



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COCHAPAMBA UBICADA EN LA
COMUNIDAD CHAUPÍ GUARANGUI, PARROQUIA AMBUQUI,
CANTÓN IBARRA AÑO 2016

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: Lloré Cárdenas Silvia Tatiana

DIRECTOR: Ing. Carlos Merizalde Leiton.

JULIO, 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de grado denominado “Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba ubicada en la comunidad Chaupí Guarangui, parroquia Ambuqui, cantón Ibarra año 2016” se encuentra enfocado en diseñar normas, técnicas y estrategias que ayuden a mejorar los procesos y actividades que se realizan en las áreas de administración, contabilidad y créditos. El trabajo de grado tiene como finalidad evitar pérdidas económicas, promover la confiabilidad en los informes, apoyar a medir el cumplimiento de normas y reglas de la organización en todas sus áreas y mejorar el desempeño en la ejecución de actividades administrativas, operacionales y financieras. La metodología utilizada para la obtención de información y análisis de datos fueron: la investigación de campo y varias técnicas como observación y entrevistas, las cuales fueron de gran ayuda para poder determinar que la cooperativa no cuenta con un correcto manejo de la estructura de control interno que posee la misma entidad, obteniendo una mala organización, provocando problemas de: eficiencia, control de recursos, selección del personal, duplicidad de funciones, alto nivel de morosidad, entre otras. En virtud de todo lo expuesto el presente trabajo brindara posibles soluciones a dichos problemas, ya que será de gran utilidad el contar con una guía en el desarrollo de los procesos y a su vez permita tener mejores beneficios para la cooperativa, reflejados en el incremento de rentabilidad y satisfacción de los socios por el servicio y atención que esta brinda.

EXECUTIVE SUMMARY

The present work of degree called "Structure of Internal Control for the Cooperative of Saving and Credit Union Cochapamba located in the community Chaupí Guarangui, parish Ambuqui, canton Ibarra year 2016" is focused in designing norms, techniques and strategies that help to improve the Processes and activities carried out in the areas of administration, accounting and credits. The degree work is intended to avoid economic losses, promote reporting reliability, support compliance with standards and organizational rules in all areas, and improve performance in the execution of administrative, operational, and financial activities. The methodology used to obtain information and data analysis was field research and several techniques of observation and interviews, which were of great help for the power that the cooperative does not have a single management of the internal control structure. Has the same entity, obtaining a bad organization, causing problems of: efficiency, control of resources, selection of personnel, duplication of functions, high level of delinquency, among others. In view of the above, the present paper offers possible solutions to the problems, since it will be very useful to have a guide in the development of the processes and in turn to have better benefits for the cooperative, reflected in the increase of the Profitability and satisfaction of the members for the service and attention that this provides

AUTORÍA

Yo, **Lloré Cárdenas Silvia Tatiana**, portadora de la cédula de ciudadanía: 1004127872, declaro bajo juramento que la **“ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COCHAPAMBA UBICADA EN LA COMUNIDAD CHAUPÍ GUARANGUI, PARROQUIA AMBUQUI, CANTÓN IBARRA AÑO 2016”** es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

f



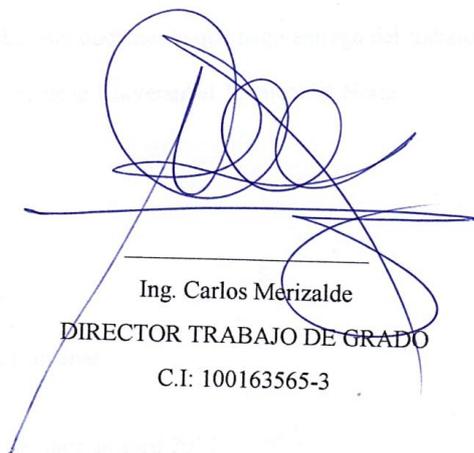
Silvia Tatiana Lloré Cárdenas

C.I: 100412787-2

CERTIFICADO DEL ASESOR

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la Señorita Silvia Tatiana Lloré Cárdenas para optar por el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COCHAPAMBA UBICADA EN LA COMUNIDAD CHAUPÍ GUARANGUI, PARROQUIA AMBUQUI, CANTÓN IBARRA AÑO 2016. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra, a los 27 días del mes julio de 2017



Ing. Carlos Merizalde
DIRECTOR TRABAJO DE GRADO
C.I: 100163565-3

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **Lloré Cárdenas Silvia Tatiana** , con cédula de ciudadanía N° 1004127872, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte, lo derechos patrimoniales consagrados en la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **"ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COCHAPAMBA UBICADA EN LA COMUNIDAD CHAUPÍ GUARANGUI, PARROQUIA AMBUQUI, CANTÓN IBARRA AÑO 2016"**.que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

f


Silvia Tatiana Lloré Cárdenas

C.I: 100412787-2

Ibarra, a los 20 días del mes de abril 2017.

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CEDULA DE CIUDADANÍA:	1004127872
APELLIDOS Y NOMBRES:	Lloré Cárdenas Silvia Tatiana
DIRECCIÓN:	Ibarra, Alfonso Galindo y Ulpiano de la Torres
E-MAIL:	Silvia19932008@hotmail.com
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba ubicada en la comunidad Chaupí Guarangui, parroquia Ambuqui, cantón Ibarra año 2016
AUTORA:	Lloré Cárdenas Silvia Tatiana
FECHA: AAAA/MM/DD	2017/04/20
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO PORQUE OPTA:	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR/DIRECTOR:	Ing. Carlos Merizalde Leiton

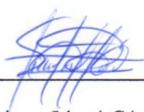
1. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Lloré Cárdenas Silvia Tatiana**, con cédula de ciudadanía Nro. 1004127872, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros. Ibarra, a los 20 días del mes de abril de 2017.

LA AUTORA:

f 

Silvia Tatiana Lloré Cárdenas
CI: 1004127872

ACEPTACIÓN

f 

Ing. Betty Chávez
Jefe de Biblioteca

DEDICATORÍA

El presente trabajo lo dedico, a mi madre por su cariño, comprensión, sacrificio y sobre todo por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, especialmente en los más difíciles, guiándome siempre por el camino del bien.

A mi pequeña hija que, a pesar de su corta edad, es una personita que ha llenado de luz y amor a mi vida, siendo así mi fuente de inspiración y deseo de superación constante.

A mi novio por alentarme siempre a salir adelante y cumplir mis sueños, y sobre todo por brindarme amor cariño y comprensión en todo este trayecto de mi vida.

Finalmente dedico a mis familiares y amigos que siempre han estado en el momento preciso para darme su apoyo.

Silvia Lloré

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me ha guiado y me ha dado la sabiduría necesaria para poder concluir el presente trabajo.

A la prestigiosa Universidad Técnica del Norte, en especial a los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, quienes impartieron sus conocimientos y experiencia, sembrando las bases para mi formación profesional. De manera especial, al Ing. Carlos Merizalde, por su calidad humana, profesionalismo, y apoyo para la culminación de este trabajo.

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

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

Silvia Lloré

PRESENTACIÓN

La presente estructura de control interno se convertirá en una herramienta de apoyo para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, el proyecto está compuesto de cuatro capítulos detallados a continuación:

El primer capítulo contiene el diagnóstico situacional en donde se da a conocer cómo se desarrolla la cooperativa, se analiza las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de los procesos realizados en las áreas de administración, contabilidad y créditos, con la finalidad de maximizar las fortalezas y oportunidades y minimizar las amenazas y debilidades.

En el segundo capítulo se encuentra el marco teórico, que sustentan la información necesaria en el desarrollo de la Estructura de Control Interno. Los términos se encuentran detallados conforme al área que pertenecen, sabiendo que éstos son utilizados en el desarrollo del trabajo de grado. La información recopilada fue construida a través de una investigación bibliográfica, en la cual se aportó con interpretaciones, criterios y adecuaciones teóricas de acuerdo al tema tratado., este material servirá de consulta para el personal de la cooperativa.

El tercer capítulo está compuesto por la propuesta que se orienta al desarrollo de la Estructura de Control Interno, el que permitirá llevar los procesos de una manera ágil y efectiva, los empleados conocerán de forma clara y detallada las responsabilidades y actividades que deben realizar para el desarrollo de sus funciones, lo que evitará el desperdicio de recursos, y permitirá ejecutar las actividades de cobranzas, administrativas y contables de forma más técnica y completa.

El capítulo cuarto el análisis de los impactos empresarial, educativo, económico y social que ocasionará la aplicación del presente proyecto, los mismos pueden ser resultados positivos o negativos.

Finalmente se plantean las conclusiones y recomendaciones obtenidas en el desarrollo de la estructura de control interno, esperando que esta información sirva de referencia para futuras investigaciones

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
RESUMEN EJECUTIVO	II
EXECUTIVE SUMARY	III
AUTORÍA.....	IV
CERTIFICADO DEL ASESOR.....	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	VII
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	VIII
DEDICATORÍA.....	IX
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN.....	XI
ÍNDICE GENERAL	XIII
INDICE DE TABLAS.....	XXVI
INDICE DE CUADROS.....	XXVIII
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XXX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XXXI
JUSTIFICACIÓN.....	XXXIII

O BJETIVOS.....	XXXV
OBJETIVO GENERAL	XXXV
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	XXXV
CAPITULO I.....	36
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	36
1.1. Antecedentes	36
1.2. Objetivos del diagnóstico.....	37
1.2.1. Objetivo general.....	37
1.2.2. Objetivos específicos	37
1.2.3. Variables diagnosticas e indicadores.....	37
1.2.3.1. Área Administrativa.....	37
1.2.3.2. Área Contable	38
1.2.3.3. Área de crédito y cobranza	38
1.2.3.4. Normas de Control Interno	38
1.3. Matriz de relación diagnóstica	39
1.4. Desarrollo de la matriz diagnóstica.....	41
1.4.1. Metodología	41
1.5. Análisis de variables e indicadores del área administrativa.....	41

1.5.1.	Orientación estratégica.....	41
1.5.1.1.	Misión	41
1.5.1.2.	Visión.....	42
1.5.1.3.	Valores corporativos	42
1.5.1.4.	Políticas institucionales.....	43
1.5.1.5.	Objetivos estratégicos	43
1.5.1.6.	Plan operativo anual.....	43
1.5.2.	Talento Humano.....	45
1.5.2.1.	Capacitaciones	45
1.5.2.2.	Reclutamiento de Personal.....	45
1.5.2.3.	Descripción de Funciones	45
1.5.2.4.	Reglamento Interno.....	46
1.5.2.5.	Satisfacción de los socios.....	46
1.6.	Análisis de variables e indicadores del área contable	46
1.6.1.	Políticas Contables.....	46
1.6.2.	Registros Contables	47
1.6.3.	Presentación de balances e informes.....	47
1.7.	Análisis de variables e indicadores del área de crédito y cobranza	47

1.7.1.	Políticas Crediticias	47
1.7.2.	Procedimiento e instructivo crediticio	48
1.7.3.	Documentos de respaldo y garantías.....	49
1.7.4.	Presentación de informes	50
1.8.	Análisis de variables e indicadores normas de control interno.....	50
1.8.1.	Políticas de Control Interno	50
1.8.2.	Responsabilidades y procedimientos	50
1.8.3.	Evaluación.....	50
1.8.4.	Seguimiento	50
1.9.	Encuesta aplicada a directivos	51
1.9.4.	Nivel de cumplimiento de normas de control interno según áreas	54
1.10.	Encuesta aplicada a socios.....	56
1.11.	Formulación de la matriz Foda	61
1.11.1.	Cruces estratégicos FODA.....	63
1.12.	Identificación del problema diagnóstico	65
CAPITULO II	67	
MARCO TEÓRICO	67	
2.1.	Introducción	67

2.2. Objetivos	67
2.3. Conceptualización de términos relacionados a cooperativismo	67
2.3.1. Cooperativismo	67
2.3.2. Objetivos cooperativistas	68
2.3.3. Cooperativa	69
2.3.4. Constitución	69
2.3.5. Tipos de cooperativas	71
2.3.6. Estructura interna	72
2.3.7. Ventaja cooperativa	72
2.4. Conceptualización de términos relacionados a control interno.....	73
1.12.1. Control interno	73
1.12.2. Componentes de control interno	73
1.12.3. Tipos de control interno	76
1.12.4. Responsabilidades del control interno	77
1.12.5. Evaluaciones del control interno.....	77
1.12.6. Seguimiento de control interno	78
2.5. Conceptualización de términos relacionados administración.	78
2.5.1. Administración.....	78

2.5.2.	Importancia de la administración.....	78
2.5.3.	Características de la administración.....	79
2.5.4.	Tipos de administración.....	80
2.5.6.	Proceso administrativo.....	83
2.5.6.1.	Estructura del proceso administrativo.....	83
2.5.6.1.1.	Planeación.....	83
2.5.6.1.2.	Organización.....	83
2.5.6.1.3.	Dirección.....	84
2.5.6.1.4.	Proceso de dirección.....	84
2.5.6.1.5.	Control.....	85
2.6.	Conceptualización de términos relacionados a contabilidad.....	85
2.6.1.	Definición de contabilidad.....	85
2.6.2.	Tipos de contabilidad.....	86
2.6.3.	Objetivos de la contabilidad.....	86
2.6.4.	Fases del ciclo contable.....	87
2.7.	Conceptualización de términos relacionados a créditos y cobranzas.....	90
2.7.1.	Crédito.....	90
2.7.2.	Cobranza.....	90

2.7.3.	Gestión de cobro y morosidad	91
2.7.4.	Análisis de cartera.....	91
CAPITULO III.....		93
PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		93
3.1.	Introducción	93
3.2.	Objetivo general.....	93
3.3.	Objetivos específicos	93
3.4.	Filosofía institucional.....	94
3.4.1.	Misión	94
3.4.2.	Visión.....	95
3.4.3.	Políticas institucionales.....	95
3.4.4.	Organigrama estructural.....	96
3.4.5.	Estrategias para implementar la filosofía institucional	97
3.5.	Estructura de control interno para el área administrativo-financiero	98
3.5.1.	Proceso de codificación y acciones de control	98
3.5.2.	Resumen de contenido	99

AD01. Plan operativo anual	101
AD01.1. Responsabilidad en la elaboración	101
AD01.1.1. Procedimientos para la elaboración del plan operativo anual.....	101
AD01.1.2. Flujograma para la elaboración del plan operativo anual.....	102
AD02. Administración de bienes	102
AD02.1. Adquisición	103
AD02.1.1. Procedimientos para adquisición.....	103
AD02.1.2. Flujograma adquisición de bienes o servicios.....	104
AD02.2. Identificación y protección	105
AD02.2.1. Codificación de bienes	105
AD02.2.2. Proceso para la codificación.....	105
AD02.2.3. Flujograma de codificación.....	106
AD03. Administración de talento humano	107
AD03.1. Descripción y análisis de Funciones.....	107
AD03.1.1. Asamblea general	107
AD03.1.2. Consejo de vigilancia	108
AD03.1.3. Consejo de administración	110
AD03.1.5. Comité de educación	112

AD03.1.6. Gerencia	114
AD03.1.7. Secretaria.....	115
AD03.1.8. Recursos Humanos.....	116
AD03.1.9. Jefe de adquisición-contratación	117
AD03.1.10. Contador.....	118
AD03.1.11. Auxiliar contable.....	119
AD03.1.12. Cajero	120
AD03.1.13. Atención al cliente.....	121
AD03.1.14. Oficial de crédito.....	122
AD03.1.15. Técnico externo	123
AD03.2. Reclutamiento de personal	124
AD03.2. 1. Proceso de reclutamiento.	124
AD03.2.2. Flujo proceso de reclutamiento	125
AD03.3. Inducción del personal.....	127
AD03.3.1. Proceso de inducción.....	127
AD03.3.2. Flujo grama de inducción.....	127
AD02.3.4.1. Proceso de la capacitación	128
AD02.3.4.2. Flujo proceso de capacitación al personal.....	128

3.6. Estructura de control interno para para el área contable	129
3.6.1. Resumen de contenido	129
AC02. Contabilidad	132
AC02.1. Políticas Contables	132
AC02.1.1. Consideraciones para desarrollar políticas contables	132
AC02.2. Estado Financieros	132
AC02.2.1. Responsabilidad de los Estados Financieros.	132
AC02.2.2. Proceso elaboración de estados Financieros	133
AC02.2.3. Flujograma elaboración de Estados Financieros	133
AC02.3. Documentación de respaldo y archivo.....	134
AC02.3.1. Procedimiento para archivar la documentación de respaldo	134
AC02.3.2. Flujograma Archivación de documentos.....	134
AC02.4. Registros contables.....	135
AC02.4.1. Proceso para el registro de información contable	135
AC02.5. Baja de Activos	136
AC02.5.1. Procedimientos para dar de baja a un activo	136
AC02.5.2. Flujograma baja de un activo	136
AD02.6 Presupuesto.....	137

AD02.6.1. Responsabilidad en la elaboración y aprobación	137
AD02.6.2. Procedimientos para la elaboración del presupuesto	137
AD02.6.3. Flujograma para la elaboración del presupuesto.....	138
AD02.7. Control y evaluación presupuestaria.....	139
AD02.7.1. Procedimiento para controlar y evaluar el presupuesto	139
AD02.7.3. Flujograma para evaluar y controlar el presupuesto	140
C02.8. Caja	140
AC02.8.1. Arqueos de caja	141
AC02.8.2. Procedimiento para realizar arqueos de caja	141
AC02.4.3. Flujograma de arqueo de caja.....	142
AC02.9. Organismos de control.....	142
AC02.9.1. Organismos de control que regula a la cooperativa	142
AC02.9.2. Información que se presenta a los organismos de control.....	143
AD02.9.3. Flujograma presentación de información a organismos de control	146
3.3. Estructura de control interno para el área de crédito y cobranzas	147
3.3.1. Tabla de tipos de créditos.....	147
3.3.2. Cuadro resumen.....	148
CRE01. Créditos y cobranzas	149

CRE01.1. Información al cliente	149
CRE01.1.2. Oprocedimiento para informar al socio/cliente.....	149
CRE01.2. Solicitud de crédito	150
CRE01.2.1. Procedimiento para realizar una solicitud de crédito	151
CRE01.2.2. Flujo grama de solicitudes de créditos	152
CRE01.3. Desembolso del crédito.....	153
CRE01.3.1. Procedimiento para desembolso de créditos	153
CRE01.4. Recuperación de cartera	154
AD01.4.1. Flujo grama del proceso de recuperación de cartera.....	155
CRE01.5. Recuperación de cartera por medio de proceso judicial.....	155
CRE01.05.1. Procedimiento para efectuar el proceso judicial	155
CRE01.05.2. Flujo proceso de proceso judicial.....	156
CRE01.6. Información y comunicación.....	156
CRE01.6.1 Formato de informe mensual de actividades.....	157
CAPITULO IV	160
ANALISIS DE IMPACTOS.....	160
4.1. Introducción	160
4.2. Objetivo General.....	160

4.3. Objetivos Específicos	160
4.4. Metodología	161
4.5. Impacto Social	162
4.2. Impacto Educativo	163
4.3. Impacto Económico	164
4.4. Impacto empresarial.....	165
4.5. Impacto general.....	166
CONCLUSIONES.....	168
RECOMENDACIONES	169
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	170
ANEXOS.....	173
Carta aval	173
Registro único de contribuyentes-ruc	174
Check-list administrativo	178
Check-list contable.....	178
Check-list créditos y cobranzas	180
Registro de visitas	180
Fotos de las instalaciones.....	184

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz De Relación Diagnostica_____	39
Tabla 2: Plan Operativo anual Cooperativa Cochapamba _____	44
Tabla 3: Nivel de cumplimiento administrativo _____	51
Tabla 4: Nivel de cumplimiento Contable _____	52
Tabla 5: Nivel de Cumplimiento Créditos y cobranzas _____	53
Tabla 6: Nivel de Cumplimiento por áreas _____	54
Tabla 7: Atención Recibida _____	56
Tabla 8: Requisitos para ser socio _____	58
Tabla 9: Atención de Créditos _____	59
Tabla 10: Encaje _____	60
Tabla 11:Segmentación de cooperativas_____	143
Tabla 12: Tipos de créditos_____	147
Tabla 13: Matriz de Impactos _____	161
Tabla 14: Impacto Social _____	162
Tabla 15: Impacto Educativo _____	163
Tabla 16: Impacto educativo_____	164

Tabla 17: Impacto empresarial _____ 165

Tabla 18: Impacto general _____ 166

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz FODA	61
Cuadro 2: Cruces estratégicos Foda.....	63
cuadro 3: Resumen Contenido Administrativo.....	99
cuadro 4: Funciones Asamblea General	108
Cuadro 5: Funciones Consejo de Vigilancia.....	109
Cuadro 6: Funciones Consejo de Administración	110
Cuadro 7: Función Comité de Créditos	111
Cuadro 8: Funciones de Consejo de Educación.....	112
cuadro 9: Funciones Comité de Asuntos Sociales	113
cuadro 10: Funciones de gerencia.....	114
Cuadro 11: Funciones de Secretaria	115
Cuadro 12:Funciones Recursos Humanos	116
cuadro 13: Jefe de adquisición-contratación.....	117
Cuadro 14: Funciones auxiliar contable	118
Cuadro 15: Funciones auxiliar contable	119
Cuadro 16: Funciones Cajero.....	120
Cuadro 17: Funciones atención al cliente	121

Cuadro 18: Funciones Oficial de Créditos.....	122
cuadro 19:Técnico externo.....	123
Cuadro 20: Resumen de contenido contable.....	129
cuadro 21: Cuadro resumen del área crediticio.....	148
Cuadro 22: Formato informe de actividades créditos	157

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Acta reunión de créditos	49
Ilustración 2:Estructura Interna.....	72
Ilustración 3:Componentes de Control Interno.....	74
Ilustración 4:Características de la administración	79
Ilustración 5:Tipos de Administración.....	80
Ilustración 6:Proceso de Dirección	84
Ilustración 7:Fases del Ciclo Contable	87
Ilustración 8: Envío información SEPS	143
Ilustración 9: Carta Aval.....	173
Ilustración 10: Registro Único de Contribuyentes.....	175
Ilustración 11: Encuesta socios.....	176
Ilustración 12: Encuesta directivos	177
Ilustración 13: Checklist administrativo	178
Ilustración 14: Checklist contable.....	179
Ilustración 15: Checklist de crédito y cobranzas	180

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama de institución	96
Gráfico 2: Organigrama propuesto	97
Gráfico 3:Flujo grama elaboración POA	102
Gráfico 4:Flujograma adquisición de bienes	104
Gráfico 5: Flujograma para codificación	106
Gráfico 6: Flujo proceso de reclutamiento de persona	126
Gráfico 7: Flujograma de inducción de personal	127
Gráfico 8: Flujo proceso de capacitación al person	128
Gráfico 9: Flujograma elaboración de Estados Fianciersos	133
Gráfico 10: Flujo grama Archivación de documentos	134
Gráfico 11: Flujograma registro de información contable.....	135
Gráfico 12:Flujograma baja de activos	136
Gráfico 13: Flujo grama elaboración de presupuesto	138
Gráfico 14: Flujograma para la evaluación y control del presupuesto	140
Gráfico 15:Diagrama flujo de caja.....	142
Gráfico 16:Presentación de información a organismos de control	146
Gráfico 17: Flujograma información al socio	150

Gráfico 18: Flujograma solicitud de crédito	152
Gráfico 19: Flujograma desembolso de crédito	154
Gráfico 20: Flujograma proceso de recuperación de cartera	155
Gráfico 21: Flujo proceso judicial	156

JUSTIFICACIÓN

Los actores de la Economía Popular y Solidarias son protagonistas del cambio de la Matriz Productiva, están llamados a producir más, a producir mejor y a producir cosas nuevas y diferentes. (Glass Espinel, 2016) Afirmo: *“A través de mecanismos solidarios que favorecen el cooperativismo, fomentamos y relacionamos criterios como el de igualdad y eficiencia productiva”*,

Las cooperativas de ahorro y crédito aportan al cumplimiento de la matriz productiva:

Queremos apoyar más al agro, a la pesca, a la pequeña ganadería, al artesano, al comerciante y ser parte integral del ecosistema de innovación. Creemos que podemos llegar con soluciones financieras más creativas y dinámicas para alcanzar a los segmentos sociales exclusivos (Solorzano, 2016)

El presente trabajo de grado aporta a la matriz productiva mediante creación de normas, y estrategias de verificación por parte del departamento de cobranzas de que exista otorgación de créditos agrícolas, emprendimientos y ganadería; también que el dinero entregado al socio sea aplicado a estas partes, promoviendo así la exportación de materia prima como es el caso de cueros o leches en el ganado e importación de productos elaborados como queso y zapatos.

