía y eficiencia al público en las operaciones de negociación y recepción de captaciones de pólizas a plazo para disponer de recursos económicos que permitan su colocación e inversiones.

- ✓ Realizar las aperturas, renovación, cancelaciones, captaciones de pólizas nuevas e ingresa al sistema.
- ✓ Realizar la actualización de los datos de los socios, revisa y actualiza el cambio de firmas con los clientes en sus cuentas que mantengan pólizas.
- ✓ Realizar la negociación de créditos a plazo fijo.
- ✓ Realizar el seguimiento del otorgamiento y recuperación del crédito concedido en garantía de Póliza.
- ✓ Archivar los documentos de pólizas concedidas y realiza renovaciones
- ✓ Controlar las cuentas de los Clientes.
- ✓ Presentar un Informe mensualmente al Jefe Inmediato de gestiones y metas alcanzadas.
- ✓ Realizar otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.

## **Crédito**

- ✓ Atender y brindar información al socio sobre los créditos vigentes, condiciones y características de los préstamos.
- ✓ Recibir, revisar, evaluar, precalificar y calificar las solicitudes de crédito, confidencial original, documentos, confrontando información, analizada si es o no sujeto de crédito y proyectando.
- ✓ Analizar, verificar documentos y movimientos de la cuenta, previo el ingreso de datos al sistema para otorgar el crédito de acuerdo a requisitos establecidos.
- ✓ Mantener un seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento, administrando la cartera de crédito bajo su responsabilidad.
- ✓ Analizar, evaluar las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente ( Central de Riesgos, Cinco C de Crédito y todos los documentos de soporte).
- ✓ Realizar otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.



## **11.7. CÓDIGO DE ÉTICA**

A continuación se muestra el código de ética de la Cooperativa que sirve para fijar normas de comportamiento dentro de la entidad y así reflejar una imagen sólida y transparente frente a los usuarios.

### **Principios institucionales**

#### **Membresía abierta y voluntaria**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” es una organización abierta para todas aquellas personas que voluntariamente están dispuestas a utilizar los productos y servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la misma, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

#### **Control democrático de los socios**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” es una organización democrática dirigida por sus socios, a través de la Asamblea General de Representantes y el Consejo de Administración, quienes participan activamente en la definición de políticas y en la toma de decisiones.

#### **Capacitación e información**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” es una institución que brinda capacitación a sus Socios, Asambleaístas, Directivos, Gerente General y Trabajadores, de tal forma que contribuya eficazmente al desarrollo de la comunidad y de sus socios, con el propósito de fortalecer ante el público la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

## **Cooperación entre cooperativas**

A través del fortalecimiento de las relaciones entre cooperativas de Ahorro y Crédito se procura proporcionar mejores servicios a los socios y la optimización de los recursos.

## **Compromiso con la comunidad**

La Cooperativa NUEVA HUANCAVILCA trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad realizando negocios éticos, actuando con rectitud y honestidad de procedimientos y practicando una competencia leal.

## **Obligaciones**

**Rendición de cuentas.-** Los Asambleaístas, Directivos, Gerente General y Trabajadores deberán rendir cuentas por las acciones, omisiones y decisiones en el ejercicio de sus funciones y estar dispuestos a someterse a la revisión y análisis de la misma por partes de las instancias competentes.

**Uso adecuado de los bienes.-** Los Directivos, Gerente General y Trabajadores deberán utilizar adecuadamente los activos fijos, Software y Hardware asignados para el desempeño de sus funciones, evitando su abuso o desaprovechamiento. Tampoco podrá emplearlos, o permitir que otros hagan, para fines particulares, o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieren sido legal y específicamente destinados.

**Uso de información.-** Los Asambleaístas, Directivos, Gerente General y Trabajadores deberán abstenerse de acceder, duplicar, reproducir, o hacer uso de manera directa o indirecta de la información de la Cooperativa y de Organismo de

Control, sin la autorización correspondiente. No deberán utilizarla en beneficio propio o de terceros o para fines ajenos a sus funciones; así como notificar al jefe inmediato el uso incorrecto de la información confidencial.

### **Prohibiciones**

- ✓ Se prohíbe a Asambleístas, Directivos, Gerente General y Trabajadores: Ofrecer préstamos, o la realización de cualquier otra operación, sin estar facultado para decidirla, más aun si no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
- ✓ Ofrecer condiciones financieras o plazos especiales para créditos, captaciones, condonación o refinanciación de créditos, sin tener facultades para ello.
- ✓ Aceptar a proveedores que falseen su información u ofrezcan dádivas, regalos o precios inferiores a los normales del comercio o que estén afectando con su operación a la comunidad o el medio ambiente, o exploten a niños, o se sospeche que se dedican a actividades ilegales.
- ✓ Aprovechar la posición de su cargo para realizar proselitismo político Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos que señalen los órganos de control, supervisión o fiscalización.
- ✓ Aprovechar la posición de su cargo ante clientes, proveedores o socios con el fin de obtener provecho personal.

### **Prevención de lavados activos**

La Cooperativa apoya firmemente el esfuerzo nacional e internacional en la lucha contra lavados activos, tiene la obligación y compromiso de apoyar a las autoridades en la identificación de transacciones de lavado de activos, por ello todo el personal de la Cooperativa se encuentra obligado a cumplir, además de los valores y principios mencionados en este documento, las siguientes políticas básicas:

- ✓ Establecer la identidad del cliente que realiza una transacción con la institución, a partir de documentos de identidad oficiales.
- ✓ Si se tiene la sospecha que una transacción realizada por un socio o cliente pudiera estar relacionada con hechos ilícitos deberá reportarse de inmediato al Oficial de Cumplimiento, sin advertir a dicho socio cliente.
- ✓ Actualizarse en forma continua, en materia de prevención de Lavado de Activos, para mantener un adecuado conocimiento y entendimiento de las normas por parte de todos.

## **Cumplimientos y sanciones**

### **Cumplimiento del Código de Ética**

El presente Código de Ética establece el comportamiento personal e institucional, en defensa del respeto y la moralidad en la administración de los recursos de la Cooperativa de estricto cumplimiento de Asambleístas, Directivos, Gerente General, Trabajadores y deberá ser difundido ampliamente desde el ingreso del mismo a la institución.

### **Sanciones**

La violación debidamente comprobada de lo establecido en el presente Código de Ética da lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la normativa Legal vigente, según corresponda.

Se deberá aplicar este Manual en todas las actividades de cada trabajador de la empresa, dando así una buena imagen delante los usuarios y otorgando a la Cooperativa prestigio y reconocimiento a los demás ciudadanos de la provincia de Santa Elena.

## 11.8. MANUAL DE CONTROL INTERNO CONTABLE

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCAVILCA”</b>	
<b>Grupo:</b> Disponibilidades	<b>Cuenta:</b> Caja
<b>Responsable:</b> Jefe del departamento de Caja	
<b>Políticas para la cuenta Caja</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Elaborar una lista donde detallen los valores recaudados en efectivo y al final del día serán entregadas al custodio del Banco.</li><li>✓ La caja chica es destinada solo para gastos menores y se entregará con su documento de soporte correspondiente.</li><li>✓ Realizar arquezos de caja y caja chica sorpresiva y no sorpresiva.</li><li>✓ Elaborar un acta al momento de realizar el arqueo de caja y será firmado por el cajero y la persona autorizada del arqueo.</li><li>✓ Deberá respetarse la numeración de las papeletas de depósito y retiro.</li><li>✓ Realizar un reporte de los ingresos.</li></ul>	
<b>Normas para la cuenta Caja</b>  <b>De la responsabilidad</b> <p>Todo dinero que ingrese a la caja será responsabilidad de cada cajero y al final del día será entregado al Jefe de Caja, los cajeros no tendrán acceso a los registros contables.</p> <b>De las papeletas</b> <p>El cajero no podrá aceptar papeletas de retiro y depósito que contengan errores.</p>	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Disponibilidades

**Cuenta:** Caja

**Responsable:** Jefe del departamento de Caja

**Del llenado de la papeleta**

El cajero bajo ningún concepto podrá llenar, completar o alterar las papeletas de depósito o retiro, en caso de que haya algún error, se devolverá la papeleta para su corrección.

**Del Cuadre de Caja**

Los cuadros de caja deberán realizarse diariamente y obligatoriamente al cierre de las operaciones, en caso de que se encuentren excedentes o faltantes, dar aviso al Jefe de la caja y se tomarán acciones respectivas, además se realizará un resumen de los cuadros de las cajas de todos los turnos que haya.

**De los arqueos sorpresivos**

Los arqueos sorpresivos estarán a cargo del Gerente General o por el presidente del Consejo de Administración. Por motivos de seguridad y del uso adecuado del fondo de caja chica se realizarán arqueos sorpresivos que estarán a cargo de una persona que sea asignada por el Consejo de Administración, se elaborará un acta con observaciones y sugerencias para el manejo eficiente de la misma.

**Procedimiento para realizar el arqueo de caja**

- ✓ Recibir la orden para realizar el arqueo de caja.
- ✓ Verificar las sumatorias de las papeletas generadas en el día, sumando el efectivo y los cheques.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

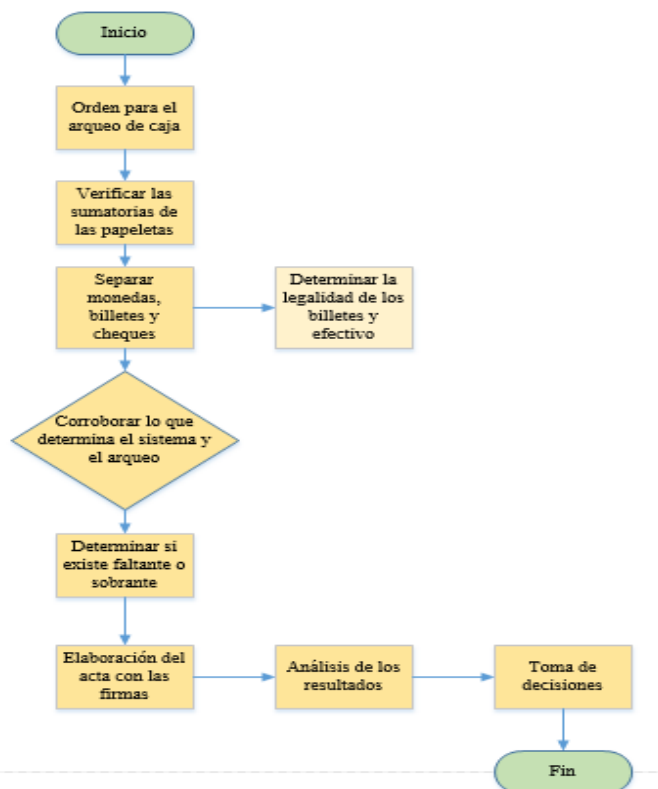
**Grupo:** Disponibilidades

**Cuenta:** Caja

**Responsable:** Jefe del departamento de Caja

- ✓ Detallar los valores recaudados en un acta de arqueo de caja, en la cual conste billetes, monedas, así mismo el detalle de los cheques.
- ✓ El total que existe en el acta de caja se revisa con el que genera el sistema contable.
- ✓ Si no existe ninguna diferencia el acta del arqueo generará el valor de 0.00 o por lo contrario se reflejarán los excedentes o faltantes, en caso de encontrar faltante se responsabilizará al custodio o si existe excedente se detallarán observaciones.
- ✓ Los responsables firmarán el acta de arqueo de caja.

**Flujograma para realizar el arqueo de caja**



Fuente y elaboración: Jeniffer Pita

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Disponibilidades

**Cuenta:** Caja

**Responsable:** Jefe del departamento de Caja

**Contabilización de la Cuenta Caja: depósitos**

<b>DETALLE</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
Caja	100,00	
Obligaciones con el público v/r depósitos realizados por los usuarios.		100,00



<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCAVILCA”</b>	
<b>Grupo:</b> Propiedad, Planta y Equipo	<b>Cuenta:</b> Activos Fijos
<b>Responsable:</b> Responsable de los Activos Fijos.	
<b>Políticas de la cuenta Propiedad Planta y Equipo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los activos se clasifican en : (muebles de oficina, equipo de oficina, equipo de computación, entre otros)</li> <li>✓ El valor del bien a depreciar es el costo del activo, o el valor a depreciar que lo haya sustituido, menos su valor residual.</li> <li>✓ Estarán reflejados los porcentajes de depreciación, además de la vida útil.</li> <li>✓ Reflejará en las notas de los Estados Financieros, su fecha de adquisición, así como su valor.</li> </ul>	
<b>Normas de la cuenta Propiedad Planta y Equipo</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar registros contables sobre los activos más representativos de la cooperativa.</li> <li>✓ Mantener los registros detallados e individuales por cada tipo de activo, donde se asienten los movimientos de los mismos (adquisiciones, depreciaciones, mejoras, etc)</li> <li>✓ Realizar una toma física de los activos para un mejor control y se registrarán con un código para su correcta identificación.</li> <li>✓ Los jefes de cada departamento serán responsables de la custodia de los activos, además informarán si realizan cambios de los activos a otros departamentos.</li> <li>✓ Los activos que no se utilicen serán dados de baja con relación a las normas vigentes.</li> </ul>	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Propiedad, Planta y Equipo      **Cuenta:** Activos Fijos

**Responsable:** Responsable de los Activos Fijos.

**Depreciación de los Activos Fijos**

Los activos se depreciarán por el método de línea recta según lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento que permite la utilización de este método, que se basa en la vida útil de los bienes. A continuación se presenta una tabla con el porcentaje de depreciación de los activos fijos:

Activo Fijo	Vida Útil	% de Depreciación
Edificio	20	5%
Equipo de Oficina	10	10%
Equipo de Computación y software	3	33%
Muebles de oficina	10	10%
Vehículos	5	20%

**Procedimiento de la Propiedad, Planta y Equipo.**

- ✓ Recibir la copia de la factura que respalda la adquisición del bien adquirido.
- ✓ Verificar las características del bien adquirido
- ✓ Colocar etiquetas de identificación del bien mueble
- ✓ Registrar en el sistema los datos del bien.
- ✓ Generar un reporte de los bienes.
- ✓ Efectuar la conciliación de los activos fijos con la información ingresada en el sistema de contabilidad.
- ✓ Entrega de reportes.