El proyecto se justifica por tener valor teórico, utilidad metodológica, fomentar el desarrollo económico de la familia por medio de las labores de los empleados, en función a las políticas y objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir que busca, mejorar la calidad de vida la población, como segunda instancia fortalece las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, como tercera instancia garantiza los derechos de la naturaleza y promueve la

sustentabilidad ambiental territorial y global, y como cuarta estancia garantiza el trabajo digno en todas sus formas (Plan Nacional del Buen Vivir, 2016)

La ejecución del proyecto servirá de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles (técnicos, humanos, financieros, etc.). Por ende, colaborando a la gestión en la retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de la entidad para lograr los objetivos planteados, ya que gracias a la presente estructura de control se podrá comunicar la información necesaria para la toma de decisiones, coordinar las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos y evaluar el cumplimiento de las metas.

Tomando en cuenta todas estas consideraciones, la estructura de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito unión Cochapamba servirá mucho para poder hacer cumplir tanto los objetivos de la institución como las funciones de cada área de la cooperativa, obteniendo una como resultado del cumplimiento de este un incremento en la rentabilidad y satisfacción de los socios con respecto a la atención que reciben.

Considerando todo lo expuesto se deduce que este proyecto da a conocer cuán importante es el poseer un control interno en una entidad, ya que gracias a este se puede tener un cumplimiento óptimo con sus actividades y verificar que estas sean acordes a su plan estratégico.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estructura de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba ubicada en la comunidad Chaupí Guarangui, parroquia Ambuqui, cantón Ibarra año 2016

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar un diagnóstico situacional que permita evidenciar la situación actual de los procesos y funciones realizados por el personal y la cooperativa en las áreas de administración, contabilidad y créditos y cobranzas, para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tendría la institución para el desarrollo del presente trabajo de grado.
- Elaborar un marco teórico que fundamente los contenidos de los diferentes temas que se utilizarán en el presente trabajo de grado, a través de la indagación de fuentes bibliográficas y documentales, que permita entender y sustentar la investigación.
- Diseñar una estructura de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba basado en Leyes, Normativas y Reglamentos aplicadas en el país, que permita establecer y definir claramente las actividades y funciones que deben realizarse para obtener un adecuado funcionamiento de la misma
- Determinar los principales impactos que puede provocar el desarrollo del presente trabajo de grado, tomando en cuenta los aspectos: social, educativo, económico y empresarial, para potencializar o mitigar las consecuencias de los mismos.

CAPITULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

La oficina matriz de Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba se encuentra ubicada en la comunidad Chaupí Guarangui, parroquia Ambuqui, al noroeste del cantón Ibarra.

La Cooperativa surgió como un fondo rotativo el 12 de abril de 1994. Nace con el apoyo de Visión Mundial del Ecuador, en donde el principal interés fue brindar apoyo a las comunidades Chaupí Guarangui, Rancho chico, Apangora y Peñaherrera pertenecientes a la parroquia Ambuqui. (Cooperativa Unión Cochapamba, 2015)

En 1997 al ver que como fondo rotativo se obtuvieron resultados interesantes se decide organizar diferentes consejos para lograr un eficiente control y manejo del fondo donado por Visión Mundial, por lo que se decide buscar autonomía jurídica y dedicarse concretamente a la intermediación financiera.

El 12 de noviembre de 1999, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba obtiene su personería jurídica, otorgada, en ese entonces, por el Ministerio de Trabajo y Acción Social, actual Ministerio de Inclusión Económica y Social, siendo inscritas formalmente el 28 de enero del 2000 en la Dirección Nacional de Cooperativas. (Cooperativa Unión Cochapamba, 2015)

Actualmente la Cooperativa tiene alrededor de 890 socios ahorristas y para mejorar su atención cuenta a con una Ventanilla de Atención en la ciudad de Ibarra. Debido al volumen de información que se maneja se necesita implementar normas que faciliten su manejo, para salvaguardar los recursos de la institución, mejorando la prestación del servicio.

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo general

Verificar el cumplimiento de normas de control interno en los procesos Administrativo, Contable y Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba para identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con miras a fortalecer su estructura.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar la filosofía institucional que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba.
- Evaluar el cumplimiento de las normas de control interno del área Administrativo.
- Examinar el cumplimiento de las normas de control interno del área Contable.
- Analizar el cumplimiento de normas de control internos en el área de Crédito y cobranzas.
- Estudiar la normativa de control interno del sector de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ibarra.

1.2.3. Variables diagnosticas e indicadores

1.2.3.1. Área Administrativa

- ✓ Orientación estratégica
 - Misión
 - Visión
 - Valores corporativos
 - Políticas institucionales

- Objetivos estratégicos
- Plan Operativo Anual
- ✓ Talento Humano
- ✓ Reglamento Interno
- ✓ Descripción de Funciones

1.2.3.2.Área Contable

- ✓ Políticas Contables
- ✓ Estados Financieros
- ✓ Presupuestos
- ✓ Reportes a organismos de control

1.2.3.3.Área de crédito y cobranza

- ✓ Políticas Crediticias
- ✓ Procedimiento e instructivo crediticio
- ✓ Documentos de respaldo y garantías
- ✓ Libro de actas
- ✓ Presentación de informes

1.2.3.4.Normas de Control Interno

- ✓ Políticas de Control Interno
- ✓ Responsabilidades y procedimientos.
- ✓ Evaluación
- ✓ Seguimiento

1.3. Matriz de relación diagnóstica

Tabla 1:

Matriz De Relación Diagnostica

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	TECNICA	FUENTE DE INFORMACION
Evaluar la gestión administrativa de la Cooperativa Unión Cochapamba	Área Administrativa	✓ Orientación Estratégica <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores corporativos • Políticas institucionales • Objetivos estratégicos • Plan Operativo Anual 	Check-list	Personal de la Institución
		✓ Talento Humano <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Reclutamiento de personal • Descripción de Funciones 	Entrevistas Encuestas Check-list	Personal de la Institución
		✓ Reglamento Interno	Observación Directa	Personal de la Institución
		✓ Satisfacción de socios	Encuestas	Socios de la Institución
Examinar el cumplimiento de las normas de control interno del área Contable.	Área contable	✓ Políticas Contables	Check-list	Personal de la Institución
		✓ Estados Financieros	Entrevista	Personal de la Institución
		✓ Presupuestos	Entrevista	Personal de la Institución
		✓ Reportes a organismos de control	Encueta Check-list	Personal de la Institución
		✓ Políticas Crediticias	Check-list	Personal de la Institución
OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA	FUENTE DE

INFORMACION				
Analizar el cumplimiento de normas de control internos en el área de Crédito y Cobranzas.	Área de Crédito y Cobranza	✓ Procedimiento e instructivo crediticio	Observación Directa	Personal de la Institución
		✓ Documentos de respaldo y garantías	Observación Directa Entrevista Check-list	Personal de la Institución
		✓ Libro de actas	Observación directa Check-list	Personal de la Institución
		✓ Presentación de informes	Encuesta Check-list	Personal de la Institución
		✓ Políticas de Control Interno	Check-list	Personal de la Institución
Estudiar la normativa de control interno del sector de cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ibarra.	Normas de Control Interno	✓ Responsabilidades y procedimientos	Check-list	Personal de la Institución
		✓ Evaluación	Encuestas	Personal de la Institución
		✓ Seguimiento	Encuestas	Personal de la Institución

NOTA: El presente proyecto analiza 4 variables primordiales para saber el estado actual de la cooperativa

a. La técnica utilizada para analizar cada variable fue check-list, encuesta, entrevista y observación directa.

1.4. Desarrollo de la matriz diagnóstica

1.4.1. Metodología

Para la presente investigación se utilizó el check-list de verificación de existencia o no de instrumentos de gestión. Su aplicación se efectuó a los principales directivos permitiendo verificar el nivel de control interno que posee la institución en las áreas: administrativa, contable, créditos y cobranzas.

Las evidencias y resultados del análisis se presentan a continuación

1.5. Análisis de variables e indicadores del área administrativa

1.5.1. Orientación estratégica

1.5.1.1. Misión

Al ejecutar la técnica se pudo constatar que la cooperativa si cuenta con una misión que es la siguiente:

Somos una cooperativa que lucha por el establecimiento de una sociedad justa, humana y democrática, que basa su actividad en los principios y valores que rigen a la Institución, con una permanente innovación de productos y servicios financieros y una cultura orientada al desarrollo de sus socios y a todo el talento humano.

Al indagar sobre el tema se evidenció que la misión no ha sido actualizada aproximadamente en los últimos 5 años, sobreentendiendo de que su plan estratégico tampoco estaría actualizado, sin embargo, tras indagar más el tema se encontró con que la misión y visión son los únicos elementos de la planificación estratégica que no se encuentra actualizada denotando una descontextualización tanto con la realidad actual como con su planificación estratégica; por tal razón esta debilidad ser{a tratada en el capítulo tres.

1.5.1.2. Visión

De igual manera se pudo verificar que la cooperativa cuenta con una visión que es la siguiente

En el año 2020, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba, es una organización posicionada a nivel local y reconocida a nivel nacional, por su solidez en la prestación de servicios financieros y no financieros a productores agropecuarios de Cochapamba y de la zona rural de Pimampiro, a través de dos puntos de atención y una oficina matriz.

Promueve la construcción de un nuevo modelo de organización comunitaria para el Desarrollo Social, de la Economía Popular y Solidaria; y, desarrollo territorial de Cochapamba, sin descuidar la protección y cuidado del ambiente; procurando la interacción de sus miembros como una familia, en armonía con Dios, las personas y la naturaleza.

1.5.1.3. Valores corporativos

Se constató que la cooperativa si cuenta con valores corporativos que son:

- ❖ **Honestidad:** Los actos realizados por la Cooperativa, serán siempre con respeto a las normas y apego a la ley-
- ❖ **Respeto:** En el trabajo diario de la Cooperativa, se dará un tratamiento sincero, justo y oportuno a cada uno de los socios.
- ❖ **Solidaridad:** Los servicios que brinda la cooperativa, se orientarán a brindar y promocionar el apoyo y la ayuda mutua para alcanzar el bien común.
- ❖ **Trabajo en Equipo:** Para el logro de la Misión y Visión de la Cooperativa, se coordinarán e integrarán los esfuerzos de socios, directivos y equipo de trabajo.

1.5.1.4. Políticas institucionales

Con respecto a políticas institucionales la cooperativa no cuenta con estas, por tal razón en el capítulo tres se las planteará según las necesidades de la misma.

1.5.1.5. Objetivos estratégicos

Al examinar este aspecto se encontró que, si cuenta con estos, los cuales son:

- ✓ **Gestión Administrativa-Financiera**

Establecer estratégicamente con instituciones públicas y/o privadas al mejoramiento de los servicios la CUC, que contribuyan al crecimiento financiero.

- ✓ **Estructura, Políticas y Cultura Cooperativa**

Fortalecer la Estructura Interna de la Cooperativa, en los niveles de socios, directivos y personal administrativo, a través de la capacitación y promoción.

- ✓ **Alianza Estratégica y Desarrollo**

Desarrollar y potenciar relaciones y alianzas estratégicas, para generar proyectos conjuntos y articulados a la producción agropecuaria para el desarrollo del área de intervención de la CUC.

1.5.1.6. Plan operativo anual

El POA por lo general presenta los detalles sobre cómo conseguir lo planeado en el plan estratégico, y es lo que exactamente se visualizó en el plan operativo anual de la institución.

Tabla 2

Plan Operativo anual Cooperativa Cochapamba

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA EVALUACION DEL PRESUPUESTO AÑO DEL 2.016					
CUENTA	DETALLE DE INGRESOS	PRESUPUESTADO	EJECUTADO	% EJECUTADO	% VARIACIÓN
INGRESOS					
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				
5104	Intereses de cartera de créditos	82.000.00	56116.52	68%	-19%
510450	Interés por mora	4.800.00	2436.61	51%	-33%
569001	Otros ingresos Extraordinarios venta de plantas	2.275	3675.49	162%	24%
569001	Otros ingresos	70	-	0%	-100%
	TOTAL, INGRESOS	89145	62228.62	70%	-18%
GASTOS					
41	INTERESES CAUSADOS	9662.1	8173.09	85%	-8%
44	PROVISIONES	6000	6.000.00	100%	0%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	30684	20194.45	66%	-21%
4502	HONORARIOS	15280	14980.98	98%	-1%
4503	SERVICIOS VARIOS	8208	7671.11	93%	-3%
4504	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS	1655	600.24	36%	-47%
4505	DEPRECIACIONES	7764	6603.61	85%	-8%
4507	OTROS GASTOS	13380	8669.08	65%	-21%
47	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	72	155.76	216%	37%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION	240	4002.46	6%	89%
	TOTAL, DE GASTOS	83283	68877.69	83%	-9%
	EXCEDENTES/PÉRDIDA	5862	-6649.07		

NOTA: El plan operativo anual indica que la institución posee una pérdida de 6649.07

- a. En ingresos se visualiza que de lo planificado se ejecutó un 70% en contra, por ende, no se obtiene el ingreso esperado
- b. En gastos se obtuvo un 83% de cumplimiento a lo esperado, resultado positivo hacia la entidad.

El plan operativo anual se lo realiza con el fin de ayudar a consolidar la planificación estratégica de la institución, como son los gastos, e ingresos que se espera generar en el año.

Para verificar si se está cumpliendo con lo que indica el plan operativo anual se realiza análisis de este cada tres meses y al final del año se presenta un informe en el cual se indica lo planificado y cuanto se ha logrado ejecutar.

El POA que se visualiza anteriormente indica que la entidad en el año 2016 en relación a sus ingresos ha obtenido una disminución de un 18%, una de las razones sería la falla en cobros de morosidad pues se observa que tiene un 33% de disminución en cobros

generando una disminución en sus ingresos. Con respecto a gastos la escena es muy distinta ya que se ha disminuido gastos en la institución, en especial en lo que se refiere a multas.

Como conclusión se daría de que la entidad debe colocar más en cartera, incentivar en depósitos a plazo fijo y hacer uso de los diferentes métodos de cobro logrando así disminuir su cartera de morosidad y obtener mayores ingresos y por ende utilidades mas no perdidas como se visualiza en el gráfico.

1.5.2. Talento Humano

1.5.2.1. Capacitaciones

Al indagar el tema de capacitaciones se pudo encontrar que el personal operativo carece de capacitaciones acordes a sus puestos de trabajo, al igual que miembros directivos; provocando una desactualización en creaciones de nuevas normas de control hacia la entidad y las funciones de cada empleado y directivo de la institución.

1.5.2.2. Reclutamiento de Personal

Con respecto a el reclutamiento de personal se pudo observar que la entidad no posee un instructivo que facilite este proceso, ya que está actualmente no realiza ni pruebas para ingresar a la institución, sino que confía en la persona que solicita o a su vez se deja llevar por recomendaciones de personas externas a la entidad, provocando un bajo rendimiento en la entidad.

1.5.2.3. Descripción de Funciones

Respecto a la descripción de funciones se encontró que la cooperativa cuenta con un pequeño manual que describe la función que debe realizar cada empleado, sin embargo, es realizado a manera general, provocando desconocimiento y malentendido por parte de los empleados con respecto a sus funciones, ya que no se encuentra especificado lo que cada

empleado tiene que hacer sino lo que el departamento debe hacer, provocando existencia de un ambiente laboral tenso.

1.5.2.4. Reglamento Interno

En lo que respecta al reglamento interno se encontró con que la entidad si posee un reglamento interno, pero indagando acerca de su cumplimiento y se encontró que no se lo realiza ya sea por falta de control en estos o porque se encuentra realizado de manera general sin especificaciones a cada área. Provocando esto un mal funcionamiento de la entidad, tanto administrativa como operativa.

1.5.2.5. Satisfacción de los socios

Con respecto a la satisfacción de los socios se encontró que existe una satisfacción sumamente alta, sin embargo, un mínimo de socios supieron manifestar que se debería mejorar la atención que se le brinda al cliente, lo que da a entender que, aunque sea mínimo la solicitud de mejorar la atención se debe prestar atención y de esta manera la cooperativa crecería en socios mejorando así sus ingresos.

1.6. Análisis de variables e indicadores del área contable

1.6.1. Políticas Contables

Al averiguar este tema se encontró, que la cooperativa si cuenta con políticas contables, pero al profundizar se descubrió que no cuentan con políticas contables respaldadas de manera física ya que solo están estipuladas, pero de manera oral; por lo que en el capítulo tres se planteara políticas contables acordes a sus necesidades.

1.6.2. Registros Contables

Al examinar los registros contables se encontró que, si los manejan y que por lo general lo realizan al final de cada día, y que los registros de facturas, notas de venta y recibos correspondientes a caja chica se los realizan cada fin de mes.

1.6.3. Presentación de balances e informes

También se encontró que la presentación de balances se lo realiza cada mes a sus superiores para que en base a esta información tomen decisiones importantes, pero profundizando el tema se encontró que en los últimos 4 meses no se ha podido presentar informes mensuales ya que existe fallas en su sistema contable, por lo que en el capítulo tres se plantearan normas de control preventivos referentes al sistema contable.

1.7. Análisis de variables e indicadores del área de crédito y cobranza

1.7.1. Políticas Crediticias

Se constató que la cooperativa si posee políticas para esta área las mismas que son:

- ✓ Los préstamos serán otorgados de acuerdo a la liquidez presente en la cooperativa. Cada socio tendrá derecho a un solo tipo de créditos de las categorías, consumo o productivo, más dependiendo de la solvencia de pagos y su historial crediticio se podrá otorgarle prestamos adicionales como: forestal, roturación de suelos o educación.
- ✓ Rodo privilegio en la concesión de algún préstamo deberá ser denunciado al consejo de administración y vigilancia.
- ✓ Los casos de créditos a empleados o directivos de la cooperativa serán aprobados por el Consejo de Administración.
- ✓ Los créditos a socios serán aprobados por dos de los tres miembros del comité de créditos más el Gerente quien tendrá la responsabilidad de autorizar la concesión del crédito siempre y cuando hayan cumplido todos los requisitos exigidos y se cuente en los fondos disponibles en la cuenta de la CUC.

- ✓ La forma de pago será de acuerdo al tipo de crédito, pero en ningún caso será el plazo mayor a diez años y los pagos máximos semestralmente.
- ✓ El socio podrá negociar su crédito en caso de calamidad doméstica.

1.7.2. Procedimiento e instructivo crediticio

Se verificó que, si cuentan con instructivos crediticios, y que este se lo cumple a cabalidad por lo que a continuación se enumera los principales parámetros que tiene este instructivo que son:

- ✓ Niveles de aprobación. - En esta sección se explica quien nomas le aprueba el crédito y con un máximo de cuantas personas pueden aprobar un crédito.
- ✓ Integración del comité de crédito. - En esta sección se estipula quienes conforman el consejo, en este caso lo conforman el gerente, oficial de créditos, y tres miembros del consejo de administración, también nos indica el tiempo que se demoran para las reuniones.
- ✓ Aprobación de solicitudes de crédito. - Se encuentra estipulado que para que se apruebe un crédito se debe llenar un formulario y este formulario se pasara al comité de crédito para que tome decisiones.
- ✓ Montos y plazos de créditos. - Se encuentra detallado el monto de cada crédito, destino del crédito, tasa de interés y el monto máximo de aprobación.

Averiguando más acerca del instructivo el directivo de esta área manifestó que sería bueno si existiera un flujo grama; por lo que en el capítulo tres se diseñara un flujo grama en el que conste el procedimiento crediticio, el mismo que contara con el respaldo de su instructivo.

1.7.3. Documentos de respaldo y garantías

En este aspecto, se encontró que la Cooperativa Unión Cochapamba tiene implementado un proceso de respaldos de documentos y garantías de forma oral, haciendo falta la graficación de su flujo grama. Este aspecto también será propuesto en el capítulo tres.

- **Libro de actas**

También se pudo ver que para emitir créditos el comité de crédito lo hace mediante actas de aprobación como se presenta a continuación:

Acta N° 144 DE LA REUNION DEL COMITÉ DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNION COCHAPAMBA"						
Siendo la una de la tarde del día ____ de ____ del 2.016 y previa convocatoria cursada por parte del señor presidente del comité de créditos, se reúnen en la sala de sesiones de la cooperativa en la comunidad de Chaupi Guarangui, los miembros del comité, para tratar el siguiente orden del día.						
<ol style="list-style-type: none">1. Constatación del quórum reglamentario2. Instalación de la reunión3. Análisis y aprobación de las solicitudes de créditos4. Acuerdos y resoluciones5. Clausura						
Dando cumplimiento al orden del día, por secretaria se dio lectura de asistencia y contando con la mayoría, acto seguido el señor presidente declara instalada la reunión, luego el señor Oficial de crédito, Sr. Gustavo Quilca presento las solicitudes de créditos, para su análisis mismo que se procedió a revisar la documentación necesaria, para dicha aprobación y una vez terminado este proceso de revisión se llegó a las siguientes resoluciones:						
PRIMERO: Se resuelve aprobar ____ créditos por un monto de ____, de las siguientes personas y de la siguiente forma y destino económico.						
N° SOCIO	NOMBRE Y APELLIDOS	MONTO SOLICITADO	MONTO APROBADO	PLAZO	Destino	TASA DE INTERÉS
Habiendo agotado el orden del día para lo cual fue convocada la reunión, el señor presidente declara clausurada la reunión siendo las nueve de la mañana del mismo día, para constancia de todo lo actuado firmamos presidente y secretario quien lo certifico.						
Segundo Juan Salazar Flores PRESIDENTE				Segundo Patricio SECRETARIO		

Ilustración 1: Acta reunión de créditos

El acta presenta información de los créditos otorgados, montos aprobados, frecuencia de pago, plazos y destino del crédito.
Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba); Reglamento de Crédito y Cobranzas

1.7.4. Presentación de informes

Además, se indagó sobre la existencia de informes por parte de este departamento y se encontró que, si se lo realiza pero que actualmente se realiza cada año, minimizando el nivel de desempeño del oficial de crédito según sus directivos, por tal razón en el capítulo tres se propondrá normas de control acordes a este departamento.

1.8. Análisis de variables e indicadores normas de control interno

1.8.1. Políticas de Control Interno

Al indagar si la cooperativa cuenta con políticas de control interno se encontró que efectivamente si tiene y que existe total cumplimiento de estas.

1.8.2. Responsabilidades y procedimientos

Con lo que respecta a responsabilidades y procedimientos se encontró que, si los posee, ya que por cada proceso que se ejecute existe un responsable, pero de igual manera se encuentra en desorden provocando así malos entendidos por parte del personal; por lo que en el capítulo tres se propondrá una segmentación con lo que respecta a responsabilidades y procedimientos.

1.8.3. Evaluación

Con respecto a evaluaciones de los objetivos y actividades planteadas se encontró que se realiza de manera individual por departamento y cada año lo cual no es recomendable ya que este por ser el principal de la cooperativa debe realizarse cada 3 meses por lo mínimo.

1.8.4. Seguimiento

En lo referente a seguimiento se evidenció que la institución realiza seguimiento al cumplimiento de normas, pero este se lo realiza de manera aleatoria, lo que sería una debilidad para la institución pues el seguimiento se lo debe hacer a todas las áreas de la cooperativa.

1.9. Encuesta aplicada a directivos

Se realizó una encuesta que evalúa el cumplimiento de normas de control interno. Su aplicación se efectuó a los principales directivos permitiendo verificar el nivel de cumplimiento de las normas de control interno que posee la misma en las áreas: administrativa, contable, créditos y cobranza.

Las evidencias y resultados del análisis se presentan a continuación:

1.9.1. Nivel de cumplimiento del área de administración

Tabla 3

Nivel de cumplimiento administrativo

AREA ADMINISTRATIVA				
Normas de Cumplimiento	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Procedimientos de reclutamiento, selección y contratación de personal		1		
Procesos de inducción y capacitación al personal			1	
Evaluaciones de Desempeño			1	
Sanciones a empleados			1	
Cumplimiento de políticas de adquisición de bienes o servicios			1	
Cumplimiento con políticas, para validación de firmas autorizadas y procedimientos		1		
Cumplimiento con políticas de gastos.			1	

NOTA: Las respuestas son proporcionadas por el gerente de la entidad.

- a. Se visualiza que existe 5 normas, cuya aplicación es regular

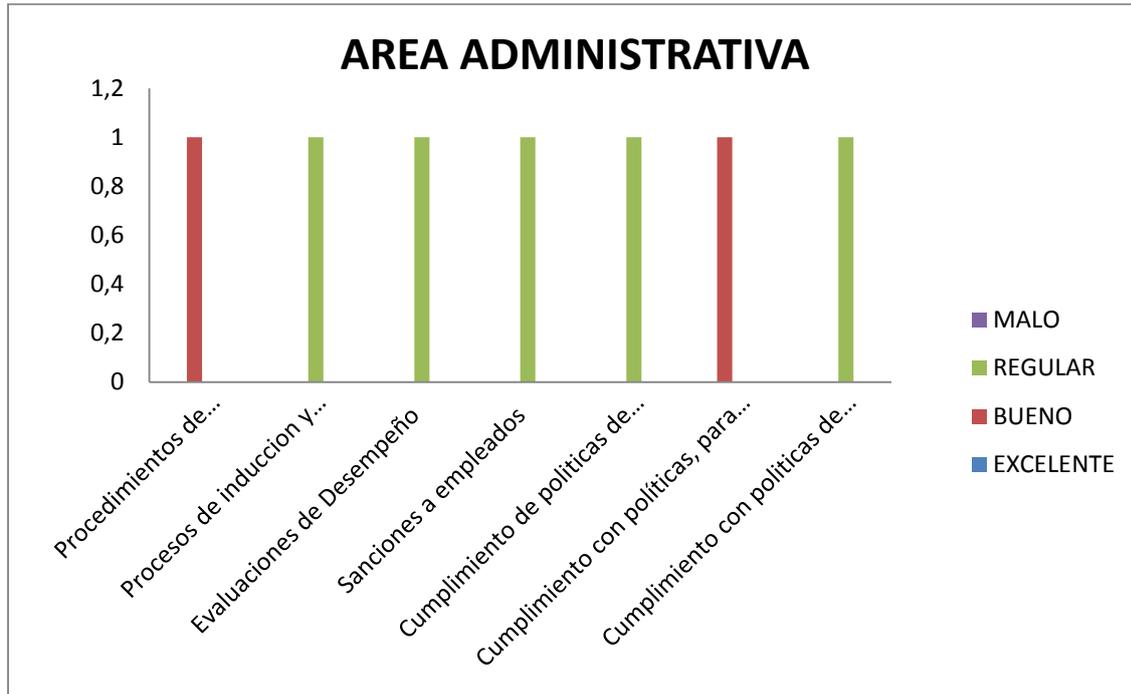


Gráfico 1: Nivel de Cumplimiento Administrativo

En el área administrativa, se puede evidenciar, que, en el cumplimiento de normas, en la mayor parte de estas, la disciplina para el cumplimiento de normas de control, debe mejorarse. Las normas existen, están documentadas, pero hace falta su implementación y control.

1.9.2. Nivel de cumplimiento del área contable

Tabla 4

Nivel de cumplimiento Contable

AREA CONTABLE				
Normas de Cumplimiento	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Cumplimiento con políticas contables		1		
Procedimientos de arqueos periódicos				1
Procedimientos de reposición de caja chica			1	
Cumplimiento con validación de firmas de responsabilidad		1		

NOTA: Las respuestas son proporcionadas por el gerente de la entidad.

- Se visualiza que existe 2 normas, cuya aplicación es buena

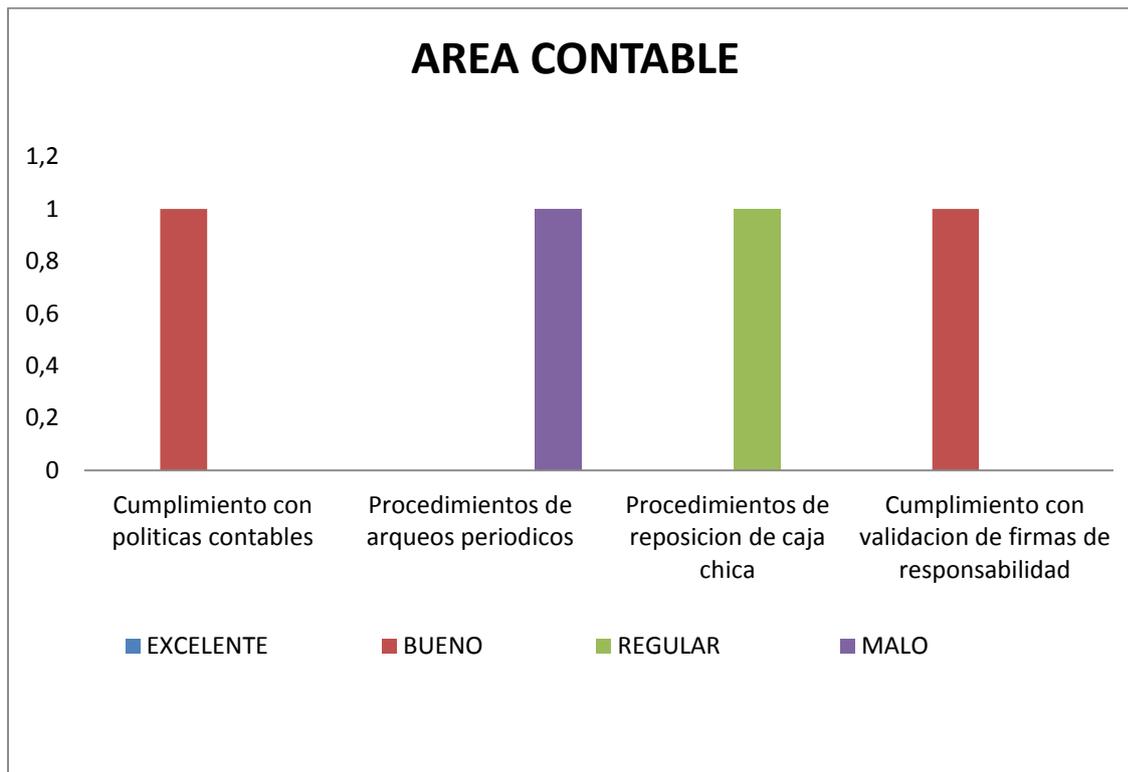


Gráfico 2: Nivel de Cumplimiento Contable

En esta área se puede observar que en su mayoría cuenta con un nivel bueno que se destaca a diferencia de las demás. Demostrando así una aplicación óptima, seguido de un cumplimiento regular y malo en dos procedimientos, lo que quiere decir que existe una falta de control e implementación de normas.

1.9.3. Nivel de cumplimiento del área de crédito y cobranzas

Tabla 5
Nivel de Cumplimiento Créditos y cobranzas

AREA DE CREDITOS Y COBRANZA				
NORMAS DE CONTROL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Cumplimiento de políticas crediticias			1	
Calificación de sujetos de créditos			1	
Categorización de créditos			1	
Documentos de respaldos y garantías			1	
Parámetros de verificación de Créditos Vinculados				1
Aprobación de créditos				1

NOTA: Las respuestas son proporcionadas por el gerente de la entidad.

- a. Se visualiza que existe 3 normas, cuya aplicación es mala

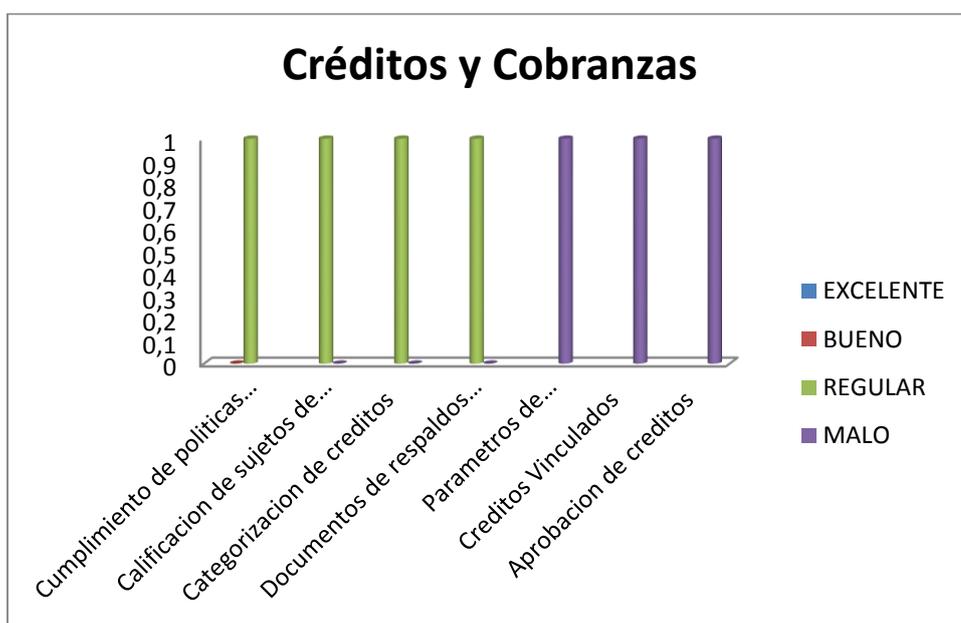


Gráfico 3: Nivel de Cumplimiento de Créditos y cobranzas

Se pudo detectar que en esta área el cumplimiento de normas, es malo, por lo que debe mejorarse. Las normas existen, están documentadas, pero hace falta su implementación y control, existe falta de control en especial en la parte de aprobación, verificación y créditos vinculados ya que por confiar en los socios existe un alto nivel de morosidad en la misma., por lo que en el capítulo tres se plantearan estrategias para mejorar el cumplimiento de estas.

1.9.4. Nivel de cumplimiento de normas de control interno según áreas

Tabla 6
Nivel de Cumplimiento por áreas

AREAS / DEPARTAMENTOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
AREA ADMINISTRATIVO	0	2	5	0
AREA CONTABLE	0	2	1	1
AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS	0	0	4	3

NOTA: Las respuestas son proporcionadas por el gerente de la entidad.

- a. Se visualiza que en ninguna área de la entidad posee un cumplimiento excelente

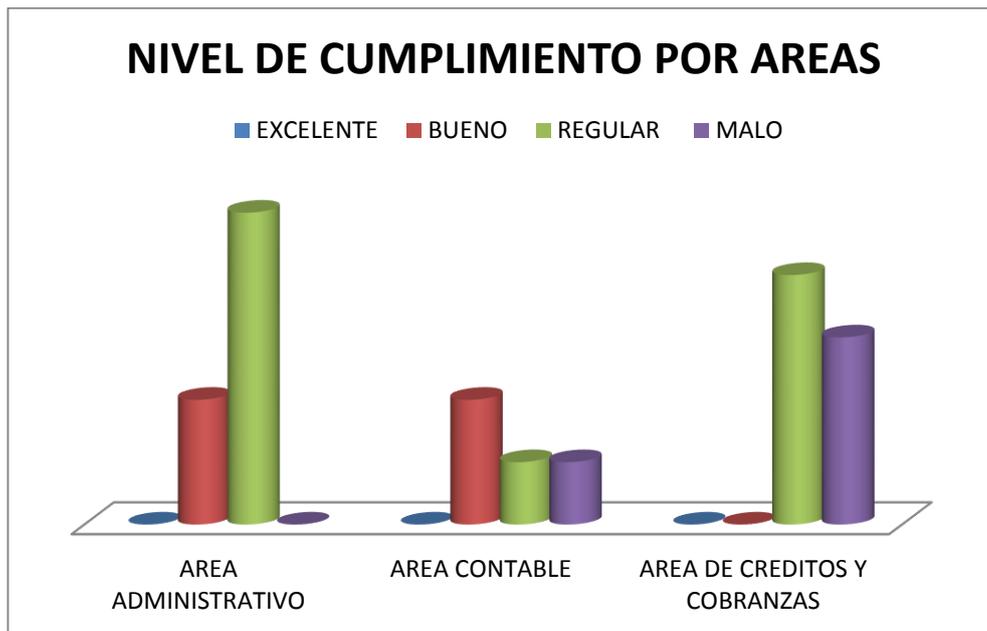


Gráfico 4: Nivel de cumplimiento por áreas

En las áreas de administración y créditos, conforme a los resultados obtenidos, se evidencia un nivel de cumplimiento regular que se destaca por encima de las demás categorías. Se denota debilidad de control interno especialmente en el área de créditos y cobranzas, seguido de un nivel de cumplimiento bueno, expresando una confianza media en el cumplimiento de estas especialmente en el área administración y contabilidad.

Finalmente se muestra un nivel de cumplimiento malo. Indicando inexistencia de controles especialmente en las áreas de contabilidad y créditos; por las evidencias encontradas en el capítulo tres se plantearán acciones para fortalecer el control interno en las áreas mencionadas.

1.10. Encuesta aplicada a socios

Se realizó una encuesta para conocer la percepción del nivel de satisfacción en los socios respecto a los servicios que ofrece la cooperativa. El instrumento fue aplicado los días lunes 14 y miércoles 16 de noviembre del 2016 en razón que estos son días de mayor afluencia; Por tal razón, la muestra corresponde a 30 personas que equivalen a los socios que asistieron los días antes mencionados.

Las evidencias y resultados del análisis se presentan a continuación:

1.¿Cómo califica usted, de manera general, los servicios que brinda la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba?

Tabla 7:
Atención Recibida

SERVICIOS	ALTERNATIVAS				PORCENTAJE			
	Muy bueno	Bueno	Malo	Total	Muy bueno	Bueno	Malo	Total
Información	11	12	7	30	37%	40%	23%	100%
Apertura de cuentas	14	10	6	30	47%	33%	20%	100%
Ventanillas de depósito y retiro	12	11	7	30	40%	37%	23%	100%
Concesión de créditos	0	19	21	30	0%	30%	70%	100%

NOTA: Aplicación de encuesta a 30 socios

- En atención al cliente tiene un 0% de ofrecimiento de buen servicio.
- 21 socios afirman que la atención respecto a créditos es mala

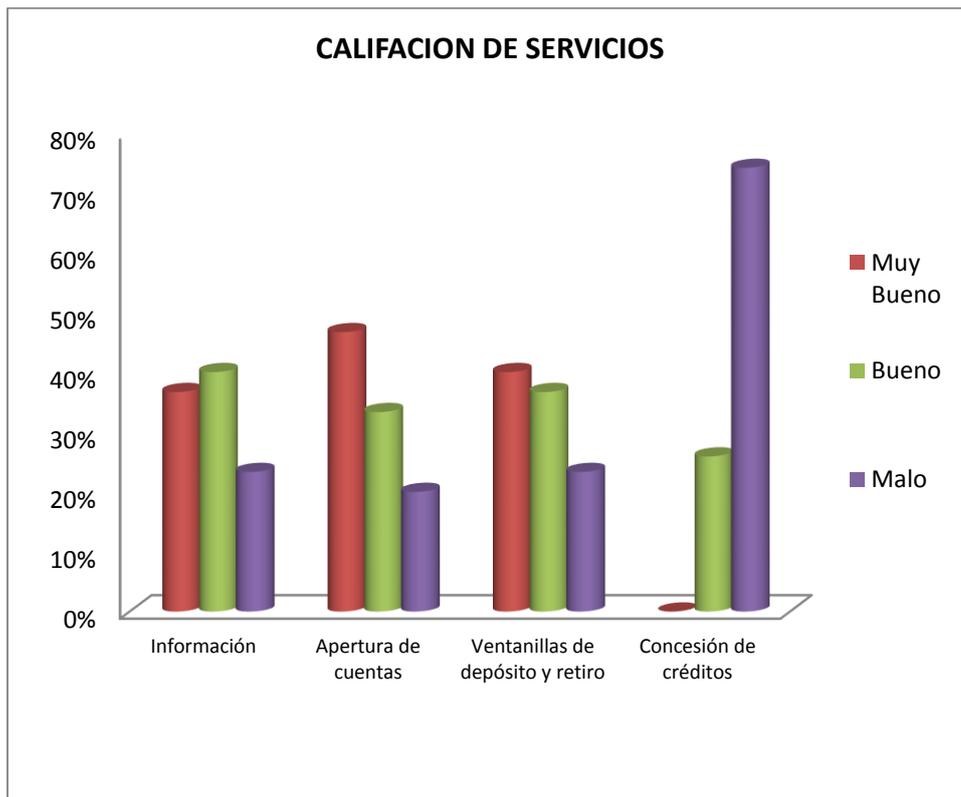


Gráfico 5: Atención Recibida

Con respecto a los servicios de información, la atención entre muy buena y buena representa un 77%, en apertura de cuentas un 80%, en ventanillas de depósitos un 77% y en concesión de créditos un 30%

. Esta situación puede entenderse como una oportunidad para plantear nuevas estrategias de servicio o productos en su proceso de fortalecimiento institucional.

Sin embargo, hay un importante sector que asigna valores más bajos a los criterios de calidad de servicio por lo que siempre será oportuno estar pendientes de las quejas o demandas de los socios por un mejor servicio

2.¿Cómo considera usted la cantidad de requisitos para ser socio de la Cooperativa?

Tabla 8:

Requisitos para ser socio

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Escasos	4	13%
Suficiente	19	63%
Excesivos	7	23%
TOTAL	30	100%

NOTA: 4 socios aseguran que los requisitos son escasos

a. Se realizó la encuesta a 30 socios

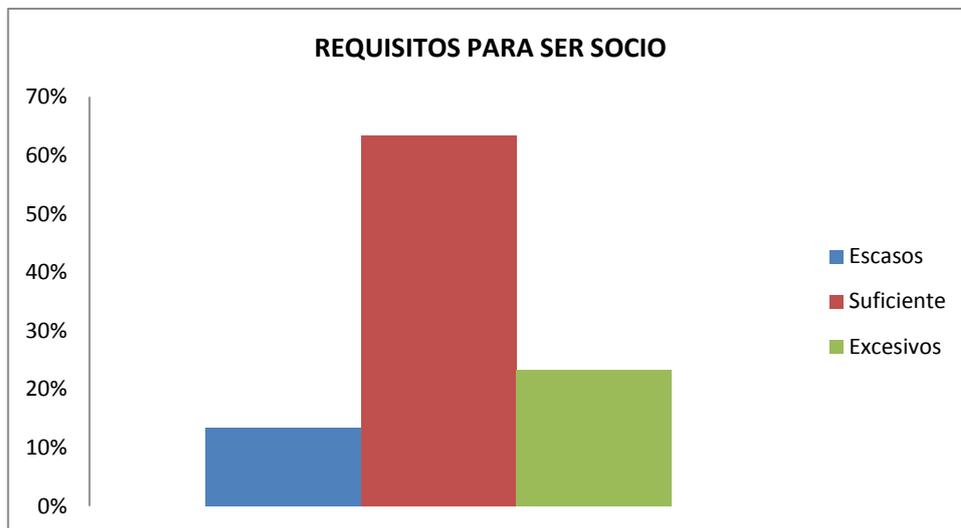


Gráfico 6: Requisitos para ser socio

Según el criterio de los socios, y con una mayoría del 63% consideran que los requisitos para ser socios son suficientes. Esto indica que la entidad pide requisitos razonables y primordiales para ser socio, pues tiene en cuenta que el exceso de documentación entorpece los procesos.

No obstante, existe un 23% que piensa que la cantidad de requisitos es muy extensa y uno más pequeño que dice ser muy escaso, por tal razón siempre es bueno realizar comparaciones estratégicas con requisitos que solicitan otras entidades.

3. ¿Cómo califica a la oportunidad en la atención de servicios de crédito?

Tabla 9:
Atención de Créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Rápido	16	53%
Moderado	12	40%
Lento	2	7%
TOTAL	30	100%

NOTA: Dos socios de los encuestados aseguran que la atención respecto a créditos es demasiado lenta.