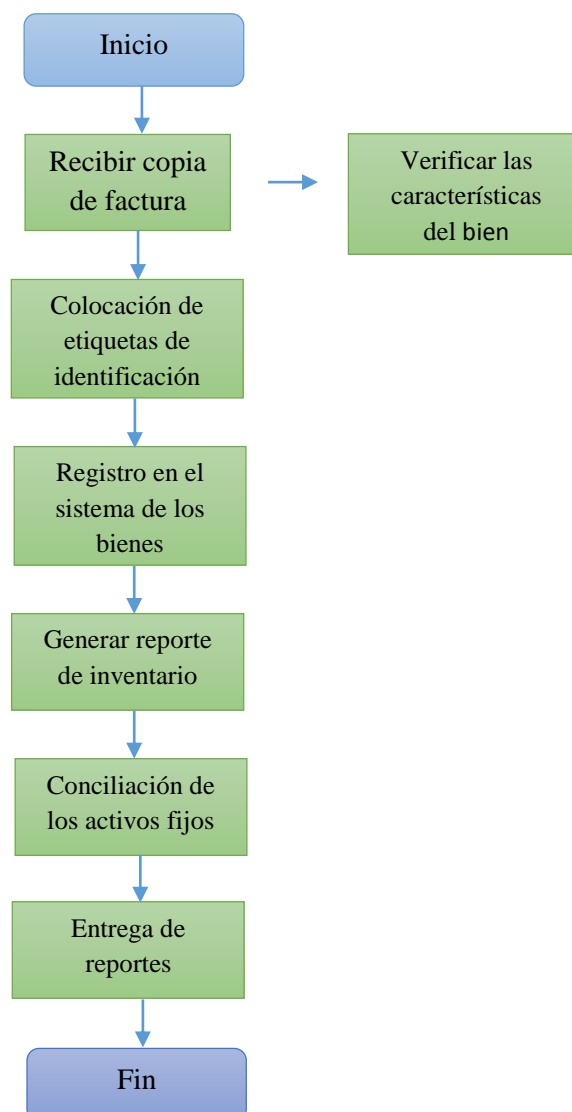
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Propiedad, Planta y Equipo

**Cuenta:** Activos Fijos

**Responsable:** Responsable de los Activos Fijos.

**Flujograma para el tratamiento de los Activos Fijos**



Fuente y elaboración: Jeniffer Pita

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Propiedad, Planta y Equipo      **Cuenta:** Activos Fijos

**Responsable:** Responsable de los Activos Fijos.

**Contabilización**

DETALLE	DEBE	HABER
-----x-----		
Propiedad, Planta y Equipo	5.000,00	
IVA		5.000,00
Banco		
v/r compra de vehículo		
-----x-----		
Depreciación de vehículo	900,00	
Depreciación acumulada de vehículo		900,00
v/r depreciación		

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCAVILCA”</b>	
<b>Grupo:</b> Pasivo Corriente	<b>Cuenta:</b> Cuentas por pagar
<b>Responsable:</b> Contador	
<b>Políticas para las Cuentas por Pagar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El contador emitirá un informe de los pagos atrasados de préstamos que haya realizado la Cooperativa.</li> <li>✓ El departamento contable realizará un informe diario de todos los pagos autorizados por Tesorería.</li> <li>✓ Actualizar la base de datos de las Cuentas por Pagar.</li> <li>✓ Toda Cuenta por Pagar deberá tener su documento de respaldo.</li> </ul>	
<b>Normas de Control Interno las Cuentas por Pagar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Detallar los auxiliares de cada proveedor para mayor control de los plazos otorgados, fechas de vencimiento y lograr una cancelación más eficiente de las deudas de la Cooperativa.</li> <li>✓ Confirmar los saldos mediante los registros contables de la Cooperativa y el proveedor.</li> <li>✓ Evaluar la correcta segregación de funciones.</li> </ul>	
<b>Procedimiento de las Cuentas por Pagar</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recibir un informe de las facturas detalladamente con su respectiva serie.</li> <li>✓ Realizar cheques para los pagos tengan un monto mayor de \$100.</li> <li>✓ El cheque será entregado a Tesorería para realizar el pago correspondiente.</li> <li>✓ Ingresar la información al sistema contable.</li> <li>✓ Cuadrar las partidas pendientes con sus respectivos mayores.</li> <li>✓ Conciliar periódicamente los importes recibidos y pendientes de pago.</li> </ul>	

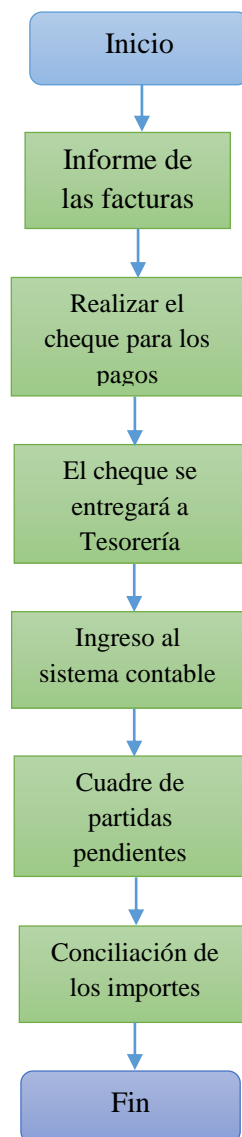
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Pasivo Corriente

**Cuenta:** Cuentas por pagar

**Responsable:** Contador

**Flujograma para las Cuentas por Pagar**



**Fuente y elaboración:** Jeniffer Pita

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Pasivo Corriente

**Cuenta:** Cuentas por pagar

**Responsable:** Contador

**Contabilización de las Cuentas por Pagar**

DETALLE	DEBE	HABER
-----X-----		
Muebles de oficina	200,00	
Cuentas por pagar		200,00
v/r compra materiales.		
-----X-----		
Cuentas por pagar	200.00	
Caja		200,00
v/r dar de baja a la cuenta saldada.		

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Cartera

**Cuenta:** Cartera vencida

**Responsable:** Jefe de Crédito y Cobranzas

**Políticas del Crédito**

**De la información fuente**

El Departamento de créditos y cobranzas facilitará toda la información acerca de los créditos que ofrece la Cooperativa, sus requisitos, tasas de intereses, forma y fechas de pago, garantías, central de riesgo y el buró de crédito de los usuarios.

**De la recepción de la información**

- ✓ Receptar la solicitud del crédito con los documentos requeridos por la Cooperativa, así mismo añadir el certificado de no encontrarse en la central de riesgo, su historial de crédito, para verificar su calificación crediticia y si es apto para solicitar el crédito.
- ✓ Elaborar un informe de los ingresos y egresos del cliente, con el fin de cerciorarse si el solicitante puede pagar el crédito y se aceptará la solicitud o se rechazará.

**Proceso de la captación del crédito**

- ✓ Realizar promoción masiva para captar clientes y ofrecer los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”.
- ✓ Contratar publicidad por medios masivos: radio, televisión, volantes, gigantografías, prensa, página web, etc.
- ✓ Captar al usuario o solicitante potencial que se vea interesado en solicitar el servicio.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCABILCA”**