- a. Se realizó la encuesta a 30 socios

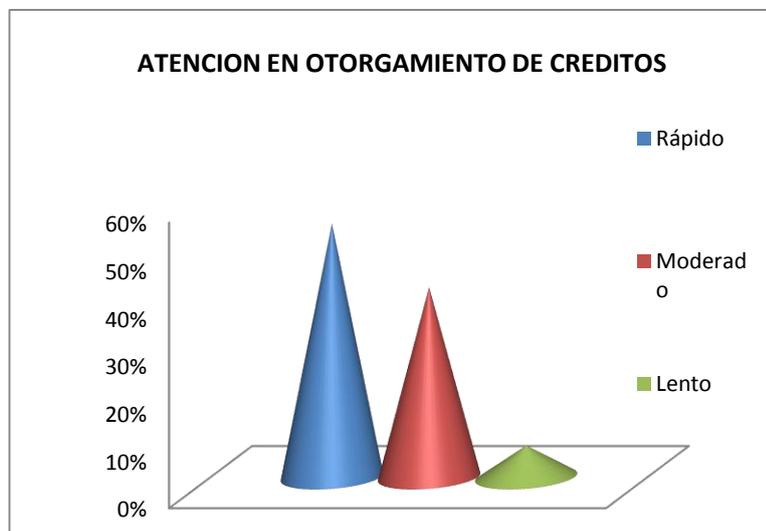


Gráfico 7: Atención en el servicio crediticio

La oportunidad en la atención del servicio crediticio según los encuestados es buena ya que existe una mayoría del 53% que consideran que el progreso es entre rápido y moderado. Siendo esta una oportunidad para plantear nuevas líneas crediticias y brindar un crecimiento económico hacia la entidad. Sin embargo, hay un pequeño grupo que piensa que es lento, por lo que se debe analizar las razones de esta insatisfacción y tomar correctivos.

4. El encaje requerido para solicitar un crédito es:

Tabla 10:
Encaje

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	3	10%
Medio	22	73%
Bajo	5	17%
TOTAL	30	100%

NOTA: Tres socios de los encuestados aseguran que el encaje para solicitar un crédito es sumamente alto
a. Se realizó la encuesta a 30 socios

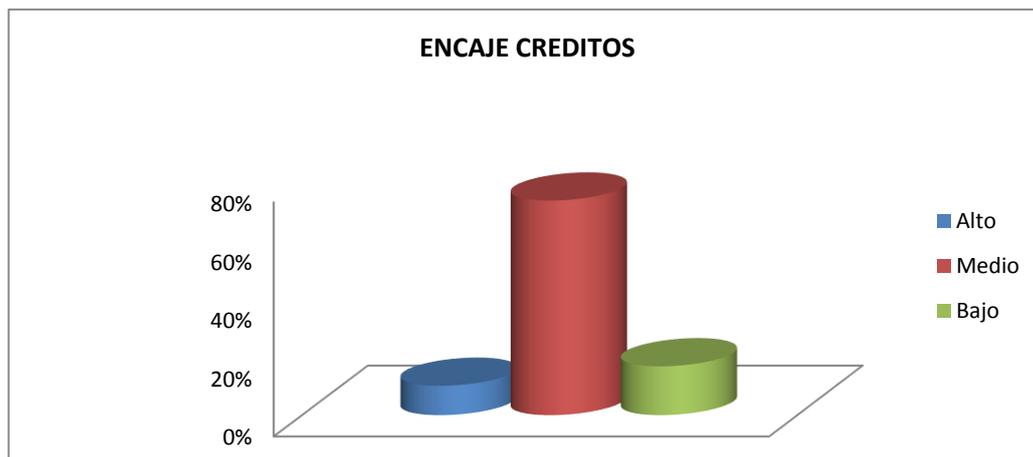


Gráfico 8: Encaje de créditos

Con respecto al encaje que la cooperativa solicita para acceder a un crédito, un 73% de los socios encuestados están de acuerdo con este monto. Es decir, la entidad maneja un encaje equilibrado siendo esta una oportunidad para crear nuevas líneas de crédito. No obstante, existe un 17% que piensa que el encaje de créditos es bajo y el 10% restante que es alto. Por lo que se debe hacer una comparación de encajes con otras entidades, logrando así un crecimiento económico y eficiente para la institución.

1.11. Formulación de la matriz Foda

Cuadro 1:

Matriz FODA

<i>AMBIENTE INTERNO</i>	
<p style="text-align: center;"><i>FORTALEZAS</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La atención al cliente es amable y cortés • Excelente ambiente laboral • Cuenta con un buen nivel de comunicación • Requisitos mínimos para pertenecer a la cooperativa 	<p style="text-align: center;"><i>DEBILIDADES</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual de funciones que explique lo que el empleado debe hacer y los requisitos que debe cumplir para ser asignado a ese puesto • Falta de normas de control preventivas para el sistema financiero • Fallas en emisión de reportes contables por parte del sistema que la entidad maneja • Carencia en verificación de documentación física en el departamento contable • Escasa verificación de inventarios físicos con los descritos en el kardex • Existe demasiada confianza en el cajero de la institución, ya que no se realiza arqueos sorpresivos. • Existencia de duplicidad de funciones • Desconocimiento de elaboraciones de presupuestos por parte del personal operativo. • Falta de capacitaciones acordes a las funciones que realizan los empleados y directivos. • Escasa verificación de cumplimiento con normas de control interno • Falta de rigor técnico en la verificación de documentación y respaldos para otorgar créditos. • Falta estrategias y técnicas de cobro, para recuperar cartera

AMBIENTE EXTERNO

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Acceso a zona rural y urbano• Apoyo a la reforestación de plantas en la parroquia Ambuqui• Promoción y publicidad de la entidad en campeonatos de fútbol en la comunidad Chaupí Guarangui• Utilización de las redes sociales para promocionar los servicios que ofrece la cooperativa	<ul style="list-style-type: none">• Desconfianza por parte de los socios por fraudes en distintas entidades• Cambios constantes en normativas por parte de los organismos de control (Servicio de Rentas Internas, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Código Monetario, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Código de Trabajo) afecta a la capacidad de reacción de la cooperativa.• Infraestructura no es acorde a los servicios que presta la institución.

NOTA: La matriz indica las debilidades que se encontró, tras efectuar el análisis de diagnóstico.

- a. Cuenta con fortalezas internas que posee esta
- b. Muestra las amenazas que tiene la cooperativa.

1.11.1. Cruces estratégicos FODA

Cuadro 2:

Cruces estratégicos Foda

	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">• La atención al cliente es amable y cortés• Excelente ambiente laboral• Cuenta con un buen nivel de comunicación• Requisitos mínimos para pertenecer a la cooperativa	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de un manual de funciones que explique lo que el empleado debe hacer y los requisitos que debe cumplir para ser asignado a ese puesto• Falta de normas de control preventivas para el sistema financiero• Fallas en emisión de reportes contables por parte del sistema que la entidad maneja• Carencia en verificación de documentación física en el departamento contable• Escasa verificación de inventarios físicos con los descritos en el kardex• Existe demasiada confianza en el cajero de la institución, ya que no se realiza arqueos sorpresivos.• Existencia de duplicidad de funciones• Desconocimiento de elaboraciones de presupuestos por parte del personal operativo.• Falta de capacitaciones acordes a las funciones que realizan los empleados y directivos.• Escasa verificación de cumplimiento con normas de control interno• Falta de rigor técnico en la verificación de documentación y respaldos para otorgar créditos.• Falta estrategias y técnicas de cobro, para recuperar cartera
--	--	---

<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a zona rural y urbano • Apoyo a la reforestación de plantas en la parroquia Ambuqui • Promoción y publicidad de la entidad en campeonatos de futbol en la comunidad Chaupí Guarangui • Utilización de las redes sociales para promocionar los servicios que ofrece la cooperativa 	<p style="text-align: center;">FO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promocionar en redes sociales los requisitos que pide la cooperativa para ser socios, al ser mínimos atraerá nuevos socios a la cooperativa. ✓ Fomentar actividades deportivas a empleados en los diversos campeonatos que la entidad patrocina, atrae a socios deportistas a formar parte de la entidad. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planteamiento de normas de control preventivas referentes al sistema que maneja la institución, brindará veracidad en sus estados financieros. ✓ Utilización de redes sociales para cobros a socios que no se encuentran en el país, o a su vez desconocen la dirección domiciliaria. ✓ Conocimiento de zonas rurales a las que la cooperativa ofrece el servicio financiero facilitaría los cobros a estas personas. ✓ Realización de arquezos sorprendivos por parte de los diferentes consejos.
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconfianza por parte de los socios por fraudes en distintas entidades • Cambios constantes en normativas por parte de los organismos de control (Servicio de Rentas Internas, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Código Monetario, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Código de Trabajo) afecta a la capacidad de reacción de la cooperativa. • Infraestructura no es acorde a los servicios que presta la institución. 	<p style="text-align: center;">FA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener un buen ambiente laboral fortalecerá la calidad del servicio logrando minimizar miedos de que exista fraude en la institución, generando confianza en los socios hacia la cooperativa. ✓ Existencia de una buena comunicación permitirá estar atentos ante cualquier cambio que se suceda en las diversas normas de control que regulan a la cooperativa. 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar capacitaciones al personal acorde a sus funciones y a actualizaciones de normativas que brinden los organismos de control evitara la existencia de sanciones hacia la entidad. ✓ Desarrollar nuevas estrategias de cobro por parte de los oficiales de crédito brindara un incremento en sus ingresos, lo que facilitara el adecuado miento de la infraestructura de la cooperativa. ✓ Diseñar un manual de funciones ayudara a evitar duplicidad de funciones y prevención de posibles fraudes.

NOTA: Indica posibles estrategias basado en cada fortaleza, oportunidad, amenaza y debilidad.

- a. Indica estrategias aptas para minimizar sus amenazas y mitigar sus debilidades.

1.12. Identificación del problema diagnóstico

Finalizando el desarrollo del análisis de la matriz FODA, se procede a realizar la identificación del problema diagnóstico con causas y efectos por el que actualmente atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba, ya que esta posee un control interno, pero se debe reforzar estrategias y técnicas que ayuden al cumplimiento de estas normas, y tras realizar el análisis se pudo detectar que posee las siguientes debilidades:

- Falta de un manual de funciones que explique lo que el empleado debe hacer y los requisitos que debe cumplir para ser asignado a ese puesto.
- Falta de normas de control preventivas para el sistema financiero
- Fallas en emisión de reportes contables por parte del sistema que la entidad maneja
- Carencia en verificación de documentación física en el departamento contable
- Escasa verificación de inventarios físicos con los descritos en el kardex
- Existe demasiada confianza en el cajero de la institución, ya que no se realiza arqueos sorpresivos.
- Existencia de duplicidad de funciones
- Desconocimiento de elaboraciones de presupuestos por parte del personal operativo.
- Falta de capacitaciones acordes a las funciones que realizan los empleados y directivos.
- Escasa verificación de cumplimiento con normas de control interno
- Falta de rigor técnico en la verificación de documentación y respaldos para otorgar créditos.
- Falta estrategias y técnicas de cobro, para recuperar cartera.

Una vez concluido el diagnóstico y ante las debilidades encontradas se plantea una **PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA**, para potenciar el desarrollo de la institución y salvaguardar sus activos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Introducción

En el marco teórico que se desarrolla a continuación, su importancia radica en proporcionar al lector y usuario una idea clara respecto al tema de trabajo de grado. Por tal razón, hallará conceptos básicos, complementarios y específicos que facilitaran su comprensión.

Este capítulo se encuentra organizado mediante cinco grupos de conceptualización que son: cooperativismo, control interno, administración, contabilidad y crediticio. Cada grupo incluirá entre cuatro y seis términos seleccionados en base a criterios de pertinencia al tema del trabajo de grado y a la necesidad de conceptualizarlos para facilitar su comprensión.

2.2. Objetivos

- ✓ Respalda teóricamente el trabajo de grado en base a una investigación documental y bibliográfica los principales términos relacionados al tema.
- ✓ Facilitar la comprensión a los lectores y usuarios del presente trabajo de grado.

2.3. Conceptualización de términos relacionados a cooperativismo

2.3.1. Cooperativismo

Según (Muciño Izquierdo, 2014, págs. 66-67) “El cooperativismo representa un esfuerzo colectivo de la sociedad humana, encaminado a cambiar el actual estado económico del mundo y a terminar con la explotación que sufre el hombre en sus condiciones de consumidor y productor”.

El concepto que se encuentra escrito se relaciona plenamente con la institución objeto de estudio; ya que se fundamenta en la filosofía cooperativista y sus servicios se orientan a brindar oportunidades a sus productores mediante créditos acordes a su economía, y lograr así obtener un crecimiento en la parroquia y por ende mejorar las condiciones de vida de las personas.

2.3.2. Objetivos cooperativistas

(Barzallo Mandieta, 2006) En su libro *Fundamentos Históricos Y Teóricos Del Sistema Cooperativo* presenta los siguientes objetivos:

EN LO ECONOMICO

- Lograr la propiedad colectiva de los medios de producción, sin fuerza de trabajo asalariada y con decisiones colectivas, mejorando la calidad de vida de los asociados.
- Impulsar un nuevo modelo de desarrollo garantizando la seguridad alimentaria y soberanía del país.
- Direccionar los procesos de las redes productivas de los bienes y servicios.
- Impulsar un nuevo modo de producción, distribución y consumo distinto al capitalismo, para satisfacer necesidades colectivas, con tecnología autónoma.

EN LO SOCIAL

- Cambiar el beneficio individualista y con fines de lucro por la apropiación colectiva de lo producido con fines sociales, valorando al trabajador, combatiendo la división del trabajo.

Con respecto a los objetivos la Cooperativa Unión Cochapamba practica los dos tipos de objetivos; económico porque mejora la calidad de vida de sus socios, pues su filosofía es brindar oportunidades a la comunidad mediante otorgación de créditos agrícolas, garantizando así una seguridad alimentaria para la comunidad de Manzano Guarangui , y a la

vez satisface sus necesidades de manera colectiva; referente a lo social la institución labora en equipo, valora el trabajo de las personas, logrando tener grandes éxitos y evitar la división de trabajo.

2.3.3. Cooperativa

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, pág. 15) “Es el conjunto de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social”.

Sí se cumple con este concepto., ya que, la cooperativa Unión Cochabamba es constituida a manera privada y su filosofía es social, orientada a brindar oportunidades a la comunidad, especialmente a las comunidades altas de la Parroquia Ambuqui, del Cantón Ibarra.

2.3.4. Constitución

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) en su *REGLAMENTO A LA Ley de Economía Popular y Solidario indica lo siguiente.*

ART. 2.- ASAMBLEA CONSTITUTIVA. - Para constituir una de las organizaciones sujetas a la ley, se realizará una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán un Directorio provisional integrado por un Presidente, un Secretario y un Tesorero, que se encargarán de gestionar la aprobación del estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la Superintendencia.

ART. 3.- ACTA CONSTITUTIVA. - El acta de la asamblea constitutiva a que se refiere el artículo anterior, contendrá lo siguiente:

1. Lugar y fecha de constitución;
2. Expresión libre y voluntaria de constituir la organización;
3. Denominación, domicilio y duración;
4. Objeto social;
5. Monto del fondo o capital social inicial;
6. Nombres, apellidos, nacionalidad, número de cédula de identidad de los fundadores;
7. Nómina de la Directiva provisional
8. Firma de los integrantes fundadores o sus apoderados

Art. 7.- Requisitos cooperativas. - Las cooperativas a través de su Presidente provisional, además de los requisitos exigidos a las asociaciones presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
2. Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse incurso en impedimento para pertenecer a la cooperativa.

Además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados.

2.3.5. Tipos de cooperativas

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) en su *Ley de Economía Popular y Solidaria*:

- **COOPERATIVAS DE PRODUCCIÓN.** - Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.
- **COOPERATIVAS DE CONSUMO.** - Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.
- **COOPERATIVAS DE VIVIENDA.** - Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.
- **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.** _ Son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito

- **COOPERATIVAS DE SERVICIOS.** - Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores

2.3.6. Estructura interna

Con respecto a la estructura interna de las cooperativas de ahorro y crédito (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) indica que deben contener lo siguiente:

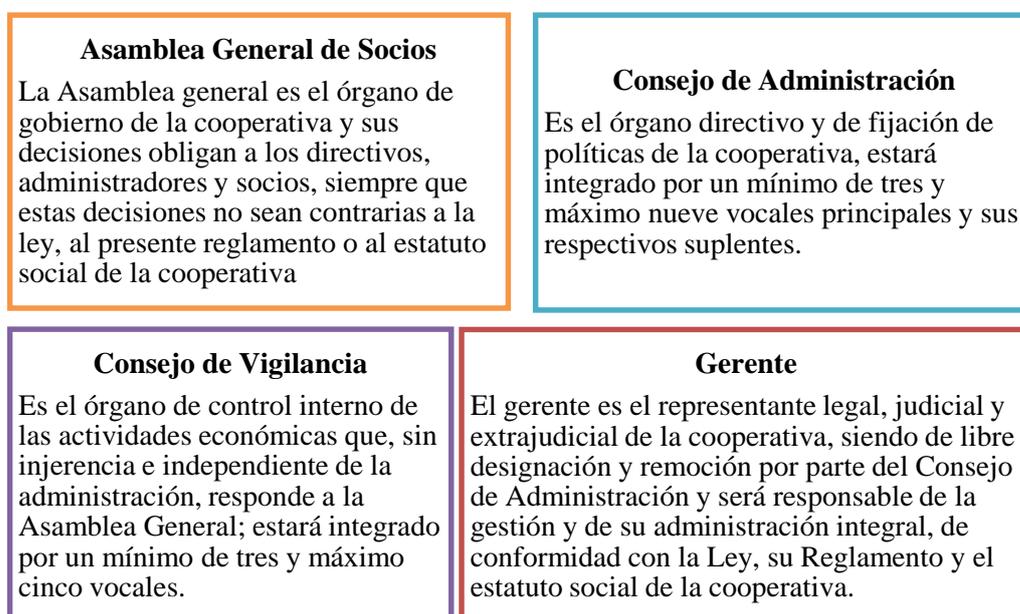


Ilustración 2: Estructura Interna

, Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y solidaria

La estructura interna que se visualiza en el gráfico anterior se relaciona con la entidad estudiada, ya que la misma cuenta con una estructura similar a la que sugiere la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.3.7. Ventaja cooperativa

“La ventaja radica en la naturaleza misma de la cooperativa que la hace totalmente accesible a toda propuesta de cambio y mejoramiento de situaciones sociales, económicas y culturales.” (Guevara, 2004, pág. 35)

El concepto anterior tiene relación con la institución, porque su principal objetivo es brindar cambios positivos en la parroquia Ambuqui, en especial a las comunidades altas de esta, pues la mayoría de créditos que esta emite son agrícolas y de vivienda obteniendo así un mejoramiento social, económico y cultural de las comunidades.

2.4. Conceptualización de términos relacionados a control interno

1.12.1. Control interno

(Fonseca Luna, 2011) Explica al control interno de la siguiente forma:

El control interno comprende el plan de organización y todos los sistemas establecidos y coordinados por la gerencia de una compañía para asistirle en el logro de los objetivos de asegurar, tanto como sea practico, el ordenamiento de una conducta eficiente en los negocios, incluyendo la salvaguarda de activos, la confiabilidad de los registros contables, y la oportunidad en la preparación de estados financieros confiables.

Basándose en la definición anterior se puede deducir que, si se aplica el concepto ya que la institución implementa políticas con la finalidad de salvaguardar sus activos y a la vez brindar información financiera confiable, evitando existencias de fraudes y malos manejos contables y administrativos.

1.12.2. Componentes de control interno

Se identifican cinco componentes de control interno que se relacionan entre si y son inherentes al estilo de gestión de la empresa, los mismos que están integrados en el proceso de dirección. Estas son:



Ilustración 3: Componentes de Control Interno

Fuente: Rodrigo Estupiñan, Control Interno y fraude.2006

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta solo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes (Estupiñan, 2006, pág. 26)

El control interno contiene componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios.

1. AMBIENTE DE CONTROL. Trata de hacer referencia a la ejecución de actividades y cumplimiento de responsabilidades, así como la competencia de la gente de la entidad para poder asignar autoridad y responsabilidades a cada uno de ellos.

1.1. FACTORES DEL AMBIENTE DE CONTROL

Dentro de un Sistema de Control Interno se debe considerar los factores del ambiente de control como son:

- **Actitud de la Alta Gerencia.** - Debe estar comprometida con el control y su ejercicio en la organización de manera prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados, evitando conflictos de intereses.
 - **Valores y comportamientos.** - Es el liderazgo basado en principios y valores que exhorta a la integridad y el comportamiento ético.
 - **Recurso humano y clima organizacional.** - Consiste en el crecimiento y desarrollo del recurso humano, capacitando, motivando y comprometiendo al personal.
 - **Cultura y conciencia del control.** - Se establecen políticas y procedimientos de control bien definidos.
 - **Estructura organizacional.** - Se delega autoridad y se asigna responsabilidades apropiadas.
2. **EVALUACION DE RIESGOS.** Trata de la identificación y análisis de los riesgos relevantes, sea que provengan de fuentes externas o internas, y que puedan afectar a consecución de los objetivos, sentando la base y estableciendo mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados de forma coherente.
 3. **ACTIVIDADES DE CONTROL.** Las actividades de control se dan en todos los niveles e incluyen tareas como: aprobar, autorizar, verificar, conciliar, revisar el desempeño operacional, la seguridad de activos y la segregación de funciones, es decir son políticas y procedimientos que permiten que las actividades administrativas se lleven a cabo, para lograr la consecución de los objetivos de la entidad.
 4. **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.** Los sistemas de información hacen posible operar y controlar a las entidades, se debe identificar, recopilar y comunicar la información pertinente de manera oportuna para que los miembros de la organización

puedan cumplir con sus obligaciones a tiempo y con eficacia, informar tiene que ver tanto con la información interna como con la externa ya que de ello dependerá la toma de decisiones necesarias para un eficiente funcionamiento de la entidad; por ello la comunicación debe ser efectiva y darse en varios sentidos, es decir de forma horizontal, de arriba hacia abajo y viceversa, con los proveedores, con los clientes y todas aquellas personas que tienen que ver con la organización.

5. SUPERVISIÓN O MONITOREO. Es un proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del Sistema de Control Interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades:

- Buen criterio administrativo interno.
- Supervisores independientes – Auditoría externa.
- Auto evaluaciones – Revisiones de la Gerencia.
- Supervisión a través de la ejecución de operaciones.

El resultado de la supervisión en términos de hallazgos, que pueden ser deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento del control, deben informarse a los supervisores como es la Gerencia, Comités o la Junta Directiva.

1.12.3. Tipos de control interno

Según (Mantilla, 2012, pág. 11) da a conocer la existencia de dos tipos de control interno que son:

- ✓ ADMINISTRATIVO. - Es el que no está limitado al plan de la organización, y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, ya que se relaciona con la eficacia de la empresa
- ✓ CONTABLE. - es el plan de organización y registros que conciernen a salvaguardar los activos y brindar credibilidad de la información financiera.

En base al concepto anterior la cooperativa maneja los dos tipos de control; el administrativo, pues, cuenta con normas y responsabilidades respecto a las labores de cada empleado, que son esenciales para que la empresa tenga eficacia en sus actividades, y el contable, pues aplican normas contables que den credibilidad a la presentación de sus estados financieros y que evitan existencia de fraudes y despilfarros.

1.12.4. Responsabilidades del control interno

(Mantilla A. S., 2009) Explica a la responsabilidad del control interno así:

La responsabilidad en el establecimiento del sistema de control interno es una de las funciones de gerencia, así como la fijación de políticas que determinen los objetivos que deben ser cumplidos por el sistema para asegurar una ordenada y eficiente conducta en los negocios.

Basándose en el criterio del autor se puede decir que con respecto a responsabilidades la cooperativa Unión Cochapamba si se relaciona con este concepto, pues, es gerencia quien se encarga de fijar las políticas necesarias para cumplir con los objetivos planteados.

1.12.5. Evaluaciones del control interno

Según (Velasategui, 2015) para evaluar el control interno se debe seguir las siguientes actividades.

- ✓ Evaluar el control interno mediante cuestionarios, flujo gramas, narrativas, etc.
- ✓ Utilizar indicadores de gestión
- ✓ Identificar los subcomponentes con menor nivel de control interno

Basándose en el anterior concepto se deduce que la cooperativa si realiza evaluaciones de control interno mediante mediciones de desempeño laboral del personal e indicadores de gestión, pero los realiza a manera sorpresa mas no periódicamente y las evaluaciones

periódicas del cumplimiento de estas normas son esenciales para poder salvaguardar sus activos.

1.12.6. Seguimiento de control interno

Según (Castillo Guach, 2011) *“La Función del seguimiento es ofrecer información a la gerencia en base a la implementación de estrategias o normas que regulen las diversas actividades.”*

El concepto anterior indica que mediante el seguimiento del cumplimiento de las normas se puede verificar si existe un cumplimiento total o parcial, o a su vez si las estrategias planteadas fueron útiles o toca replantear o reforzar normas.

2.5. Conceptualización de términos relacionados administración.

2.5.1. Administración

“La administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional”
(Porter, 2006)

Respecto al concepto anterior la cooperativa Unión Cochabamba cuenta con una administración que se encarga de organizar las responsabilidades y actividades que debe desempeñar el talento humano estableciendo sistemas de esfuerzo cooperativo, con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

2.5.2. Importancia de la administración

La administración es importante ya que permite lograr que las cosas se realicen de la mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia posible.

(Ponce, 2004, pág. 17) Afirma que es importante porque: *“La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”*.

Analizando el concepto anterior se deduce que es importante porque la administración es un proceso para lograr eficientemente los objetivos de la organización, a través de coordinar todos los recursos y con la colaboración del talento humano.

2.5.3. Características de la administración

(Ponce, 2004, pág. 15) Da a conocer cinco características de la administración de la siguiente manera:



Ilustración 4: Características de la administración

1. SU UNIVERSALIDAD. Es el fenómeno administrativo se da donde quiera que exista un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.

2. SU ESPECIFICIDAD. Aunque la Administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta (en la empresa: funciones económicas, contables, productivas, jurídicas, etc.), el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña.
3. SU UNIDAD TEMPORAL. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos a los elementos administrativos.
4. SU UNIDAD JERÁRQUICA. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social participan, en distintos grados y modalidades, de la misma Administración.

Fuente: (Escalante, 2009, pág. 17) en su libro: Dirección de Organización de empresas públicas y privadas

2.5.4. Tipos de administración

(Escalante, 2009, pág. 17) Afirma que existen tres tipos de administración que son los siguientes:

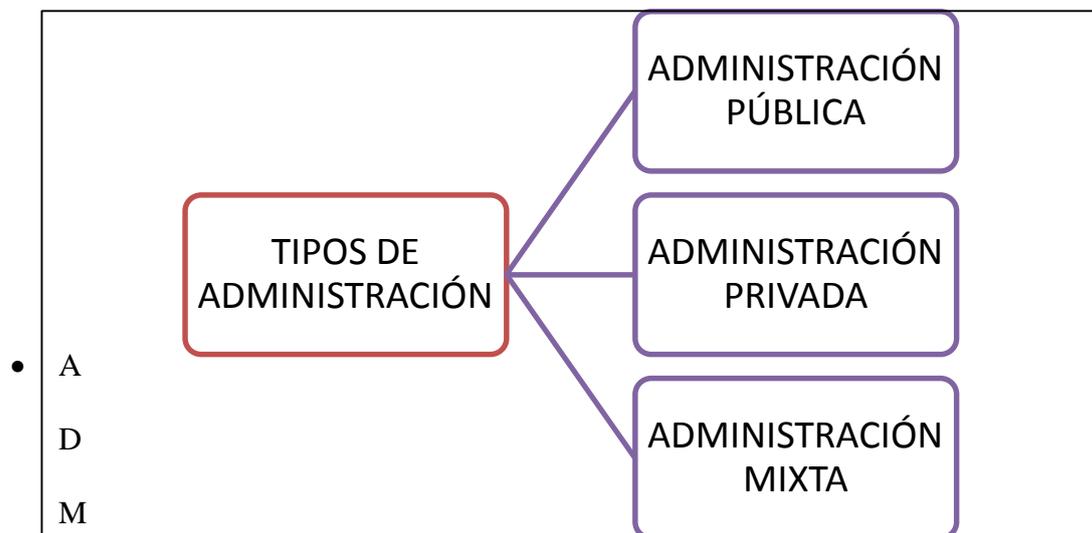


Ilustración 5: Tipos de Administración

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

(Chiavetano, 2009) Afirma: *“La administración pública es un sistema que tiene por objeto dirigir y coordinar la actividad del Estado hacia los objetivos que se ha propuesto para beneficio del país.”*

La administración pública está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos.

- ADMINISTRACIÓN PRIVADA:

La Administración Privada se ocupa del manejo de todas las actividades que no están a cargo del Estado y tiene el objeto de proveer bienes de capital, bienes de uso y bienes de consumo, así como la prestación de servicios de acuerdo a peculiares intereses.

La administración o empresa privada es el sistema que tiene por fin dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos con otros sistemas mayores, hacia objetivos comunes que creen riquezas asegurando la satisfacción de las necesidades humanas y la obtención de beneficios para la empresa e indirectamente para toda la comunidad (Leonardo, 2010)

- ADMINISTRACIÓN MIXTA

(Ponce, 2004) Indica: *“Esta administración hace uso de un capital inicial dado por inversionistas, por lo cual es privado; así como también de capital estatal que es ofrecido por el gobierno o el estado.”*

La administración mixta se refiere a las actividades de aquellos organismos que están bajo jurisdicción tanto del poder público como del sector privado.

2.5.5. Elementos de la administración

La Administración es una actividad humana que, así como está constituida por una serie sucesiva de etapas, cuenta también con elementos inherentes a este proceso.

(Harold Koontz, 2007) Da a conocer los siguientes elementos:

- **OBJETIVO:** La administración siempre está enfocada a lograr determinados fines o resultados.
- **EFICACIA:** Se refiere a lograr los objetivos satisfaciendo los requerimientos del producto o servicio en términos de cantidad y tiempo.
- **EFICIENCIA:** Se refiere a hacer las cosas bien. Es lograr los objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad.
- **GRUPO SOCIAL:** Es necesario que exista un grupo social para que se de la administración.
- **COORDINACIÓN DE RECURSOS:** en la administración se requiere combinar, sistematizar y analizar los diferentes recursos que intervienen en el logro de un fin común.
- **PRODUCTIVIDAD:** es la relación entre la cantidad de insumos necesarios para producir un determinado bien o servicio. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos, en términos de eficiencia y eficacia.

Con las definiciones anteriormente descritas se deduce que la administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

2.5.6. Proceso administrativo

Según (Leonardo, 2010) define a los procesos administrativos de la siguiente manera:

El proceso Administrativo es el conjunto de fases, etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. El proceso se da al mismo tiempo. Es decir, realiza las funciones de planificación, organización, dirección, integración y control simultáneamente

Con respecto al proceso administrativo se deduce que las funciones o procesos detallados no son independientes, sino que están totalmente interrelacionados.

Cuando una empresa elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo. Luego de la ejecución (o tal vez en forma simultánea) se controla que la realidad de la empresa no se aleje de la planificación planteada, y en caso de hacerlo se busca comprender las causas de dicho alejamiento. Finalmente, del control realizado puede surgir una corrección en la planificación, lo que realimenta el proceso.

2.5.6.1. Estructura del proceso administrativo

2.5.6.1.1. Planeación

(Cleri, 2013) Define a la planeación de la siguiente manera: “La planeación es la selección y relación de hecho, así como la formulación y uso de suposiciones, respecto al futuro en la visualización y formulación de actividades necesarias para alcanzar los resultados deseados”

En base al concepto anterior se deduce que la planeación figura un papel importante en la entidad, ya que, es el punto de partida para la empresa pues aquí se fija la filosofía institucional, además de los resultados que pretende alcanzar.

2.5.6.1.2. Organización

Según (Espinoza Andrade, 2005) conceptualiza a la organización de la siguiente forma: “La organización es la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto”

Con respecto al concepto anterior en el caso de estudio, la organización se da en la agrupación y organización de las actividades necesarias mediante la creación de estructuras y responsabilidades al ejecutar el trabajo, con el fin de aumentar la productividad y optimizar los recursos.

2.5.6.1.3. Dirección

(Chiavetano, 2009) Define a la dirección así: “La dirección implica el logro de los objetivos por medio de personas, por lo tanto, un administrador debe interesarse por el trabajo y por las relaciones humana”

Según el concepto de Chiavetano se puede decir que la institución aplica la dirección en su administración, ya que, implementa estrategias para la ejecución de los planes antes estipulados, además estimula a las personas mediante compensaciones logrando así obtener el máximo esfuerzo de sus empleados y poder cumplir con lo establecido.

2.5.6.1.4. Proceso de dirección

FUENTE: (Lourdes, 2010) Explica al proceso de dirección de la siguiente forma:

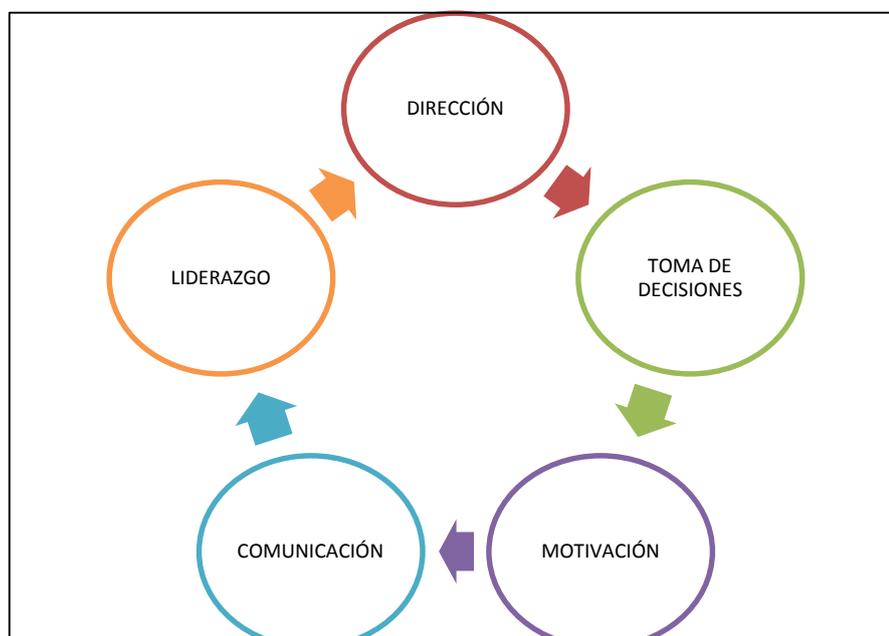


Ilustración 6: Proceso de Dirección

TOMA DE DECISIONES: Este proceso es racional y se hace tomando en cuenta el entorno.

COMUNICACIÓN: De la motivación depende el compromiso y lealtad del personal que la labora.

LIDERAZGO: Es la capacidad de la persona, en este caso del gerente para influir en las demás personas

2.5.6.1.5. Control

(Porter S. , 2009) Conceptualiza al control de la siguiente forma: *“Control es un proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”*

Basándose en el concepto anterior el control que maneja la entidad se enfoca en supervisar el cumplimiento de las actividades por parte de empleados, logrando así cumplir con lo planeado, y dicho control se lo realiza de tres maneras:

- ✓ **Preliminar** que es antes de realizar las actividades plantea
- ✓ **Concurrente** que es al momento de ejecutar las actividades
- ✓ **Posterior** que es luego de terminadas las actividades.

2.6. Conceptualización de términos relacionados a contabilidad

2.6.1. Definición de contabilidad

Según (Horngren, 2012) conceptualiza a la contabilidad de la siguiente forma: “La contabilidad organiza y resume la información económica para que los usuarios puedan emplearla. Se Presenta en Informes llamados estados financieros, para realizar esto los contadores analizan, registran, cuantifican acumulan, sintetizan, clasifican, informan e interpretan los hechos económicos”

El concepto anterior es aplicado en la entidad ya que la información que entrega el departamento de contabilidad es de manera clara, organizada y veraz, con la finalidad de ayudar en la toma de decisiones

2.6.2. Tipos de contabilidad

Según (Gonzales Perez, 2014) los tipos de contabilidad son los siguientes

- ✓ CONTABILIDAD FINANCIERA: Sistema de información orientado a proporcionar información a terceras personas relacionadas con la empresa, como acciones, instituciones de crédito, inversionistas, etc. A fin de facilitar sus decisiones.
- ✓ CONTABILIDAD FISCAL: Sistema de información orientado a dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las organizaciones
- ✓ CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA: Sistema de información al servicio de las necesidades de la administración, destinada a facilitar las funciones de planeación, control y toma de decisiones. Es la rama que con tecnología de punta adecuada permite que la empresa logre un liderazgo en costos o una clara diferenciación que la distinga de otras empresas u organizaciones

Referente a los tipos de contabilidad que menciona anteriormente (Gonzales Perez, 2014) , la entidad estudiada maneja la contabilidad financiera, ya que, su contabilidad se enfoca en cuentas referentes a lo que cartera de créditos, morosidades, entre otras, esenciales para la presentación de estados financieros.

2.6.3. Objetivos de la contabilidad

(Pombo, 2014) Indica que los objetivos principales de la contabilidad son: *“Presentar información financiera a quienes toman decisiones, y controlan los recursos de la empresa”*

En relación al concepto la entidad estudiada cumple con lo que son los objetivos de la contabilidad, ya que, el uso de la contabilidad se la realiza para poder tomar decisiones y a la vez controlar el uso de recursos de la institución.

2.6.4. Fases del ciclo contable

(Pombo, 2014) Con respecto a las fases del ciclo contable indica lo siguiente: “La serie de pasos o la secuencia que sigue la información contable desde el origen de la transacción hasta la presentación de los estados financieros”



Ilustración 7: Fases del Ciclo Contable

FUENTE (Pombo, 2014, pág. 18), En su libro: Contabilidad General

El proceso contable que se visualiza en el grafico anterior se encuentra compuesto por varias actividades, la que inicia con la emisión de documentos y se termina con la elaboración de los estados financieros.

1. Estado de Situación Inicial

(Guevara, 2004) Indica lo siguiente: *“Es un informe financiero que refleja la situación del patrimonio de una empresa en un momento determinado. En el caso de empresas que funcionan por varios periodos, la información financiera del 31 de diciembre da inicio al siguiente ejercicio contable.”*

El concepto anterior se vincula directamente con la entidad estudiada, ya que se elabora al iniciar las operaciones de la empresa con los valores que conforman el Activo, Pasivo, y Patrimonio de la misma. En el estado inicial constan los saldos de sus cuentas con sus respectivos valores del balance del periodo anterior.

2. Libro Diario General

(Gonzales Perez, 2014) Afirma: *“El libro Diario General es uno de los más básicos que se utilizan en contabilidad en el día a día. En este se registran de forma cronológica todas las operaciones económicas que se realizan en un negocio para su posterior pase al mayor.”*

La entidad estudiada cumple con el concepto anterior ya que, realiza el registro de forma cronológica todas las operaciones de la empresa, el registro se realiza mediante asientos, a lo que se denomina también jornalización.

3. Libro Mayor

(Guevara, 2004) Indica que en este libro se registra lo siguiente: *“El libro mayor es un libro que recoge todas las operaciones económicas registradas en las distintas cuentas contables de la empresa de manera cronológica.”*

La definición anterior se relaciona con la cooperativa, pues los valores registrados en el debe del diario pasan al debe de una cuenta de mayor y los valores registrados en el haber del diario pasan al haber de una cuenta de mayor. Por eso se subdivide en los mayores auxiliares necesarios para cada una de las cuentas, especialmente en lo que se refiere a cuentas y documentos por cobrar y pagar

4. Balance de comprobación

(Gonzales Perez, 2014) Da a conocer lo siguiente: *“Es un instrumento financiero que se utiliza para visualizar la lista del total de débitos y créditos de las cuentas, junto al saldo de cada una de ellas. De esta forma, permite establecer un resumen básico de un estado financiero.”*

El balance de comprobación permite resumir la información contenida en los registros realizados en el libro diario y en el libro mayor, a la vez que permite comprobar la exactitud de los mencionados registros. Verifica y demuestra la igualdad numérica entre el debe y el haber.

5. Ajustes

(Pombo, 2014) Con respecto a ajustes indica: *“Ajuste es el asiento contable necesario para llevar el saldo de una cuenta a su valor real. Son los asientos que se realizan con frecuencia, en la empresa en cada periodo contable”*

Los ajustes se elaboran al término de un periodo contable o ejercicio económico. Los ajustes contables son estrictamente necesarios para que las cuentas que han intervenido en la contabilidad de la empresa demuestren su saldo real o verdadero y faciliten la preparación de los estados financieros.

6. Cierre de libro

(Guerra, 2013) Indica lo siguiente:

Los asientos de cierre de libros se elaboran al finalizar el ejercicio económico o periodo contable con el objeto de:

- ❖ Centralizar o agrupar las cuentas que ocasionan gastos o egreso
- ❖ Centralizar o agrupar las cuentas que generan renta o ingreso

Basándose en el criterio anterior la cooperativa cuenta con fases contables para presentar sus estados financieros, como es el estado inicial, libro diario, libro mayor, balance de comprobación, se realiza ajustes en caso de haber y finalmente se cierra el ejercicio.

2.7. Conceptualización de términos relacionados a créditos y cobranzas

2.7.1. Crédito

(Perez, 2009) afirma lo siguiente:” Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”

La definición antes escrita, tiene relación con la empresa estudiada ya que al otorgar créditos realizan un contrato que en este caso se llama pagare, en lo que se llega al acuerdo de entregar el dinero por parte de la entidad y el otro lado se compromete a cancelar el dinero a manera de cuotas.

2.7.2. Cobranza

Según (Instituto Mexicano de Telemarketing, 2014) conceptualiza a cobranzas de la siguiente manera:

La cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicio al cliente, al asesorarlo y darle respuestas a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor

Enfocándose en el concepto anterior se concluye que la cooperativa si cumple con este, pues existen renegociaciones con los socios que tienen créditos para recuperar el dinero prestado, pero cuando este ya es grave, el departamento de créditos con el fin de recuperar lo prestado toma acciones judiciales.

2.7.3. Gestión de cobro y morosidad

(Zuñiga Echeverria, 2009) Define a la gestión de cobro y morosidad de la siguiente manera:

La gestión de cobro y el tratamiento de morosidad son las políticas y procedimientos que sigue la entidad acreedora para vigilar el cumplimiento oportuno en la recuperación de los préstamos y las acciones que proceden cuando el incumplimiento de los deudores se manifiesta por lo que es importante que las respectivas políticas y procedimientos se definan oportunamente y con claridad.

Según el concepto de Zuñiga la gestión de cobros se realiza para recuperar el valor prestado, que es lo que la cooperativa realiza, ya sea mediante llamadas telefónicas o visitas a los socios, todo este proceso se lo realiza con el fin de mantener su morosidad baja, logrando obtener un riesgo en cartera bajo e incrementar las utilidades.

2.7.4. Análisis de cartera

(Sotomayor, 2009) Analiza a la cartera de la siguiente manera:

El análisis de cartera comprende el examen detallado de las principales características de los préstamos en función de su desenvolvimiento medido en términos de su estado de cartera; esto es, los resultados de su política crediticia en cuanto al cumplimiento de los objetivos.

El análisis de cartera no es más que realizar un análisis detallado a todos los préstamos que fueron entregado con la finalidad medir la devolución de los mismos, es decir si han quedado morosos o han sido buenos pagadores. En análisis de cartea es importante ya que nos permite saber el nivel de liquidez que posee la misma

CAPITULO III

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA

3.1. Introducción

El nivel de competitividad del sistema financiero en el Ecuador, de forma particular en la provincia de Imbabura, exige que cada una de sus entidades implemente mecanismos para brindar confianza a sus socios y salvaguardar sus recursos monetarios en cada una de las transacciones y procesos.

Esta propuesta busca el fortalecimiento organizacional desde la perspectiva del control interno para la cooperativa de ahorro y Crédito Unión Cochapamba identificando estrategias para el cumplimiento de los controles de gestión interna que a la vez faciliten la implementación de procesos.

En este capítulo se pondrá especial énfasis a los mecanismos de control interno enfocadas a tres áreas esenciales de gestión: Administrativa, Contable y Crediticia.

3.2. Objetivo general

Incrementar el fortalecimiento organizacional desde la perspectiva del cumplimiento de normas de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba.

3.3. Objetivos específicos

1. Formular elementos de control interno para la Gestión Administrativa
2. Formular elementos de control interno para la Gestión Contable
3. Formular elementos de control interno para la Gestión Crediticia

3.4. Filosofía institucional

La filosofía institucional es esencial, pues permite identificar a la cooperativa, conocer la atención en los servicios que esta presta y a lo que quiere llegar a ser en un periodo determinado, permitiendo de esta manera desarrollar una organización óptima.

Aunque la parte filosófica no es tema directo del presente tema de trabajo de grado, con la finalidad de transmitir empoderamiento de sus asociados, en este capítulo se aporta con elementos para actualizar este componente.

En coordinación con las autoridades de la Cooperativa se procedió a rediseñar los elementos de la filosofía institucional en los términos que a continuación se detalla.

3.4.1. Misión

Misión que posee la entidad:

Somos una cooperativa que lucha por el establecimiento de una sociedad justa, humana y democrática, que basa su actividad en los principios y valores que rigen a la Institución, con una permanente innovación de productos y servicios financieros y una cultura orientada al desarrollo de sus socios y a todo el talento humano.

Misión propuesta para la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba es una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su misión esencial es brindar productos y servicios financieros de calidad, contribuyendo a mejorar el nivel de vida de sus asociados y la comunidad.

3.4.2. Visión.

Visión que posee la entidad:

En el año 2020, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba es una organización posicionada a nivel local y reconocida a nivel nacional, por su solidez en la prestación de servicios financieros y no financieros a productores agropecuarios de Cochapamba y de la zona rural de Pimampiro, a través de dos puntos de atención y una oficina matriz.

Promueve la construcción de un nuevo modelo de organización comunitaria para el Desarrollo Social, de la Economía Popular y Solidaria; y, desarrollo territorial de Cochapamba, sin descuidar la protección y cuidado del ambiente; procurando la interacción de sus miembros como una familia, en armonía con Dios, las personas y la naturaleza.

Visión propuesta:

En los próximos cinco años la Cooperativa Unión Cochapamba será una entidad financiera estable y productiva, que se adapte a los cambios del entorno, generando confianza y credibilidad en el sector financiero a nivel provincial y nacional, mediante ofrecimientos de servicios y productos financieros que se encuentren acorde a los requerimientos de las necesidades de sus socios.