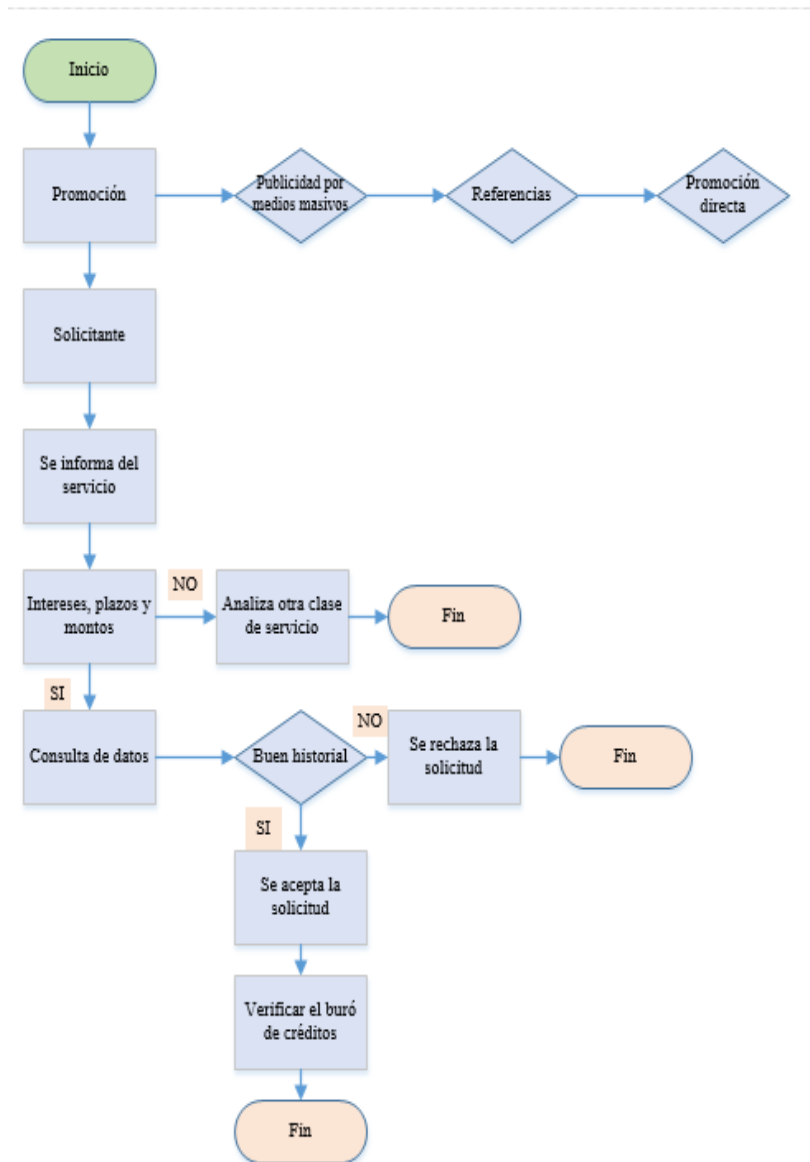
**Grupo:** Cartera

**Cuenta:** Cartera vencida

**Responsable:** Jefe de Crédito y Cobranzas

- ✓ Informar de los créditos que provee la Cooperativa, plazos e intereses.
- ✓ Consultar en la base de datos el historial que tiene en el buró de créditos.
- ✓ En caso de que el usuario sea apto se llenará la solicitud.

**Flujograma de la captación del crédito**



**Fuente y elaboración:** Jeniffer Pita

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Cartera

**Cuenta:** Cartera vencida

**Responsable:** Jefe de Crédito y Cobranzas

**De la calificación del cliente**

- ✓ Al solicitante se calificará con relación a su buró de crédito y considerarán las deudas que tiene con las demás empresas comerciales y financieras.
- ✓ Realizar un informe mensual de la información de los clientes para mantener actualizada la base de datos.

**De la inspección**

El Asesor de Crédito realizará inspecciones en las casas de los solicitantes para verificar si la información que fue dada es correcta, así mismo comprobará las garantías dadas, luego elaborará un informe para aprobar o rechazar el crédito.

**Proceso del análisis de la solicitud de crédito**

- ✓ Entrega de la solicitud de crédito a los asesores.
- ✓ Verificar que la solicitud de crédito posea todo lo requerido por la Cooperativa.
- ✓ Los asesores de crédito realizarán un análisis financiero para ver la capacidad de pago que tiene el usuario.
- ✓ Confirmar las referencias personales y comerciales por seguridad de la entidad.
- ✓ Realizar visitas para confirmar la información dada.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCAVILCA”**

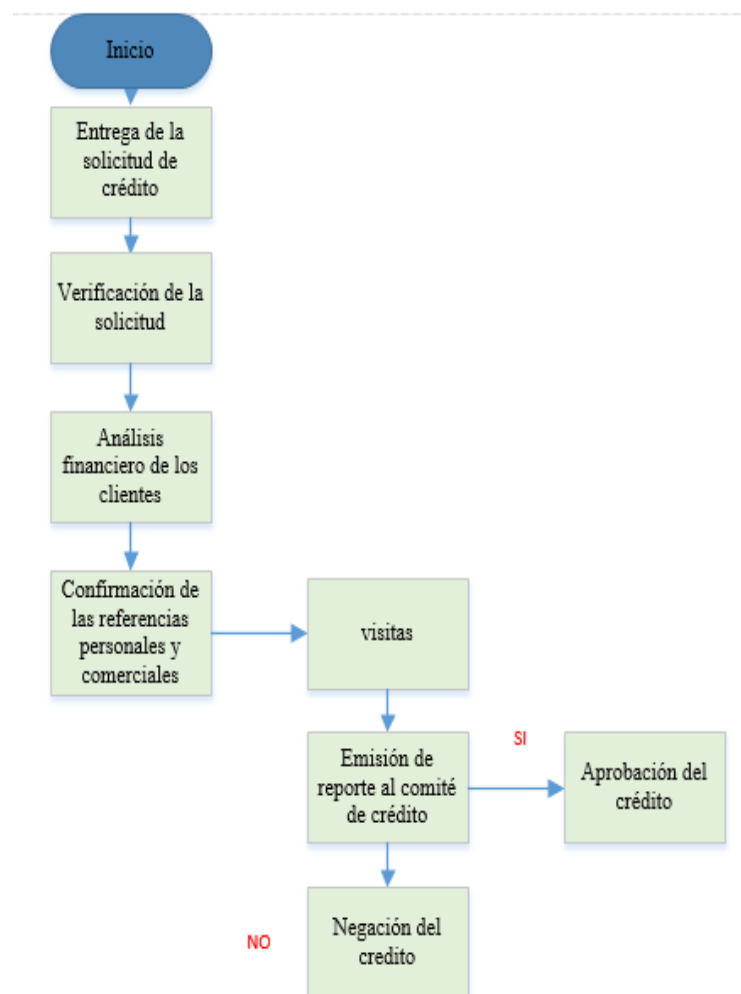
**Grupo:** Cartera

**Cuenta:** Cartera vencida

**Responsable:** Jefe de Crédito y Cobranzas

- ✓ Realizar una reunión entre los Asesores y el Comité de Crédito para analizar y discutir la solicitud de crédito para aprobar o negar.
- ✓ En caso de aprobar el crédito se notificará al cliente en un plazo de 3 días.

**Flujograma del análisis de la solicitud de crédito**



**Fuente y elaboración:** Jeniffer Pita

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCAVILCA”</b>	
<b>Grupo:</b> Cartera	<b>Cuenta:</b> Cartera vencida
<b>Responsable:</b> Jefe de Crédito y Cobranzas	
<p><b>Políticas de recuperación de cartera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los Asesores de crédito que están encargados de la recuperación de cartera no estarán facultados para recibir dinero bajo ningún concepto.</li> <li>✓ Actualizar datos de los usuarios como: contacto telefónico, móvil, residencia, para agilizar los cobros.</li> <li>✓ En la fecha de vencimiento del pago la cooperativa realizará el débito automático en la cuenta del cliente y previo aviso a su garante en caso de disponibilidad de fondos.</li> </ul>	
<p><b>Normas para la recuperación de cartera</b></p> <p><b>Del comité de crédito</b></p> <p>Es responsabilidad del Comité de Crédito y de los oficiales la recuperación de cartera de la Cooperativa y que ejecuten las modalidades de cobro establecidas y las estrategias.</p> <p><b>Del proceso de cobranzas</b></p> <p><b>De la cobranza administrativa.-</b> Son las actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar las cuotas de pagos pendientes, así mismo detallar otras tareas administrativas.</p> <p><b>De las notificaciones.-</b> Una vez transcurrido 2 días a partir de la fecha de vencimiento del pago, se enviará una notificación al cliente recordándole su pago de la cuota. Si el cliente no se acerca a cancelar se enviará una nueva notificación.</p>	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Cartera

**Cartera:** Cartera vencida

**Responsable:** Jefe de Crédito y Cobranzas

**De las llamadas telefónicas.-** En el caso de no cobrar la cuota con las notificaciones, los oficiales de crédito llamarán al cliente para exigir el pago de forma inmediata.