3.4.3. Políticas institucionales

- Fomentar de manera permanente el desarrollo del talento humano mediante capacitaciones acorde a las funciones que desempeña cada empleado
- Fortalecer la gestión empresarial mediante implementación de buenas prácticas organizacionales, para mejorar continuamente los errores que se presentan hacia la entidad y brindar información confiable hacia los socios.
- Brindar atención personalizada, con calidad y calidez, para satisfacer las necesidades del socio, obteniendo una Fidelidad del socio y a la vez el aumento de socios para la entidad.

3.4.4. Organigrama estructural

El organigrama es una herramienta que permite organizar procesos y permite visualizar los niveles jerárquicos

Organigrama que posee la institución

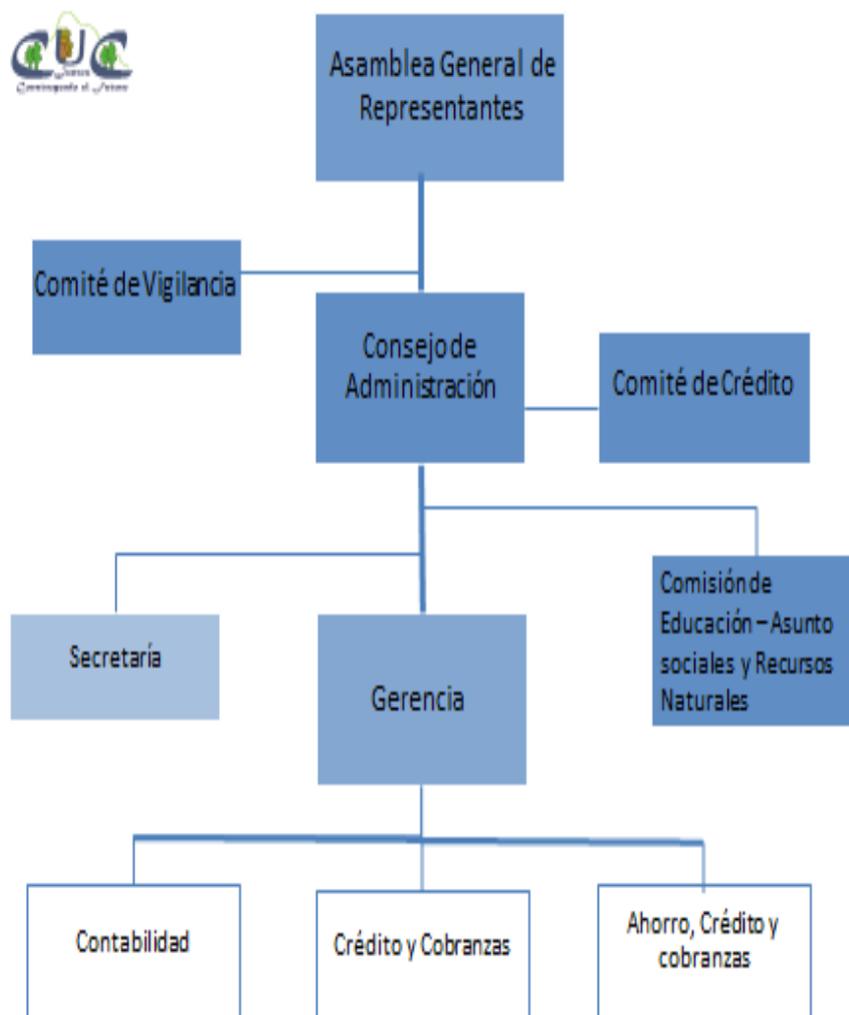


Gráfico 1: Organigrama de institución

Organigrama propuesto

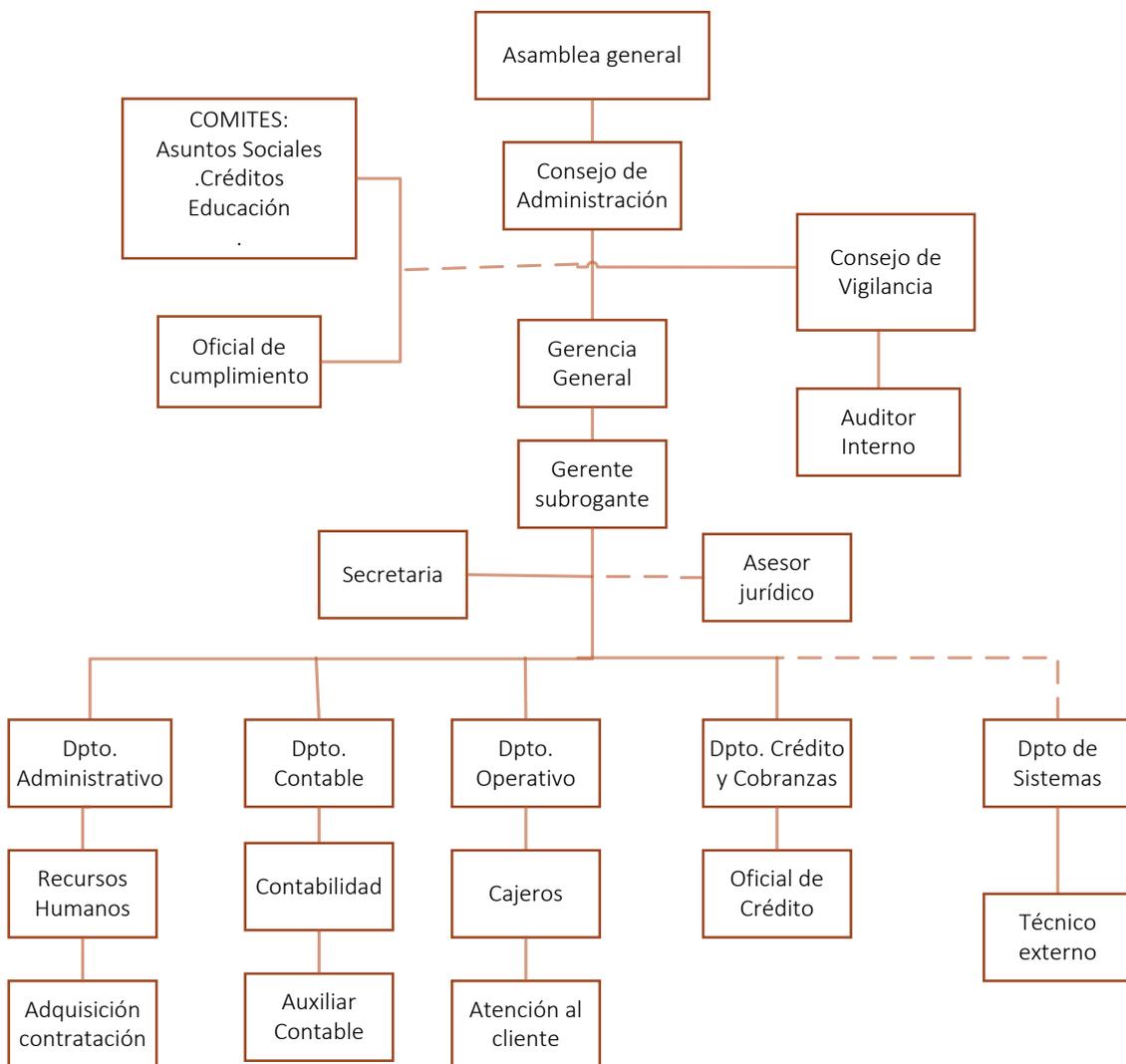


Gráfico 2: Organigrama propuesto

3.4.5. Estrategias para implementar la filosofía institucional

- 1) La misión, visión, políticas y valores se colocarán en lugares visibles para conocimiento de sus socios.

- 2) Es saludable brindar talleres con respecto a la importancia de la filosofía institucional a sus asociados.
- 3) Revisión constante en el cumplimiento de las políticas implementadas.
- 4) Analizar que el organigrama estructural sea acorde a la administración de la cooperativa
- 5) Evaluación sobre el conocimiento de la filosofía institucional a sus empleados.

3.5. Estructura de control interno para el área administrativo-financiero

3.5.1. Proceso de codificación y acciones de control

Para el presente trabajo de grado se ha elaborado y fortalecido normas de control interno aptas a las necesidades de la cooperativa, para lo cual he creado códigos, considerando las tres áreas de estudio del tema de trabajo como son administrativo, contable y créditos.

A continuación, se detalla el código y su significado:

AD: Área Administrativa

AC: Área Contable

CRE: Área de Créditos

3.5.2. Resumen de contenido

Cuadro 3:
Resumen Contenido Administrativo

CODIGO	AREA DEPARTAMENTO	ACCIONES DE CONTROL	
		RESPONSABLE	ACCION
AD01 AD01.1	Plan Operativo Anual Responsabilidad en la elaboración y aprobación del plan operativo anual	Gerente y Equipo de Trabajo Jefes de oficina (área contable, de cobranzas, administrativo y área de recurso humano) Contador Gerente Consejo de administración	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar y analizar el presupuesto del año anterior. 2. Elaborar una propuesta de gastos de operación e inversión en activos 3. Revisar la propuesta de gastos e ingresos. 4. Elaborar una proforma presupuestaria 5. Revisión y aprobación de la proforma presupuestaria
AD02 AD02.1	Administración de bienes Adquisición de bienes	Jefe de oficina Jefe de oficina Gerente y Consejo de Administración Contador Jefe de oficina	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita la necesidad de adquirir el bien al gerente 2. Busca proformas bien o servicio 3. Analiza y aprueba la mejor proforma 4. Elabora órdenes de compra 5. Adquiere el bien
AD02.2	Identificación y protección del bien	Gerente y contador Auxiliar contable y contador Auxiliar contable	Realizan un levantamiento físico de inventarios. Realiza códigos para el bien Codifica el bien

CODIGO	AREA DEPARTAMENTO	ACCIONES DE CONTROL	
		RESPONSABLE	ACCION
AD03 AD03.1	Administración Talento Humano Descripción de Funciones	Consejo de Administración Departamento de Recursos Humanos	1. Solicita que se realiza perfil de cargos 2. Realiza perfiles de cargo
AD03.2	Reclutamiento de personal	Gerente Jefe de Talento humano Gerente Consejo de Administración	Realiza solicitud de perfil para el puesto vacante Realiza pruebas para el puesto vacante Realiza entrevista y emite informe de entrevista Realiza la contratación del solicitante
AD03.3	Inducción de personal	Gerente Empleado de la institución	Gerente presenta al personal empleado nuevo Instruye al nuevo empleado en actividades que debe desarrollar
AD03.3	Capacitación al personal	Gerente y Consejo de Administración Comité de Educación Empleados	Analizan la necesidad de capacitar al personal Realiza planes de capacitación Debe asistir a la capacitación

NOTA: El presente cuadro es un resumen de las normas que se encuentran respecto al área de administración.

- a. Indica cual es el responsable de realizar cada norma
- b. Muestra las actividades o estrategias que los responsables deben hacer.

AD01. Plan Operativo Anual

Para elaborar un plan operativo anual debe estar alineado con el plan estratégico de la cooperativa, y su especificación sirve para concretar, además de los objetivos a conseguir cada año, la manera de alcanzarlos que debe seguir cada área de la entidad.

AD01.1. Responsabilidad en la elaboración

La formulación del plan operativo anual se la realizara mediante una interacción interna, entre sus empleados, directivos y representante de la cooperativa, la coordinación debe estar a cargo de la Dirección de Planificación o quién asuma este rol.

AD01.1.1. Procedimientos para la elaboración del plan operativo anual

1. Los gerentes conjuntamente con su equipo de trabajo deben realizar un diagnóstico situacional actual de la cooperativa.
2. El equipo de trabajo y gerente deben determinar los objetivos institucionales acordes al POA
3. El equipo debe determinar los proyectos que se plantearan, al igual que las actividades.
4. El equipo de trabajo y gerencia deben elaborar la poa enfocándose en cada área de la entidad y posterior consolidarlo.
5. Presentación del POA elaborado al consejo de administración
6. Difundir el POA a los empleados.

AD01.1.2. Flujo grama para la elaboración del plan operativo anual

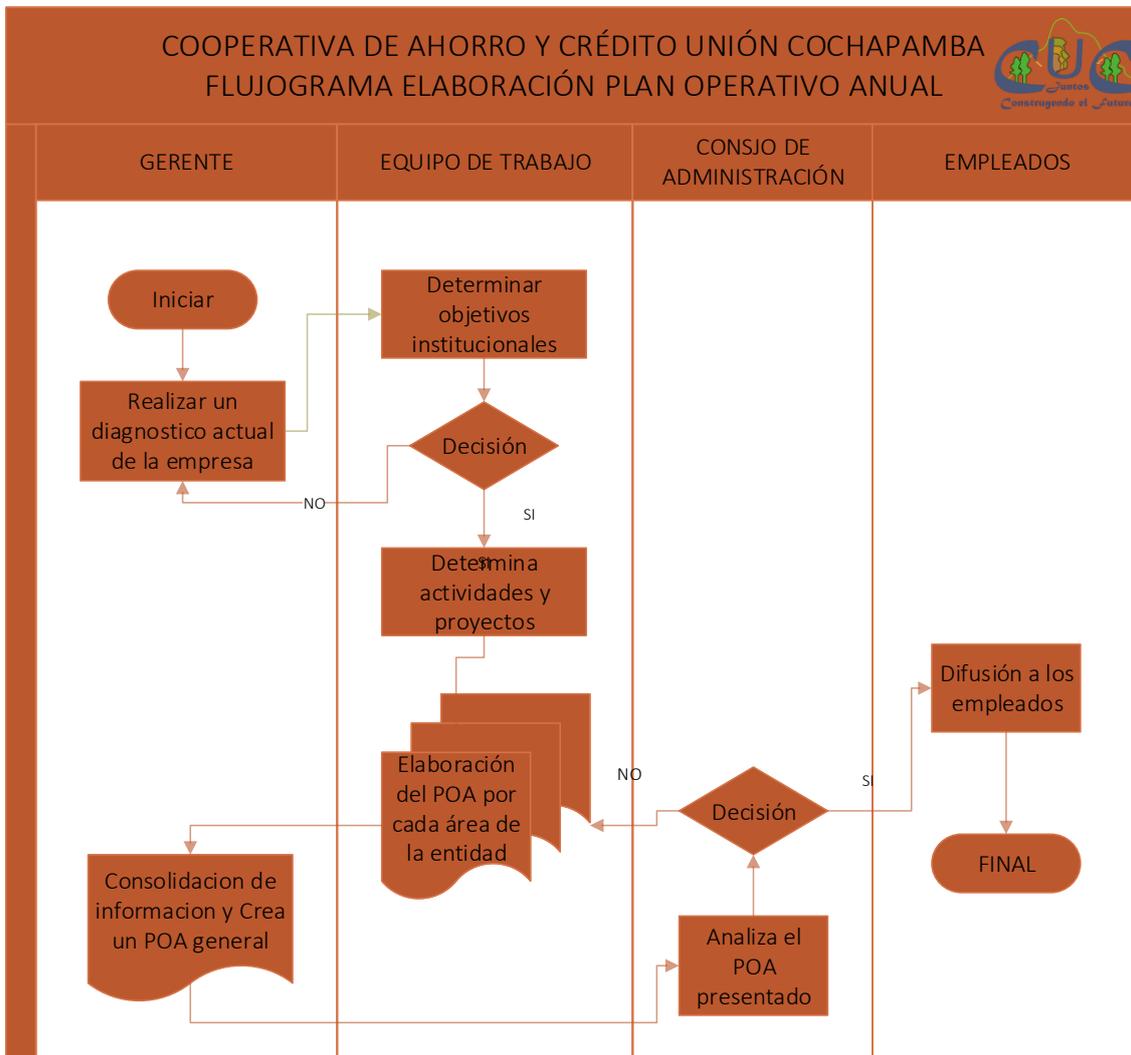


Gráfico 3: Flujo grama elaboración POA

AD02. Administración de bienes

Es saludable llevar una administración de todos los bienes que posee y adquiere la cooperativa, con el fin de asegurar que el uso de estos sea el correcto.

AD02.1. Adquisición

El consejo de Administración será el encargado de aprobar la adquisición de bienes, muebles y servicios; salvo en caso que el valor de estos supere la cuantía que se encuentre estipulada en el reglamento, será la asamblea general quien apruebe la adquisición.

AD02.1.1. Procedimientos para adquisición

1. **PERMISO DE COMPRA:** Para adquirir el bien el jefe de oficina informara a gerencia la necesidad de comprar el bien y este a su vez al consejo para que se apruebe o no la adquisición del bien.
2. **PROFORMAS:** Una vez aprobada la adquisición el empleado que necesite el bien buscara proformas del bien y analizar la mejor proforma tomando en cuenta la garantía que ofrece el proveedor.
3. **ANALISIS DE PROFORMA:** Gerente y consejo de administración analizan la proforma sugerida por el empleado a diferencia de las demás proformas, y aprueban o rechazan la compra del bien.
4. **ORDENES DE COMPRA:** El departamento contable realiza las respectivas órdenes de compra para que se ejecute con la adquisición del bien.
5. **COMPRA DEL BIEN:** Se comunica con el proveedor seleccionado para que se realice la transacción de compra del bien.

AD02.1.2. Flujo grama adquisición de bienes o servicios

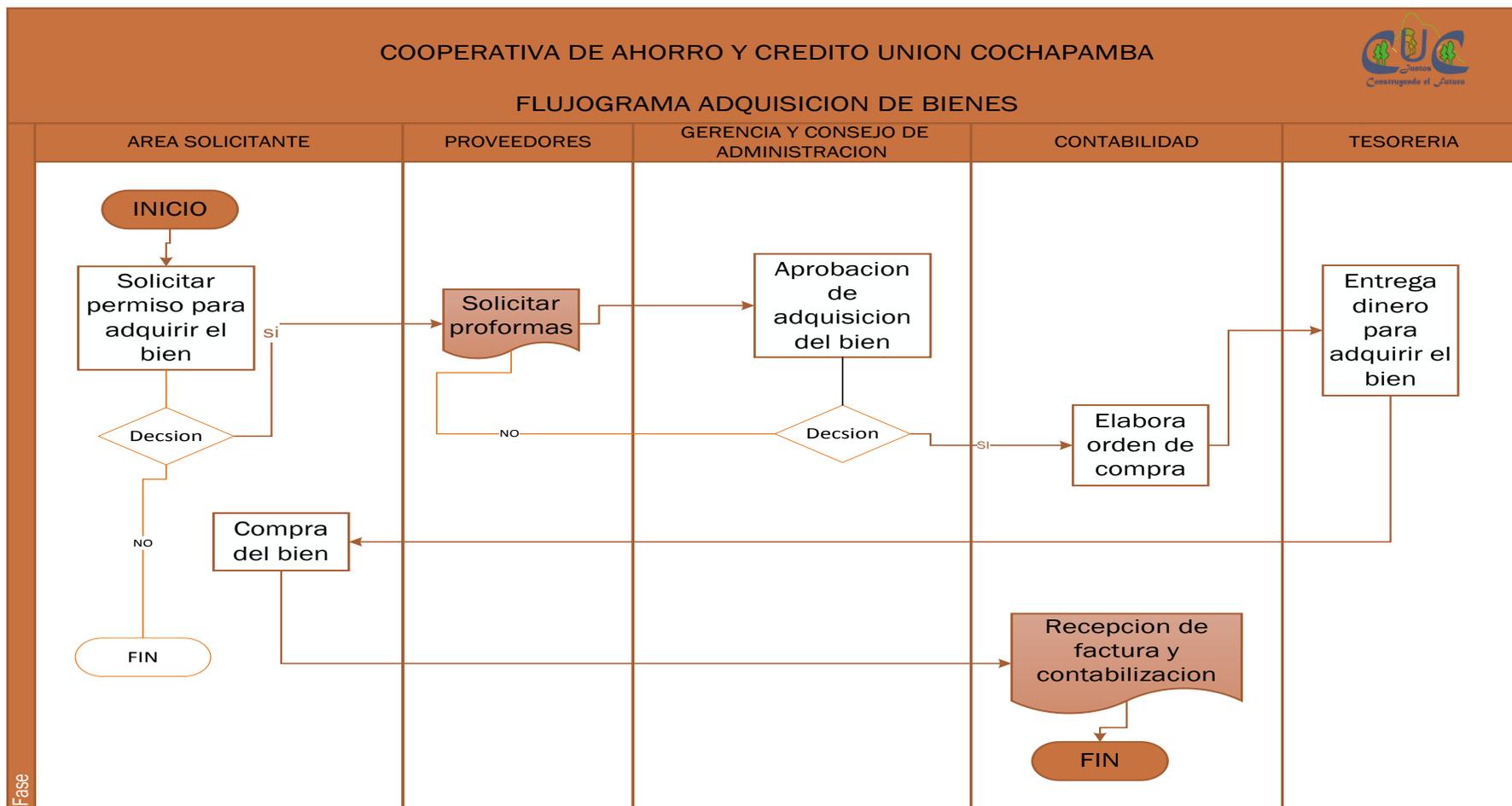


Gráfico 4: Flujo grama adquisición de bienes

AD02.2. Identificación y protección

El gerente conjuntamente con el contador serán los encargados de elaborar la codificación de los bienes y muebles que se ha adquirido o posee la cooperativa.

AD02.2.1. Codificación de bienes

El encargado de codificar los bienes será el auxiliar contable conjuntamente con gerencia y este contendrá como mínimo lo siguiente:

- Nombre de la empresa
- Nombre de la oficina o departamento al que se le responsabiliza
- Nombre del bien
- Código asignado

Para la asignación de códigos se puede tomar en cuenta lo siguiente:

- a) NATURALEZA DEL BIEN: Si los bienes son de la misma naturaleza se puede dar un código por naturaleza del bien. Ejemplo (equipo de cómputo cod:01, cpu:01.1, teclado:01.2)
- b) CUSTODIO DEL BIEN: Si los bienes son manejados por áreas su código también puede ser por áreas, ejemplo: (contabilida:01; equipo de cómputo: 01.1, cobranzas:02)

La codificación será adherida en los bienes en un lugar visible para una mejor localización.

AD02.2.2. Proceso para la codificación

1. CONSTATACIÓN DE BIENES La constatación de bienes de la cooperativa será realizada por el gerente, presidente del consejo de administración y auxiliar contable.

2. RECEPCIÓN DE INFORME DE INVENTARIADO: Una vez realizado el inventariado este será receptado por el contador
3. ELABORACIÓN DE CÓDIGOS PARA LA CODIFICACIÓN: El contador con su equipo de trabajo analizaran las diversas maneras de codificar el bien ya sea por naturaleza o por custodia, y este elegirá la mejor opción para su codificación
4. CODIFICACION DEL BIEN: El equipo de contabilidad procederá con la codificación de los bienes.

AD02.2.3. Flujo grama de codificación

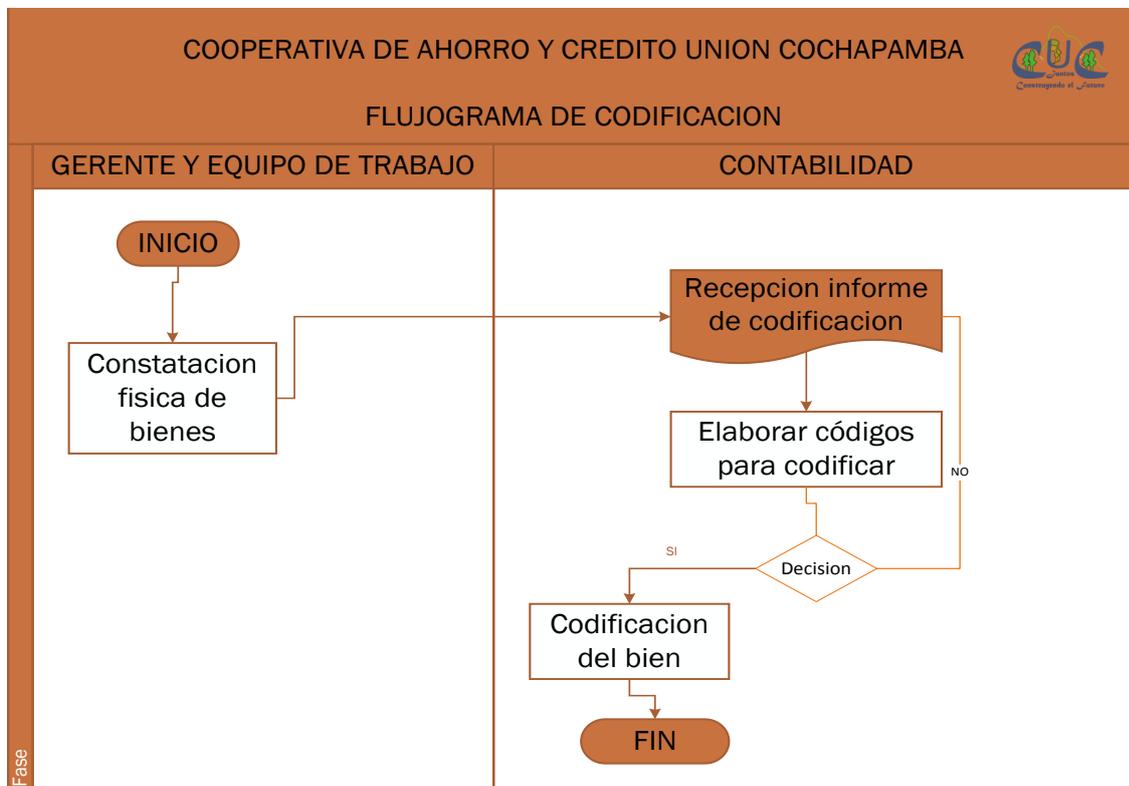


Gráfico 5: Flujo grama para codificación

AD03. Administración de talento humano

Se refiere a mecanismos que se aplicaran para que exista un correcto desempeño de las actividades encomendadas a cada empleado.

AD03.1. Descripción y análisis de Funciones

La descripción de actividades conjuntamente con sus responsabilidades serán lo más comprensible posible para poder tener un buen desempeño en las actividades.

La cooperativa contara con un perfil de puestos en el que consten los requerimientos que necesitan tener para ocupar ese cargo, funciones a desarrollar y las responsabilidades.

AD03.1.1. Asamblea general

La asamblea general es la autoridad máxima de administración de la Cooperativa y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados conforme a las normas legales y reglamentarias.

Cuadro 4:**Funciones Asamblea General**

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO DIRECTIVO: ASAMBLEA GENERAL		Pág. 01
Supervisado por:	N/A	Supervisa a:	Consejo de Vigilancia y Consejo de Administración
OBJETIVO DEL PUESTO: Analizar la gestión económica-financiera y administrativa, mediante presentación de informes por parte de los niveles ejecutivos y directivos de la Cooperativa, para tomar decisiones en beneficio al desarrollo de la misma.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación y reformaciones a el Estatuto y Reglamentos • Elección de los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia • Conocimiento de los planes operativos y Presupuesto Anual • Aprobación de reglamentos que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación de gerencia y directivos. • Autorización de la adquisición, enajenación, gravamen de bienes, según niveles establecidos en el Estatuto o Reglamentación Interna. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar la asamblea, al igual que a quien supervisa este organismo.

AD03.1.2. Consejo de vigilancia

El Consejo de Vigilancia es el encargado de supervisar todas las actividades de la Cooperativa y fiscalizar las actividades de directivos, comités, empleados y miembros de la Institución.

Cuadro 5:
Funciones Consejo de Vigilancia

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO DIRECTIVO CONSEJO DE VIGILANCIA	Pág. 02	
Supervisado por:	Asamblea General de Socios	Supervisa a:	Consejo de Administración
OBJETIVO DEL PUESTO: Velar por los intereses de los socios y de la Cooperativa aplicando acciones correctivas en la gestión administrativa y operacional de la Institución.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las actividades económicas, financieras y administrativas de la cooperativa. • Constatación de que la contabilidad se lleve regularmente y con sus debidas correcciones. • Realización de controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa. • Presentación ante la Asamblea general informes en el que contenga su opinión sobre la razonabilidad de Estados Financieros y gestiones administrativas y operativas de la Cooperativa. • Vigilancia de que exista cumplimiento de las recomendaciones de auditoria debidamente aceptadas. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, manejo de recursos humanos, administración de entidades financieras, leyes tributarias y laborales • Conocimientos de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. • Manejar herramientas básicas de computación. (Word, Excel y power point) • Asistencia a cursos de temas especializados en auditoria, inversión y reglamentos internos. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el consejo de vigilancia, también cuenta con los requisitos que deben tener los miembros de este consejo.

AD03.1.3. Consejo de administración

El consejo de Administración es el órgano responsable de la dirección y funcionamiento administrativo de la Cooperativa.

Cuadro 6:

Funciones Consejo de Administración

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO DIRECTIVO CONSEJO DE ADMINISTRACION		Pág. 03
Supervisado por:	Asamblea General de Socios	Supervisa a:	Consejo de Vigilancia
OBJETIVO DEL PUESTO: Regular y dirigir la gestión administrativa de la Cooperativa, así como también establecer políticas institucionales mediante aprobación de reglamentos, manuales e instructivos que formen al desarrollo organizacional.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Recomendar a la Asamblea General el uso y manejo de los excedentes • Elegir y remover al gerente, fijando su remuneración • Supervisar y evaluar el trabajo de gerencia • Conocer y decidir sobre las solicitudes o retiro de socios 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, manejo de recursos humanos, administración de entidades financieras, leyes tributarias y laborales • Conocimientos de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento. • Manejar herramientas básicas de computación. (Word, Excel y power point) 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el consejo de administración, también cuenta con los requisitos que deben tener los miembros de este consejo.

AD03.1.4. Comité de créditos

El comité de créditos estará integrado por tres miembros elegidos del consejo de administración, el gerente y el oficial de crédito, analizará, manejará y otorgará créditos a los asociados

Cuadro 7:

Función Comité de Créditos

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO DIRECTIVO COMITÉ DE CREDITOS		Pág. 04
Supervisado por:	Consejo de Administración	Supervisa a:	Oficiales de Crédito
OBJETIVO DEL PUESTO: Analizar las solicitudes de crédito y decidir su otorgación mediante votaciones.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y resolver las solicitudes de crédito presentada por los asociados. • Velar porque las funciones crediticias se realicen de conformidad con las que la ley estipula. • Informar por escrito de sus actividades de manera mensual al consejo de Administración y anual a la Asamblea General • Realizar actas de las reuniones que se efectúen, en las que se estipulen una nómina de los créditos aprobados, montos, plazos y destinos. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Administrador de recursos o afines • Experiencia en Administración. (mínimo 3 años) • Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, manejo de recursos humanos, administración de entidades financieras, leyes tributarias y laborales. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el comité de créditos, también cuenta con los requisitos que deben tener los miembros de este comité.

AD03.1.5. Comité de educación

El comité de educación impulsara permanentemente capacitaciones integrales a todos los socios de la Cooperativa como empresa económica de interés social y administración.

Cuadro 8:

Funciones de Consejo de Educación

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO DIRECTIVO COMITÉ DE EDUCACIÓN		Pág. 05
Supervisado por:	Consejo de Administración	Supervisa a:	Personal Administrativo
OBJETIVO DEL PUESTO: Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa, planificar, organizar y supervisar las actividades que realizan empleados de la institución.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes, hacer comentarios y dar opiniones al Consejo de Administración sobre las actividades de la Cooperativa. • Atender las gestiones administrativas y contables de la Cooperativa, instruir a los empleados sobre sus deberes y obligaciones en sus labores. • Controlar el manejo de los fondos, valores y bienes de la Cooperativa. • Concurrir a las sesiones del Consejo de Administración, Comité de Créditos y otras cuando lo requieran. • Firmar y autorizar todos aquellos documentos e instrumentos financieros que se le hayan otorgado. 			
REQUISITOS PARA SER MIEMBRO DEL COMITÉ: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Administrador de recursos o afines • Experiencia en Administración, preferiblemente en Cooperativas. (mínimo 3 años) • Manejo de Computación • Trabajar bajo presión • Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, manejo de recursos humanos, administración de entidades financieras, leyes tributarias y laborales. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el comité de créditos, también cuenta con los requisitos que deben tener los miembros de este comité.

AD03.1.5. Comité de asuntos sociales

El Comité de Asuntos sociales se encarga organizar eventos que susciten en la cooperativa, y estos serán aprobados previamente mediante consejo de administración.

Cuadro 9:

Funciones Comité de Asuntos Sociales

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO DIRECTIVO COMITÉ DE ASUNTOS SOCIALES		Pág. 06
Supervisado por:	Consejo de Administración	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Resolver problemas sociales de la cooperativa y buscar el beneficio de la misma mediante aplicación de valores éticos			
FUNCIONES: Estudiar y solucionar asuntos sociales de la cooperativa, con respecto a seguros de vida, fondos mortuorios, actividades sociales y deportivas, e interrelaciones con otras cooperativas.			
REQUISITOS: ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de decisión• Iniciativa personal• Capacidad para analizar el ambiente• Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none">• Administrador de recursos o afines• Experiencia en Administración, preferiblemente en Cooperativas. (mínimo 3 años)• Manejo de Computación• Trabajar bajo presión• Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, manejo de recursos humanos, administración de entidades financieras, leyes tributarias y laborales.			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el comité de asuntos sociales, también cuenta con los requisitos que deben tener los miembros de este comité.

AD03.1.6. Gerencia

En el diseño de trabajo propuesto el Gerente tiene a su cargo el manejo de todas las actividades de la empresa. Es el nexo entre la institución y el cliente. Además de controlar y supervisar las actividades relacionadas con las obligaciones que determinan los diferentes órganos de control.

Cuadro 10:
Funciones de gerencia

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO DIRECTIVO GERENCIA		Pág. 06
Supervisado por:	Consejo de Administración	Supervisa a:	Personal Administrativo
OBJETIVO DEL PUESTO: Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa, planificar, organizar y supervisar las actividades que realizan empleados de la institución.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar informes, hacer comentarios y dar opiniones al Consejo de Administración sobre las actividades de la Cooperativa. • Atender las gestiones administrativas y contables de la Cooperativa, instruir a los empleados sobre sus deberes y obligaciones en sus labores. • Controlar el manejo de los fondos, valores y bienes de la Cooperativa. • Concurrir a las sesiones del Consejo de Administración, Comité de Créditos y otras cuando lo requieran. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Administrador de recursos o afines • Experiencia en Administración, preferiblemente en Cooperativas. (mínimo 3 años) • Trabajar bajo presión • Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, manejo de recursos humanos, administración de entidades financieras, leyes tributarias y laborales. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el gerente, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.7. Secretaria

La secretaria ejecutara y elaborara tareas de archivos y respaldos de documentación, garantizando la eficiencia y eficacia de las funciones asignadas por el gerente

Cuadro 11:

Funciones de Secretaria

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	ORGANISMO OPERATIVO SECRETARIA		Pág. 07
Supervisado por:	Gerencia	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Asistir a las sesiones del Consejo de Administración y Asamblea de Socios, gestionar y redactar las actas y resoluciones emitidas, garantizando la eficacia de su trabajo.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Preparar agendas y actas con todos sus anexos para los consejos de administración y gerencia. • Mantener actualizados las carpetas de las actas de la Asamblea general, Consejos de Administración y Vigilancia. • Verificar existencia de suministros de oficina y solicitar. • Recibir la correspondencia • Llevar debidamente ordenado y al día los expedientes de ingresos y salidas de los socios. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Necesidad de afiliación o ayuda a los demás • Iniciativa personal • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en secretariado ejecutivo. (mínimo 1 años) • Manejo de Computación • Trabajar bajo presión 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar la secretaria, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.8. Recursos Humanos

El administrador de los recursos humanos se encarga de desarrollar en la empresa la vocación de servicio y una cultura participativa de trabajo en equipo enfocada a satisfacer las expectativas de clientes internos y externos a través del desarrollo de la mente organizacional.

Cuadro 12:
Funciones Recursos Humanos

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL CARGO ADMINISTRADOR DE RECURSOS HUMANOS		Pág. 8
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Ejecutar actividades de apoyo en el desarrollo del sistema integrado en la Gestión del Talento Humano a través de la colaboración eficiente en los subsistemas que lo integran.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Asistir en desarrollo de los procesos de selección de personal, evaluación de desempeño, capacitación, inducción y desarrollo, clasificación y valoración de cargos, administración de sueldos, programas de incentivos y beneficios, retiro. • Actualizar información relacionada con los reglamentos, normas y procedimientos en la Gestión del Talento • Colaborar en el diagnóstico de las necesidades de personal de las distintas áreas para la planificación del recurso humano. • Recopilar las novedades de nómina horas extras, control de asistencia, permisos, contrataciones y desvinculaciones de personal a fin de entregar emitir un reporte actualizado para el pago de nómina. • Asistir en la elaboración del programa anual de vacaciones del personal de la institución. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA. • Experiencia en manejo de nómina de personal y administración de recursos humanos (mínimo 3 años) • Trabajar bajo presión 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el departamento de recursos humanos, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.9. Jefe de adquisición-contratación

El administrador de los recursos humanos se encarga de desarrollar en la empresa la vocación de servicio y una cultura participativa de trabajo en equipo enfocada a satisfacer las expectativas de clientes internos y externos a través del desarrollo de la mente organizacional.

Cuadro 13:

Jefe de adquisición-contratación

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL CARGO JEFE DE ADQUISICIÓN- CONTRATACION		Pág. 9
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Realizar las compras considerando que estas corresponden a necesidades particulares de la empresa, además de contemplar la planificación, selección de proveedores, control, calidad, precio, tiempo de entrega y cantidad del producto.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar diariamente las Órdenes de Compra. • Cotizar los materiales e insumos solicitados en las órdenes de compra. • Mantener al día el control de inventario. • Solicitud de Materiales que no se dispongan • Seguimiento del material solicitado. • Selección de proveedores que cumplan con los requerimientos de la empresa. • Realiza cotizaciones de acuerdo a las solicitudes de compra recibidas. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA. • Experiencia en cumplimiento de funciones similares (mínimo 2 años) • Trabajar bajo presión • Tener conocimiento de Gestión de los Recursos, Control de Inventario o abastecimiento 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el departamento de jefe de adquisición - contratación, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.10. Contador

El contador es el responsable de preparar los Estados Financieros, así como la declaración de impuestos, archivar documentación contable de manera ordenada, además de brindar un análisis financiero sobre los resultados de los Estados Financieros.

Cuadro 14:
Función auxiliar contable

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL CARGO AUXILIAR CONTABLE		Pág. 10
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	Cajero
OBJETIVO DEL PUESTO: Registra y procesa las transacciones económicas de la Cooperativa, elabora informes periódicos y especiales, balances y estados financieros, también analiza la situación de riesgo de la cooperativa			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar en manera contable a directivos, gerente y funcionarios de la Cooperativa • Elaborar y legalizar con su firma los Estados Financieros, al igual que los diferentes comprobantes contables. • Controlar el inventario de activos de la institución, mantener actualizados sus registros contables. • Mantener al día todas las obligaciones tributarias, así como los aportes mensuales al IESS. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión. • Trabajo en equipo • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA. • Experiencia en contabilidad (mínimo 2 años) • Trabajar bajo presión • Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, leyes tributarias y laborales. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el auxiliar contable, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.11. Auxiliar contable

El auxiliar contable realiza funciones referentes a la contabilidad, como preparar inventarios, anexos que se debe presentar al servicio de rentas internas.

Cuadro 15:

Función auxiliar contable

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL CARGO AUXILIAR CONTABLE		Pág. 11
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	Cajero
OBJETIVO DEL PUESTO: Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la cooperativa y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Mantener actualizados los documentos legales de la cooperativa y entregar al personal que lo requiera • Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social. • Revisión de la contabilización de los documentos • Clasificar adecuadamente los documentos contables • Participar en la identificación de los riesgos de su área de trabajo y en la generación de acciones de mejora para su prevención • Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Competencias comunicacionales, interpersonales intrapersonales y de gestión. • Trabajo en equipo • Iniciativa personal. • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA. • Experiencia en contabilidad (mínimo 2 años) • Trabajar bajo presión • Conocimiento en análisis financiero, planeación estratégica, leyes tributarias y laborales. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el auxiliar contable, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.12. Cajero

El cajero se encarga de la atención a los clientes y de la recepción de depósitos y cobros de préstamos al igual que de los retiros.

Cuadro 16:

Funciones Cajero

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO CAJERO		Pág. 12
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Atender oportunamente, con amabilidad y cortesía al público en las operaciones de depósitos, retiros de ahorros, cobro de préstamos y otras operaciones que involucren ingreso o salida de dinero.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y verificar la autenticidad del dinero • Legalizar con su firma documentos de depósitos y retiros de ahorros, pagos de préstamo y desembolsos de créditos. • Cuadrar caja al final de la jornada de trabajo • Asumir su responsabilidad en caso de que exista faltantes. • Mantener en custodia los diversos pagares y otros documentos de valor para la cooperativa. 			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad persona • Honestidad, integridad y confianza ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA • Experiencia en cargos similares. (mínimo 1 año) • Manejo de Computación • Trabajar bajo presión • Conocimiento de la Ley de Economía Popular y Solidaria, ley de cheques, verificación de billetes falsos. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar en atención al cliente, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.13. Atención al cliente

El personal de atención al cliente se encargará básicamente de brindar información básica al socio, ya se de aperturas, cierres de cuentas entre otros.

Cuadro 17:

Funciones atención al cliente

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO ATENCIÓN AL CLIENTE		Pág. 13
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Brindar a cada uno de los socios una excelente atención, que permita cubrir sus necesidades mediante la canalización eficiente de sus solicitudes garantizando así la resolución de los mismos.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">• Brindar información de apertura y cierre de cuentas• Solventar inquietudes por parte de los socios• Comunicar a supervisor inmediato cualquier queja por parte de los socios, entre otros			
REQUISITOS: <ul style="list-style-type: none">➤ ACTITUDES<ul style="list-style-type: none">• Estabilidad emocional• Ser receptivo en sus relaciones sociales• Orientación al cliente➤ COMPETENCIAS<ul style="list-style-type: none">• Bachiller• Experiencia en cargos similares. (mínimo 1 año)• Manejo de Computación• Trabajar bajo presión• Conocimiento de la Ley de Economía Popular y Solidaria, ley de cheques, reglamento de la entidad.			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el contador, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.14. Oficial de crédito

El oficial de crédito es el encargado de realizar cobranzas a los socios que solicitan los créditos a la cooperativa, al igual que analizar los recursos de los socios antes de otorgar créditos.

Cuadro 18:

Funciones Oficial de Créditos

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO OFICIAL DE CREDITO Y COBRANZAS		Pág. 14
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Atender al socio de manera personalizada, ágil y eficaz sobre los distintos productos y servicios que ofrece la cooperativa Unión Cochabamba, también proporcionar información de créditos vencidos, al igual que preparar notificaciones para los socios morosos.			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Atender quejas y reclamos que presenten los socios • Legalizar con su firma las solicitudes de crédito, inspecciones e informes. • Mantener una supervisión continua de las operaciones crediticias de la Cooperativa. • Informar y acordar con caja para los debidos desembolsos de créditos. 			
REQUISITOS <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA, Administración de empresas • Experiencia en puestos similares (mínimo 3 años) • Manejo de Computación • Trabajar bajo presión • Conocimiento de la Ley de Economía Popular y Solidaria, técnicas de cobranzas y control de morosidad. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

AD03.1.15. Técnico externo

El técnico es el encargado de aplica los Sistemas de Información Contable en la cooperativa, y velar por la correcta aplicación de las disposiciones legales que inciden en el contexto contable.

Cuadro 19:

Técnico externo

	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA		
	PERFIL DEL ASPIRANTE AL CARGO TÉCNICO EXTERNO		Pág. 15
Supervisado por:	Gerencia y Consejo de Administración	Supervisa a:	N/A
OBJETIVO DEL PUESTO: Procesar y entregar información contable, financiera, tributaria y de remuneraciones de la cooperativa, para que logren realizar una buena planificación y control de las actividades de la entidad			
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que el sistema contable funcione correctamente • Solucionar errores que se produzcan por falla de digitación o falla interna del sistema contable • Mantener actualizado el sistema contable a los cambios que surjan en los distintos organismos de control. 			
REQUISITOS <ul style="list-style-type: none"> ➤ ACTITUDES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de decisión • Estabilidad emocional • Capacidad para analizar el ambiente • Responsabilidad personal ➤ COMPETENCIAS <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA, Administración de empresas • Experiencia en puestos similares (mínimo 3 años) • Manejo de Computación • Trabajar bajo presión • Conocimiento de la Ley de Economía Popular y Solidaria. 			

NOTA: El cuadro presenta las principales funciones que debe realizar el técnico externo, también cuenta con los requisitos que debe poseer para este puesto.