**De la cobranza operativa.-** Para no acumular los días de vencimiento y los intereses para el cliente en mora, el oficial de crédito visitará al cliente y se realizará llamadas al garante para llegar a un acuerdo en la forma y fecha de pago de la cuota.

**De la cobranza prejudicial.-** Realizar la recuperación del pago con la participación de un abogado de la Cooperativa, que recibirá toda la documentación pertinente y un informe realizado por el oficial de crédito en donde conste el seguimiento. El abogado tendrá un plazo de 10 días para el cumplimiento de esta etapa.

**De la cobranza judicial.-** Luego de culminar todas las modalidades de cobro y de haber expirado el plazo de 10 días, proceder con la demanda mediante el abogado.

**De las estrategias para la recuperación de cartera**

1. El Oficial de crédito será responsable que todos los expedientes de crédito cumplan con la documentación requerida (identificación del solicitante, otorgamiento y seguimiento, calificación del crédito y garantías)

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCAYILCA”**

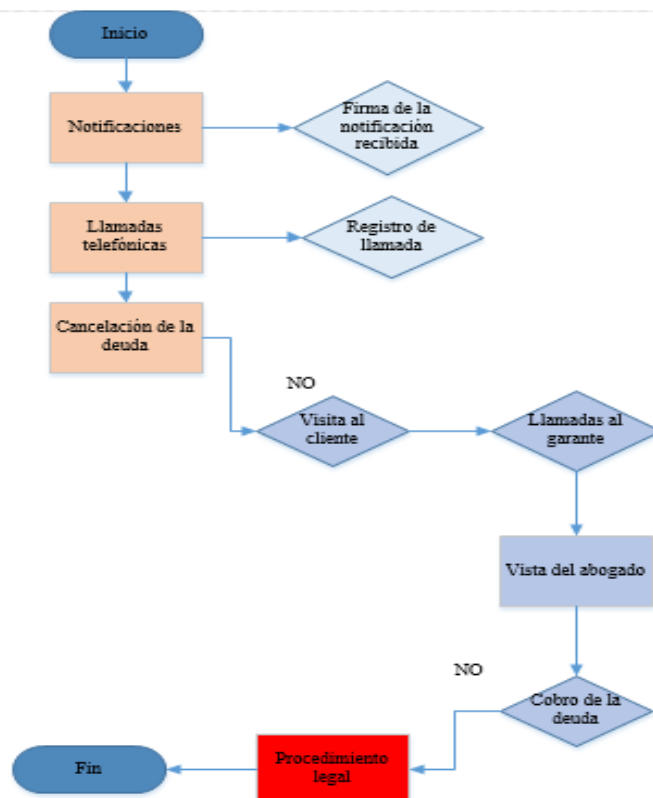
**Grupo:** Cartera

**Cuenta:** Cartera vencida

**Responsable:** Jefe de Crédito y Cobranzas

2. Conocer sobre el deudor, que permitirá utilizar una estrategia adecuada para cada caso.
3. Incentivar a los oficiales y comisión de crédito para la recuperación de cartera a través de programa de incentivos.
4. Establecer índices de recuperación de cartera para disminuir el índice de morosidad.
5. Dar importancia a todas las carteras sin importar su monto y su antigüedad.

**Flujograma del proceso de cobranzas**



Fuente y elaboración: Jeniffer Pita

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Grupo:** Cartera

**Cuenta:** Cartera vencida

**Responsable:** Jefe de Crédito y Cobranzas

**Contabilización de los pagos atrasados**

DETALLE	DEBE	HABER
-----X-----		
Caja	500,00	
Cartera vencida		500,00
v/r pago de saldos atrasados.		

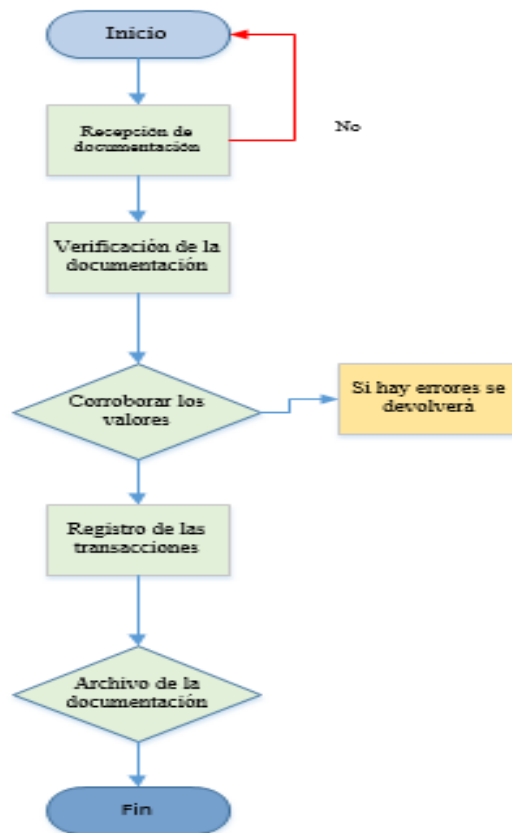
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Estados Financieros**

**Procedimiento para el registro de información**

- ✓ Recepción de la documentación para las transacciones contables.
- ✓ Corroborar los valores.
- ✓ En caso de encontrar errores, realizar las respectivas correcciones.
- ✓ Proceder al ingreso del documento para realizar la transacción.
- ✓ Verificar el asiento contable y sus respectivos anexos.
- ✓ Archivar la documentación para respaldo.

**Flujograma del procedimiento para el registro de información al sistema contable.**



Fuente y elaboración: Jeniffer Pita



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Estados Financieros**

**Políticas Contables para la Presentación de los Estados Financieros.**

- ✓ Presentar los Estados Financieros hasta el 31 de diciembre.
- ✓ Incluir las notas aclaratorias en los Estados Financieros.
- ✓ La cooperativa registrará las operaciones y preparará sus Estados Financieros de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Contabilidad NEC y los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados PCGA.
- ✓ Los registros contables y la presentación se encontrarán expresados en dólares de los Estados Unidos de América.
- ✓ Utilizar el Catalogo de Cuentas otorgado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Normas para la Presentación de los Estados Financieros**

- ✓ Comprensibilidad: la información Financiera debe ser fácilmente comprensible para la Gerencia General y la Asamblea.
- ✓ Relevancia: la información debe ser relevante para ejercer influencia sobre la toma de decisiones.
- ✓ Fiabilidad: la información financiera debe de estar libre de error y muestre transparencia.
- ✓ Comparabilidad: los estados financieros deben ser comparables con el fin de evaluar su situación financiera a través de análisis e indicadores.

**Procedimiento de la Presentación de los Estados Financieros**

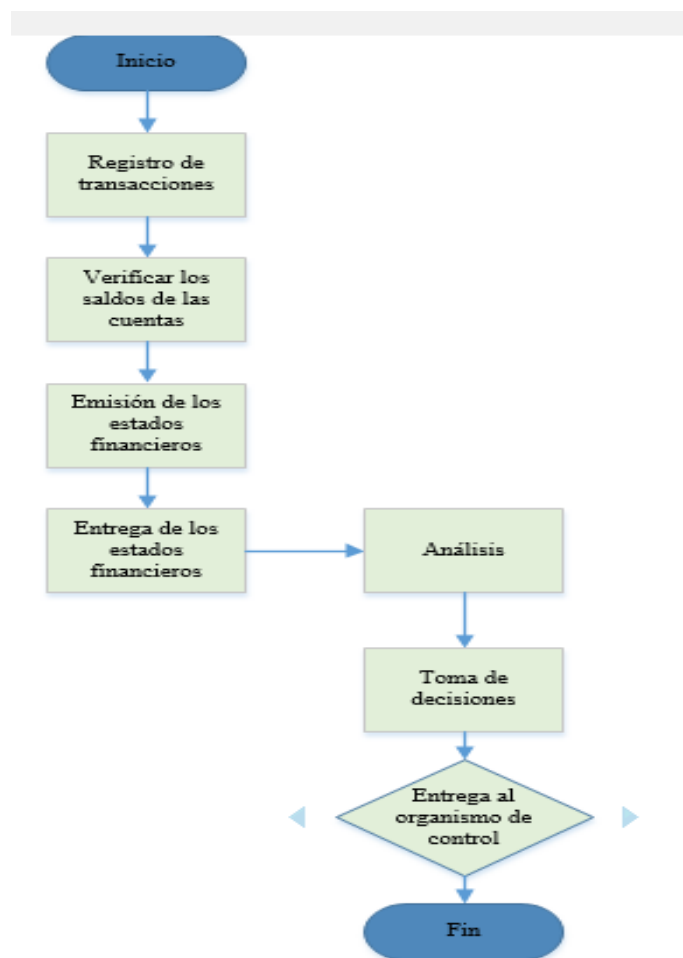
- ✓ Ingreso de las transacciones al sistema contable por el periodo del ejercicio.
- ✓ Verificar los saldos de cada cuenta contable y en caso de algún error, verificar con el mayor respectivo para determinar los saldos reales.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA  
HUANCAVILCA”**

**Estados Financieros**

- ✓ Emitir los estados financieros.
- ✓ Entregar los estados financieros al gerente para ser analizados con la Asamblea General.
- ✓ Toma de decisiones.
- ✓ Emisión de los estados al organismo de control (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).

**Flujograma del proceso de la presentación de los Estados Financieros**



Fuente y elaboración: Jeniffer Pita

## 11.9. PLAN DE ACCIÓN

<b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b>		¿Cómo incide la aplicación de los controles internos en la gestión administrativa - financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca” del Cantón La Libertad?	
<b>FIN DEL PROYECTO</b>		<b>INDICADOR</b>	
Evaluar la incidencia de la aplicación de los controles internos en la gestión administrativa - financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca”, mediante la creación de procedimientos, políticas, estrategias y normas , que garanticen que los procesos realicen de una manera eficiente y eficaz obteniendo una información confiable y oportuna para la toma de decisiones en la Cooperativa.		Conseguir una disminucuión de la morosidad global para el 2016 de un 3% ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además de un aumento del 5% en la eficiencia de las solicitudes de crédito.	
<b>PROPOSITO DEL PROYECTO</b>		<b>INDICADOR</b>	
Elaborar un Manual de Control Interno Contable para fortalecer los procesos internos que se realizan en la Cooperatiava de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca”		Conseguir un eficiente control interno en los procesos y una disminución de la morosidad de la cartera en un 3% para el año 2016 de la Cooperativa.	
<b>OBJEIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
Definir los procesos contables con el propósito de establecer controles internos en cada uno de los departamentos.	Indicadores de Gestión (Atención al cliente - Solicitud de crédito - Satisfacción al cliente)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en atención al cliente.</li> <li>• Realizar encuestas para poder ver la satisfacción del usuario frente a los servicios obtenidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar con interés y cuidado lo que dice el cliente.</li> <li>• Responder de una manera rápida sobre las solicitudes de información que pide el usuario.</li> <li>• Ofrecer respuestas a las inquietudes de los usuarios cortésmente sin alterarse.</li> <li>• Resolver los problemas sin echar la culpa a los empleados de los demás departamentos.</li> </ul>
Desarrollar flujogramas en los que se especifique los procesos contables de la Cooperativa.	Indicadores de eficiencia (Rotación de las cuentas por cobrar - días de recuperación de cobros - Rotación de activos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un listado de los usuarios que tienen deuda con la institución.</li> <li>• Controlar las actividades que se realizan en la Cooperativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar en la base de datos los clientes que no han realizado sus pagos periódicamente.</li> <li>• Realizar controles internos en las cuentas por cobrar.</li> <li>• Revisar las fechas de emisión de los créditos y las de vencimiento.</li> <li>• Realizar evaluaciones de desempeño a los empleados.</li> </ul>
Establecer políticas que aporten al mejoramiento de los procesos contables, especialmente a créditos y cobranzas que garanticen resultados eficientes y eficaces en cada una de sus actividades.	Indices de cartera y rentabilidad (morosidad de cartera - morosidad global - rentabilidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a los cobradores para agilizar los pagos.</li> <li>• Motivar al departamento de créditos y cobranzas.</li> <li>• Controlar la cartera vencida.</li> <li>• Creación de nuevas sucursales.</li> <li>• Captación de nuevos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto de la capacitación.</li> <li>• Realizar reuniones dirigidos por la Gerencia.</li> <li>• Evaluar los indicadores de la cartera vencida.</li> <li>• Realizar promociones y publicidad masiva.</li> </ul>

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

#### **11.10. Necesidades para la implementación de Capacitación dirigida a los trabajadores del Departamento de Contabilidad y Créditos y Cobranzas.**

Con el fin de fortalecer los procesos contables y administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” se implementará un Plan de Capacitación, está dirigida los empleados de los Departamentos de Contabilidad y Créditos y Cobranzas, con los siguientes temas:

- ✓ Control Interno
- ✓ Presentación de los Estados Financieros
- ✓ Análisis Financiero
- ✓ Técnicas Contables
- ✓ Indicadores Financieras
- ✓ Principios administrativos
- ✓ Aplicación de políticas de créditos
- ✓ Proceso del Crédito
- ✓ Las 5 C del Crédito
- ✓ La calificación del Crédito
- ✓ Manejo de las cobranzas
- ✓ Varios

#### **11.11. Presupuesto**

A continuación se detalla el presupuesto para la puesta en marcha de la propuesta y de la implementación de una capacitación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” con fines de actualización de conocimientos con temas específicamente para sus actividades diarias, y puedan contribuir de una manera positiva con la Cooperativa con nuevas ideas.

**Tabla 22 Presupuesto**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>Propuesta</b>			
Impresiones	2	35.2	70.4
Anillados	2	1	2
Empastado	1	15	15
Internet		22	22
Alimentación		30	30
Suministros		10	10
Transporte		20	20
			<b>169.4</b>
<b>Capacitación</b>			
Pasajes de expositores	2	4	8
Viáticos	4	15	60
Suministros de oficina		20	20
Alquiler de proyector	1	15	15
Honorarios Profesionales	2	200	400
			<b>672.4</b>

**Fuente:** Pita Palma Jeniffer

**Elaborado por:** Pita Palma Jeniffer

### 11.12. Relación Costo/Beneficio

El presupuesto para la implementación de la propuesta es de \$672,40 aunque es un gasto representativo, no deja de ser menos importante, mediante el manual se podrán mejorar los procesos y los controles internos dentro de la Cooperativa, además se efectuará una capacitación que ayudará a que los conocimientos de los trabajadores estén actualizados, a fin de generar nuevas ideas y realizar su trabajo con mayor eficiencia, contribuyendo a los objetivos institucionales.

### **11.13. CONCLUSIONES**

- ✓ En el presente trabajo de investigación se elaboró una propuesta que ayuda al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, además de mejorar sus procesos de las actividades que se ejecutan diariamente.
  
- ✓ Se realizó un análisis de los indicadores financieros que utilizan las Cooperativas para medir su rendimiento, solvencia, eficiencia, y calidad de los procesos.
  
- ✓ Se elaboró un Plan de Acción para la aplicación del Manual de Control Interno Contable donde se priorizan las actividades más importantes para cumplir los objetivos y metas de la propuesta.
  
- ✓ A través de los componentes del modelo COSO 1 se crearon políticas para la aplicación del Manual.
  
- ✓ Se desarrollaron normas, políticas, procedimientos e instructivos para las diferentes cuentas contables utilizadas en la Cooperativa.

#### **11.14. RECOMENDACIONES**

- ✓ Implementar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” del cantón La Libertad, el Manual de Control Interno Contable para la mejora de los procesos contables.
  
- ✓ Ejecutar políticas, normas y estrategias que contiene el Manual de Control Interno Contable para el mejoramiento eficaz y eficiente de sus procedimientos contables.
  
- ✓ Utilizar indicadores financieros de manera continua para medir el rendimiento de la Cooperativa, que ayude a la toma de decisiones y verificar si existe algún error y corregirlo inmediatamente.
  
- ✓ Aplicar el Plan de Acción que se elaboró en el Manual de Control Interno Contable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, y asegurar el correcto funcionamiento de los controles internos.
  
- ✓ Aplicar las normas, políticas, procedimientos e instructivos para las diferentes cuentas utilizadas en la Cooperativa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Atehortua Feredico, B. R. (2008). Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Colombia: Universidad de Antioquía.
- Barquero, M. (2013). Manual práctico de Control Interno (Teoría y aplicación práctica). Barcelona: Profit Editorial.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Godínez, V. M. (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Lima, Perú.
- Gómez, M. (2010). Introducción a la metodología de investigación científica . Córdova Brujas: Brujas .
- Grijalva, W. M. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. Quito: Editogran S.A.
- Gustavo, D. (2011). Como hacer indicadores de calidad y productividad en la empresa. Buenos Aires: Alsina.
- Hernández Roberto, F. C. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw Hill, Interamericana Editores.



- Herrera Estraño, L. M. (2013). Desarrollo de competencias comunicacionales . Estados Unidos: Palibrio.
- Ildfonso Esteban, A. E. (2014). Fundamentos y técnicas de la investigación. Madrid: ESIC.
- Luna, O. F. (2011). Sistemas de Control Interno (Primera edición ed.). Lima-Peru: Publicidad y Matiz.
- Mantilla, S. A. (2013). Estándares/Normas Internaciones de Información Financiera (IFR). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Muñiz, L. (2013). Como implementar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica. Profit
- Oriol Amat, F. C. (2013). Manual del Controller. Accid.

## CONSULTAS EN LA WEB

- Biblioteca virtual de la UNAL. (01 de septiembre de 2013). UNAL. Obtenido de <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/.../91337/.../manuales/controlinterno.doc>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, A. I. (2013). Control Interno-Marco Integrado. COSO.
- Noles Monteblanco . (10 de septiembre de 2014). "El Sistema de Control Interno" - En el marc de enfoque moderno de control. Perú.
- Sauleda, L. (2013). Control interno, Gestión de Riesgos y Prácticas de Gobierno Coprporativo: excelencia en la gestti3n, transparencia y creaci3n de valor agregado. UNAL, 8-12.
- UNICAUCA. (2010). UNICAUCA. Recuperado el 1 de Octubre de 2014, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>
- Wikipedia. (10 de agosto de 2014). Wikipedia. Recuperado el 1 de Julio de 2014, de <http://www.wikipeda.com>

# ANEXOS

## Anexo 1 Encuesta dirigido al personal de la cooperativa



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA Y CONTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCABILCA”.

Objetivo: Realizar un diagnóstico situacional del Control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, los resultados obtenidos servirán como indicador para la elaboración de un Manual de Control Interno Contable que permita mejorar los procesos en la Cooperativa.

Lea detenidamente y marque con una x la respuesta que usted considere adecuada.

#### 1. Datos del encuestado

Edad: \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_  
Nivel de educación: \_\_\_\_\_

#### 2. ¿Conoce usted claramente la ley que rige a las Cooperativas de Ahorro y Crédito?

Mucho	
Poco	
Nada	

#### 3. ¿Considera usted que las instituciones financieras necesitan un control interno a fin de garantizar eficiencia y eficacia en el desarrollo y desempeño de sus funciones?

Si	
No	

4. ¿La Cooperativa ha elaborado un Manual de Control Interno Contable?

Si	
No	

5. ¿Cree usted que es necesario aplicar controles dentro de cada área de la Cooperativa?

Mucho	
Poco	
Nada	

6. ¿Existen los canales de comunicación adecuados hacia los niveles superiores e inferiores que proporcionen un eficiente y veraz flujo de información sobre las directrices de la Cooperativa?

Si	
No	

7. ¿Quién cree usted que debe realizar el proceso de control interno de la Cooperativa?

Gerente	
Contador	
Comisión de crédito	
Todos los trabajadores	

8. ¿Conoce usted si la Cooperativa posee controles para todas las áreas y si estos son aplicables?

Si	
No	

9. ¿Las políticas vigentes en la Cooperativa para aplicar un crédito se encuentran establecidas y delineadas en un manual de políticas formal?

Si	
No	
No se sabe	

10. ¿Considera usted que la recuperación de cartera vencida mejora la aplicación de técnicas adecuadas de recaudación?

Si	
No	

11. ¿Cuál de los siguientes factores considera usted que se deba el alto porcentaje de la cartera vencida?

Poco análisis de los clientes en mora	
Mala gestión de los recaudadores	
Exceso de los confianza en los clientes	
Poco control de supervisión	

12. ¿Cree usted que la adopción de medidas de Control Interno en cada área contribuye al mejor rendimiento de los empleados y una sólida imagen institucional?

Si	
No	

13. ¿Existen procesos que aseguren que el departamento de contabilidad pueda conocer los cambios en el entorno operativo, para que posteriormente se puedan revisar estos cambios y poder determinar los efectos que pueden existir sobre las prácticas contables de la Cooperativa?

Si	
No	

14. ¿Cuál de los siguientes grupos laborales considera usted que se debe realizar mejoras e implementación de nuevas políticas dentro de la Cooperativa?

Créditos y cobranzas	
Contabilidad	
Caja	

15. ¿La empresa revisa sus políticas y procedimientos periódicamente para de esta manera poder determinar si estos apropiados para las operaciones de la cooperativa?

Si	
No	

16. ¿Se han establecido procesos para conciliar periódicamente los activos (p ej, efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo) con los registros contables relacionados?

Si	
No	

17. ¿Se requieren procedimientos para que la gerencia pueda revisar los procedimientos de control para asegurarse que todos los controles están siendo aplicados de la manera correcta?

Si	
No	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## **Anexo 2 Entrevista al Gerente General**

### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA HUANCABILCA”**

**OBJETIVO:** Obtener información del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca”, los resultados obtenidos servirán para la elaboración de un Manual de Control Interno Contable que permita mejorar los procesos en la Cooperativa.

- ✓ ¿La gerencia toma una acción disciplinaria en respuesta a las desviaciones de políticas y procedimientos que se hayan adoptado en la cooperativa?
- ✓ ¿Existe un proceso establecido para comunicar a la gerencia y a los empleados la importancia de los controles internos?
- ✓ ¿Se corrige oportunamente las deficiencias que se puedan identificar en el control interno?
- ✓ ¿La cooperativa realiza auditorías internas? ¿En las auditorías se tratan temas de control interno y asuntos de contabilidad?
- ✓ ¿Controla la Asamblea General el proceso de evaluación de riesgo y se toman las acciones correctivas?
- ✓ ¿Existen manuales de funciones por escrito en donde se describan las responsabilidades del personal?



- ✓ ¿La gerencia revisa indicadores financieros regularmente (mensual, trimestralmente)? ¿Luego de que se identifiquen las variaciones significativas se toman las acciones correctivas?
  
- ✓ ¿Los estados financieros son entregados a la gerencia de la manera oportuna? ¿Se realizan de comentarios analíticos?
  
- ✓ ¿Cuál es la política adoptada por la cooperativa en relación al cumplimiento de los procedimientos para la correcta distribución y rotación del personal?
  
- ✓ ¿Considera usted que es de suma importancia un Manual de Control Interno Contable en la cooperativa para mejorar el control interno en todas sus áreas? ¿Por qué?

## **Anexo 3 Base Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

**Art 310.-** El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permiten alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

**Art 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsan el desarrollo de la economía popular y solidaria.

#### **8.4.9. Ley de Economía Popular y Solidaria**

**Art. 21.- Sector Cooperativo.-** Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.

**Art 37.- Pérdida de la calidad de representante.-** El representante que incurriese en morosidad mayor a noventa días con la cooperativa o en cualquier de las prohibiciones para tener esa calidad, perderá la misma y será reemplazado por el suplente que corresponda, por el resto del período para el cual fue elegido el representante cesante.

**Art 86.- Cupón de créditos.-** El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

**Art 115.- Crédito.-** El fondo otorgará a sus participantes créditos a plazos no mayores de ciento veinte días y que no excederán del diez por ciento (10%) de los activos del fideicomiso, ni por el cien por ciento (100%) del patrimonio de la beneficiaria del crédito. Los créditos serán garantizados con inversiones y cartera con calificación “A” de las entidades beneficiarias, por un monto igual a, por lo menos; el ciento cuarenta por ciento (140%) del crédito aprobado.

### **Ley de Régimen Tributario Interno**

**Art 10.- Deducciones.-** En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúan con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicaran las siguientes deducciones:

**11.-** Las provisiones para créditos incobrables originados en opresiones de giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión aculada pueda exceder del 10% de la cartera total.

## **Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero**

### **Sección II.- Elementos de la calificación de activos de riesgo y su clasificación.**

**Art 5.-** Los elementos generales que deben tomarse en cuenta para calificar a los activos en las distintas categorías e indicar los rangos de requerimientos de provisiones, se detallan a continuación:

#### **Metodología a aplicar para la calificación de créditos comerciales: Corporativo, Empresarial y Pymes.**

**Experiencia de pago.-** El objetivo de este aspecto es evaluar el desempeño de pago del deudor, la voluntad de pago y su carácter o actitud frente a sus deudas, evaluadas a través de sus historial de pago en la propia institución del sistema financiero (morosidad, comportamiento de pagos e identificación de las formas de pago de las operaciones abonadas y/o canceladas).

La institución del sistema financiero evaluará y determinará la razonabilidad y validez de los procesos y cálculos efectuados para la medición de este factor, establecidos sobre la base de las metodologías y/o modelos internos propios. Adicionalmente, considerara las demás fuentes de información comercial de que disponga respecto de la experiencia crediticia del deudor.

**Art 8.-** Las instituciones del sistema financiero que operen con microcréditos y créditos de consumo y educativos deberán constituir y mantener provisión genérica cuando su actividad crediticia presente factores de riesgo de incobrabilidad adicional a la morosidad. La provisión genérica solo podrá ser disminuida con la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros en sus visitas de inspección, evaluará la actividad crediticia de la institución del sistema financiero con la finalidad de verificar si existe la presencia de factores de riesgo de incobrabilidad adicional la morosidad; y, en consecuencia la necesidad de constituir una provisión genérica por riesgo adicional.

A efectos de determinar la provisión genérica por riesgo adicional, se consideraran los siguientes factores:

8.1 Se evaluarán las políticas, prácticas y procedimientos de concesión y administración y de control de riesgo, verificando que contemplen como mínimo:

8.1.1 La existencia de una adecuada tecnología crediticia para la selección del prestatario, determinación de su capacidad de pago, administración y recuperación de créditos, así como de un apropiado sistema de control interno, adecuado sistema de evaluación y calificación de cartera y de mecanismos efectivos para la verificación de sus funcionamiento revisada en forma oportuna según la situación y perspectiva del mercado y de la clientela.

**II Consideraciones generales para la aplicación de la metodología de calificación de créditos comerciales o créditos de desarrollo productivo (corporativo, empresarial y pymes) e caso que las instituciones el sistema financiero no presenten o no cumplan con los requisitos que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros.**

## **2.2. Experiencia de pago**

**2.2.1 Morosidad.-** Este factor debe analizarse como el indicador cuantitativo del cumplimiento oportuno de las obligaciones del sujeto de crédito. La morosidad deberá ser considerada como un elemento de riesgo

progresivo, a más días de mora mayor riesgo, así también la institución del sistema financiero deberá observar la frecuencia de la mora como otro elemento que defina el perfil de riesgo del cliente.

## **Plan Nacional del Buen Vivir**

### **Objetivo 8.- Consolidar el sistema financiero económico social y solidario, de forma sostenible.**

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción, priorizando la igualdad en las relaciones de poder, tanto entre países como el interior de ellos. De igual manera, dando prioridad a la redistribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital (Senplades, 2009). Esta nueva concepción permitirá concretar aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, las la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las entidades laborales. Entre las políticas y lineamientos que se relacionan con las cooperativas tenemos:

#### 8.8 Minimizar el riesgo sistemático de la economía.

- e. Implementar un sistema integral de riesgo crediticio que permita diferenciar los niveles de tasas de interés, en función de perfiles de los sujetos de crédito.
- f. fortalecer el sistema de garantía crediticia para facilitar el acceso al crédito y reducir el nivel de riesgo.

#### Anexo 4 Estado de Situación Financiera

CUENTA	AÑO 2013	AÑO 2014
<b>ACTIVOS</b>		
Fondos disponibles	650,149.05	349,051.28
Cartera de Créditos	4,191,729.99	4,155,757.13
Provisión para incobrables	-254,936.03	-296,455.74
Cuentas por Cobrar	93,516.77	109,014.84
Propiedad y Equipo	244,197.94	164,296.10
Depreciación Acumulada	-101,372.41	
Otros Activos	160,731.09	381,744.03
<b>Total Activos</b>	<b>4,984,016.40</b>	<b>4,863,407.64</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>		
Obligaciones con el público	2,699,552.72	2,849,314.88
Cuentas por pagar	177,788.03	112,428.69
Obligaciones Financieras	1,540,447.98	1,254,599.77
Otros Pasivos	150.47	859.00
<b>Total Pasivos</b>	<b>4,417,939.20</b>	<b>4,217,202.34</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital Social	294,411.27	382,034.46
Reservas legales	261,398.75	261,439.30
Otros Aportes Patrimoniales	0.00	0.00
Resultados	10,267.18	2,731.54
Utilidad o excedentes acumulados	0.00	0.00
Utilidad del ejercicio	0.00	0.00
<b>Total Patrimonio</b>	<b>566,077.20</b>	<b>646,205.30</b>
<b>Total Pasivos y Patrimonio</b>	<b>4,984,016.40</b>	<b>4,863,407.64</b>

Elaborado por: Pita Palma Jeniffer

## Anexo 5 Fotos



Realizando la entrevista al Gerente General.



Parte interna de la Cooperativa donde se realizan los depósitos y retiros.





Parte externa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca”



Realizando las encuestas a los trabajadores de la cooperativa.