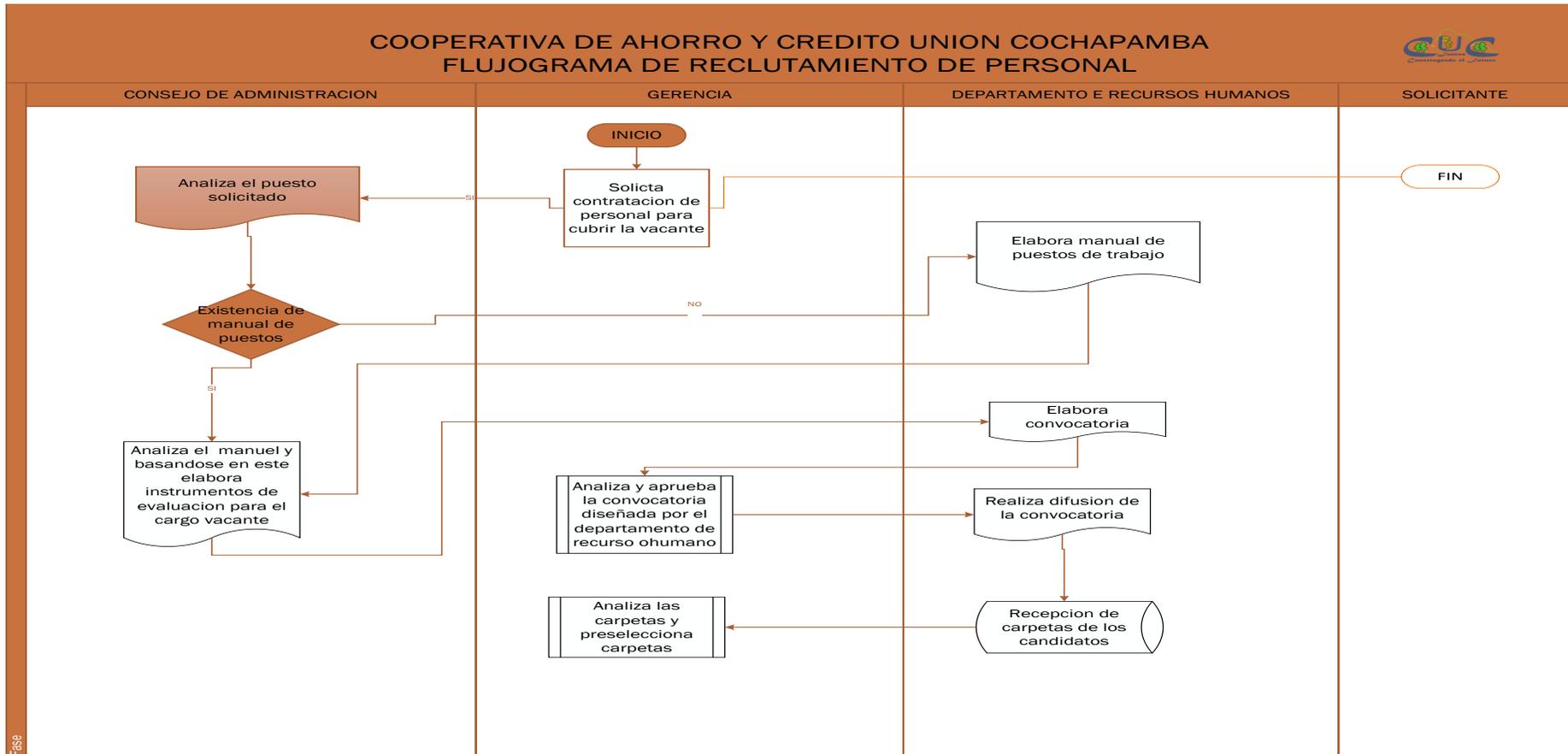
AD03.2. Reclutamiento de personal

El reclutamiento del personal es un proceso técnico que tiene la finalidad de contratar nuevo personal para la cooperativa, los cuales serán eficientes y eficaces en el cumplimiento de las actividades encargadas.

AD03.2. 1. Proceso de reclutamiento.

1. Ante la necesidad de cubrir la vacante existente gerencia informa al presidente del consejo de administración lo sucedido para proceder a hacer uso del manual de funciones y poder contratar al nuevo personal.
2. Previa autorización gerencia procede a realizar la convocatoria pertinente mediante medios de difusión que permita saber a los interesados la existencia de la vacante.
3. Gerencia procede a receptar carpetas de los postulantes al cargo.
4. Gerencia analiza las carpetas receptadas y preselecciona a las mejores carpetas, tomando en cuenta el manual de funciones en el que consta requerimientos mínimos para cada cargo.
5. El consejo de Administración analiza las carpetas preseleccionadas por gerencia y se selecciona a la idónea para ocupar el cargo.

AD03.2.2. Flujo proceso de reclutamiento



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA
FLUJOGRAMA DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

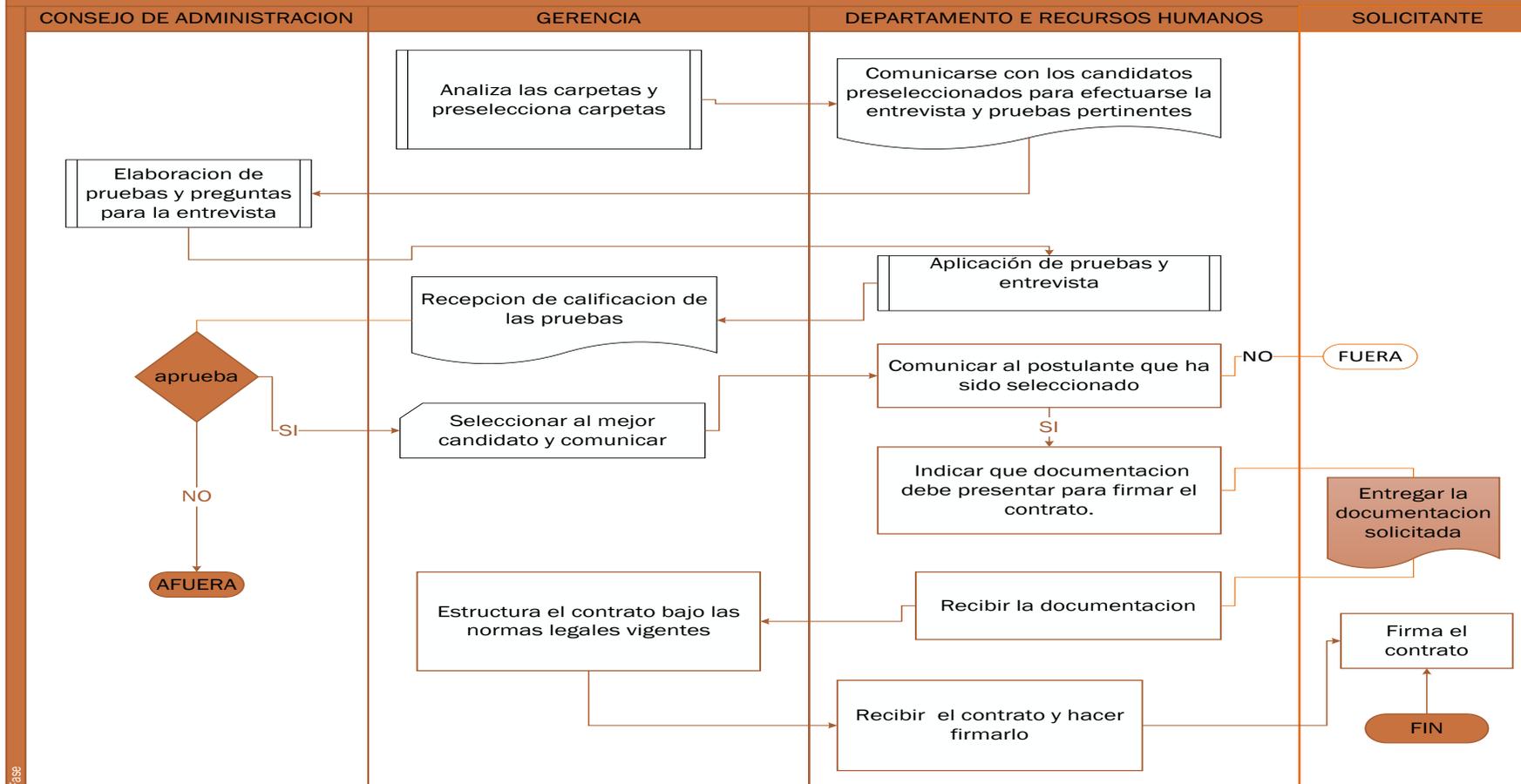


Gráfico 6: Flujo proceso de reclutamiento de persona

AD03.3. Inducción del personal

El gerente es el encargado de dar a conocer las normas, filosofía institucional y en si el funcionamiento general de la cooperativa.

AD03.3.1. Proceso de inducción

1. Dar a conocer las políticas de la cooperativa
2. Delegar al empleado más antiguo del área en el que va a laborar para que le instruya en su labor
3. Realizar un recorrido por las instalaciones de la cooperativa.
4. Incorporar a las labores.

AD03.3.2. Flujo grama de inducción.

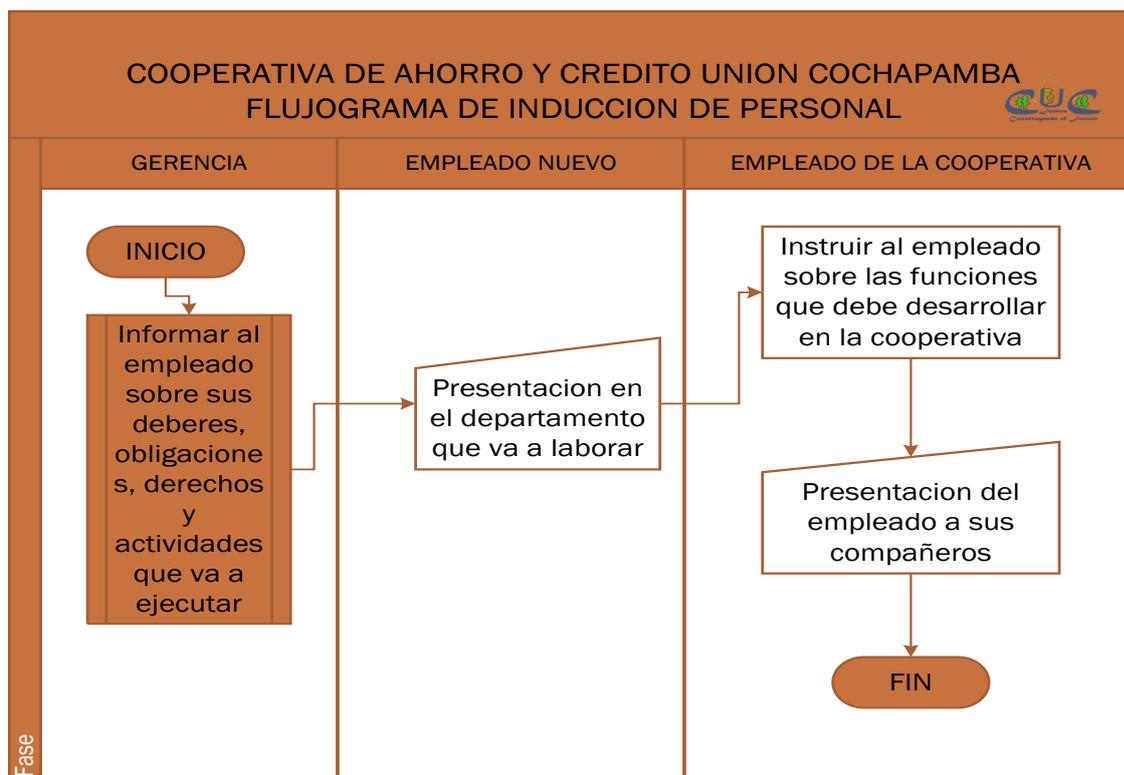


Gráfico 7: Flujo grama de inducción de personal

AD02.3.4. Capacitaciones del personal

La capacitación es una herramienta que permite satisfacer la necesidad del personal, para que este pueda desarrollar y mejorar sus habilidades y aptitudes como parte del proceso de cambio, crecimiento y obtener un mejor desempeño en la labor que realiza el empleado.

AD02.3.4.1. Proceso de la capacitación

1. El presidente del consejo de administración realizara un análisis de los temas necesarios de capacitación, dependiendo de las áreas de trabajo.
2. La gerencia conjuntamente con el comité de créditos realizara un plan de capacitaciones.
3. El personal asistirá a las capacitaciones anteriormente planeadas
4. Posterior a la capacitación gerencia evaluara los conocimientos adquiridos en la capacitación.

AD02.3.4.2. Flujo proceso de capacitación al personal

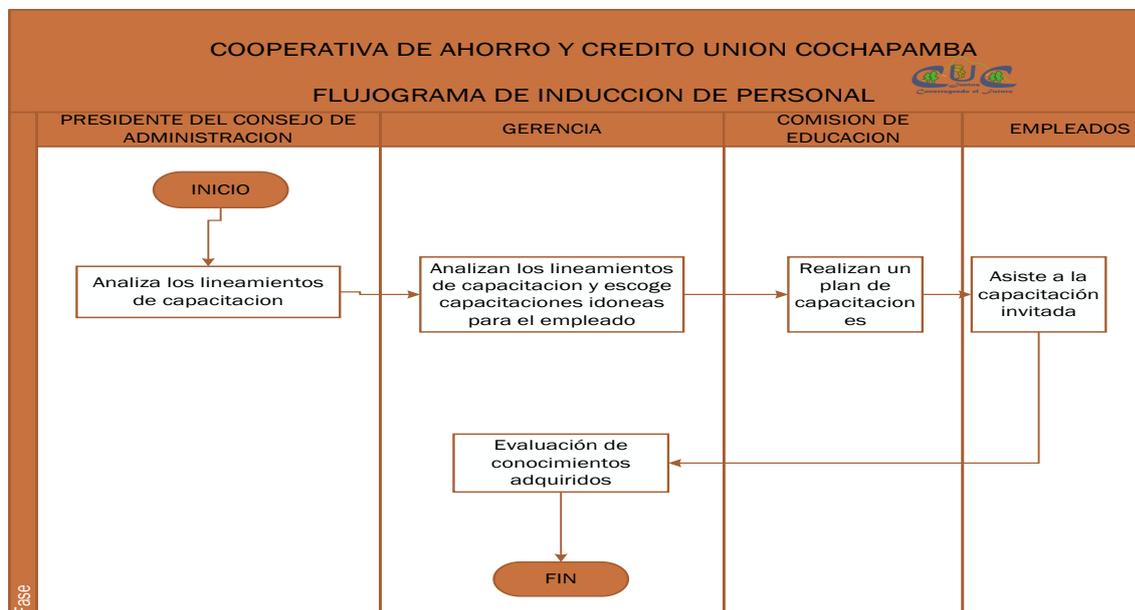


Gráfico 8: Flujo proceso de capacitación al personal

3.6. Estructura de control interno para para el área contable

3.6.1. Resumen de contenido

Cuadro 20:

Resumen de contenido contable

CODIGO	AREA/DEPARTAMENTO	ACCIONES DE CONTROL	
		RESPONSABLE	ACCION
AC02 AC02.1	CONTABILIDAD POLÍTICAS CONTABLES	Gerente/Representante legal	Seleccionar y aplicar las políticas contables de la empresa de manera que los estados financieros cumplan con todos los requerimientos
AC02.2	ESTADOS FINANCIEROS	1. Auxiliar contable 2. Contador 3. Gerente	1. Recepción de la documentación 2. Registro contable de documentación 3. Análisis de los estados financieros
AC02.3	DOCUMENTACION DE RESPALDO Y ARCHIVO	Contador y auxiliar contable	1. Verificar la existencia de documentación de respaldo de la información 2. Realizar el registro contable 3. Archivar la documentación en orden cronológico
AC02.4	REGISTRO CONTABLE	1. Auxiliar contable 2. Auxiliar contable 3. contador	1.Recepción de información 2.Verificar que la información se encuentre bien llenada 3.Registro contable

CODIGO	AREA/DEPARTAMENTO	ACCIONES DE CONTROL	
		RESPONSABLE	ACCION
AC02.5	BAJA DE ACTIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consejo de Administración y Gerente 2. Auxiliar contable 3. Contador 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta detallada de motivos por lo que se da de baja el activo 2. Verificar los activos que se va a dar de baja 3. Dar de baja el activo y realizar el registro contable pertinente.
AC02.6	PRESUPUESTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contador y Equipo de Trabajo 2. Jefes de oficina (área contable, de cobranzas, administrativo y área de recurso humano) 3. Contador 4. Gerente 5. Consejo de administración 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar y analizar el presupuesto del año anterior. 2. Elaborar una propuesta de gastos de operación e inversión en activos 3. Revisar la propuesta de gastos e ingresos. 4. Elaborar una proforma presupuestaria 5. Revisión y aprobación de la proforma presupuestaria
AC02.7.	CONTROL Y EVALUACION PRESUPUESTARIA	<p>Auditor interno y gerente</p> <p>Auditor interno y gerente</p> <p>Consejo de Administración</p> <p>Asamblea general</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el seguimiento del presupuesto 2. Elaborar un informe de cumplimiento 3. Revisar informe de cumplimiento presupuestario 4. Reforma presupuestaria de ser el caso

CODIGO	AREA/DEPARTAMENTO	ACCIONES DE CONTROL	
		RESPONSABLE	ACCION
AC02.8 AC02.8.1	CAJA ARQUEOS DE CAJA	1. Cajero 2. Cajero 3. Contador	1. Realizar un informe en el que conste el dinero que posee en ese momento 2. Comparar que el dinero que se encuentre en caja coincida con el que el sistema contable reporta al cierre de caja diario. 3. Revisar el informe que presenta el cajero y constatar que coincida el dinero con lo que reporta el sistema.
AC02.9	ORGANISMOS DE CONTROL	1. Contador 2. Oficial de Créditos	1. Envió de información a las SEPS (balances y depósitos), Ministerio de relaciones laborales: utilidades y décimos y Servicio de Rentas Internas: Declaraciones y demás obligaciones tributarias 2. Enviar información a la SEPS (información de créditos otorgados, cancelados, reestructurados y garantías)

NOTA: El presente cuadro es un resumen de las normas que se encuentran respecto al área de contable.

a. Indica cual es el responsable de realizar cada norma

b. Muestra las actividades o estrategias que los responsables deben hacer.

AC02.Contabilidad

El control interno contable tiene como finalidad proporcionar una información financiera confiable y oportuna.

AC02.1. Políticas Contables

El gerente debe desarrollar políticas contables para asegurar que los Estados Financieros provean información confiable.

AC02.1.1. Consideraciones para desarrollar políticas contables

1. Constatar que los requerimientos de las Normas Ecuatorianas de Contabilidad sean similares o tengan relación con las planteadas a la entidad.
2. Las políticas referentes a definiciones, criterios de reconocimiento y medición de activos, pasivos, ingresos y gastos sean establecidos por el Comité de Pronunciamientos del Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador;
3. Contener Pronunciamientos de otros organismos para el establecimiento de normas y prácticas aceptadas de la industria a la que pertenece la empresa, solamente hasta el punto que estas sean consistentes

AC02.2. Estado Financieros

Los estados financieros, son el medio principal para suministrar información contable a quienes no tienen acceso a los registros contables.

AC02.2.1. Responsabilidad de los Estados Financieros.

El contador conjuntamente con su equipo de apoyo es responsable de la preparación y presentación de sus Estados Financieros

AC02.2.2. Proceso elaboración de estados Financieros

- El auxiliar contable receipta la documentación: compras de suministros, anticipos, gastos de personal, etc.
- El contador registra documentación receiptada por al auxiliar contable
- Elaboración de libro diario
- Mayorización de cuentas. (Libro mayor)
- Elaboración de Balance de comprobación
- Presentación de Estados Financieros a gerencia
- El gerente presenta los Estados Financieros al consejo de Administración para analizar la toma de decisiones.

AC02.2.3. Flujo grama elaboración de Estados Financieros

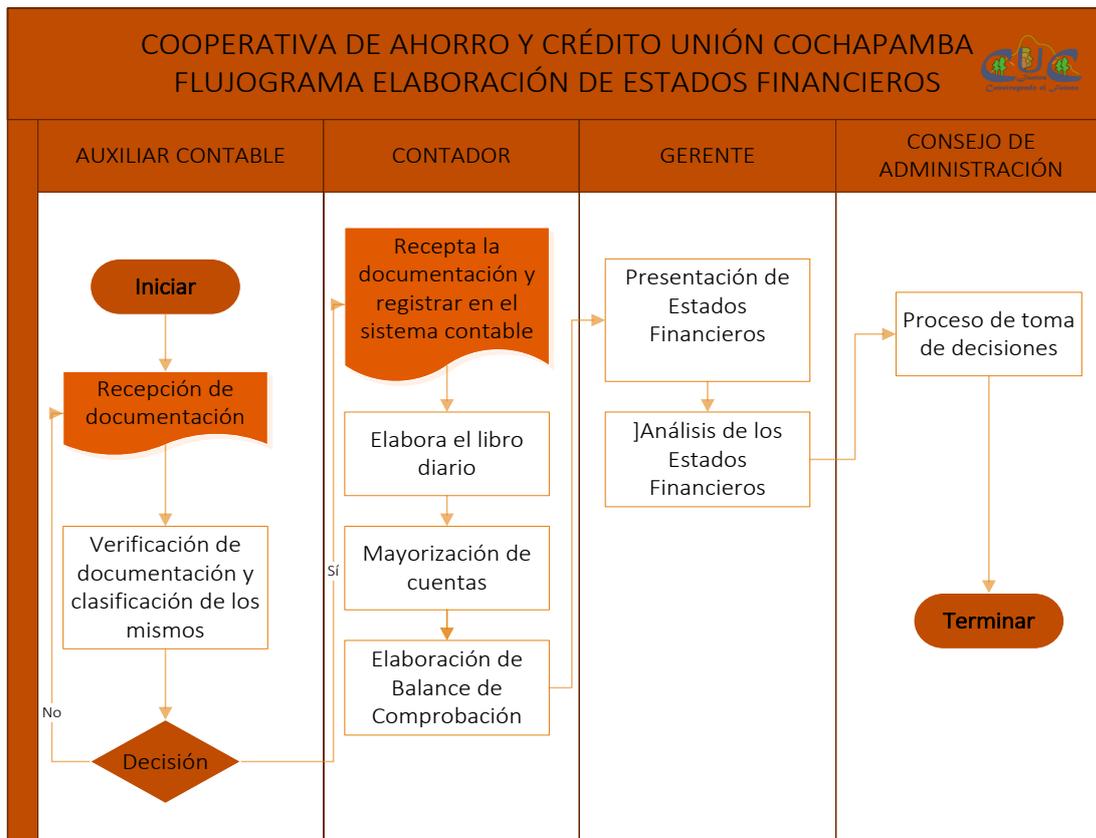


Gráfico 9: Flujo grama elaboración de Estados Financieros

AC02.3. Documentación de respaldo y archivo

La cooperativa llevara un archivo de manera cronológica y actualizada de actos administrativos correspondientes a registros contables.

Los registros contables estarán disponibles por siete años, como lo establece la ley.

AC02.31. Procedimiento para archivar la documentación de respaldo

1. RECEPCION DE DOCUMENTACION: El auxiliar contable receptara la documentación de las distintas áreas de la cooperativa, competente a registros contables.
2. VERIFICACION DE DOCUMENTACION: Posterior a la recepción se verificará que la documentación cuente con su respectivo respaldo.
3. ARCHIVACION: Se archivará toda la documentación que se encuentra ya registrado contablemente por un lapso de siete años.

AC02.3.2. Flujo grama Archivación de documentos



Gráfico 10: Flujo grama Archivación de documentos

AC02.4. Registros contables

Es importante que el registro se efectuó en el momento en que ocurre, logrando así tener una información confiable y útil para la toma de decisiones.

AC02.4.1. Proceso para el registro de información contable

1. Recepción de documentación: Para poder iniciar con la contabilización el contador poseerá la documentación necesaria para efectuar su contabilidad.
2. Verificar la documentación Una vez receptado la información se procede a constatar que toda la información sea correcta, en caso de facturas y recibos se constatará: fecha de caducidad, fecha de la transacción, que se encuentre obligado por el SRI y que su llenado en valores sea el correcto
3. Existencia de errores: En caso de existir errores, se devolverá la documentación para que se efectuó las correcciones pertinentes
4. Elaboración del asiento contable: Una vez realizada la verificación de la documentación se procede a registrar contablemente.
5. Archivar la documentación: Se procede a archivar la documentación por un lapso de 7 años

AC02.4.2. Flujo grama registro de información contable

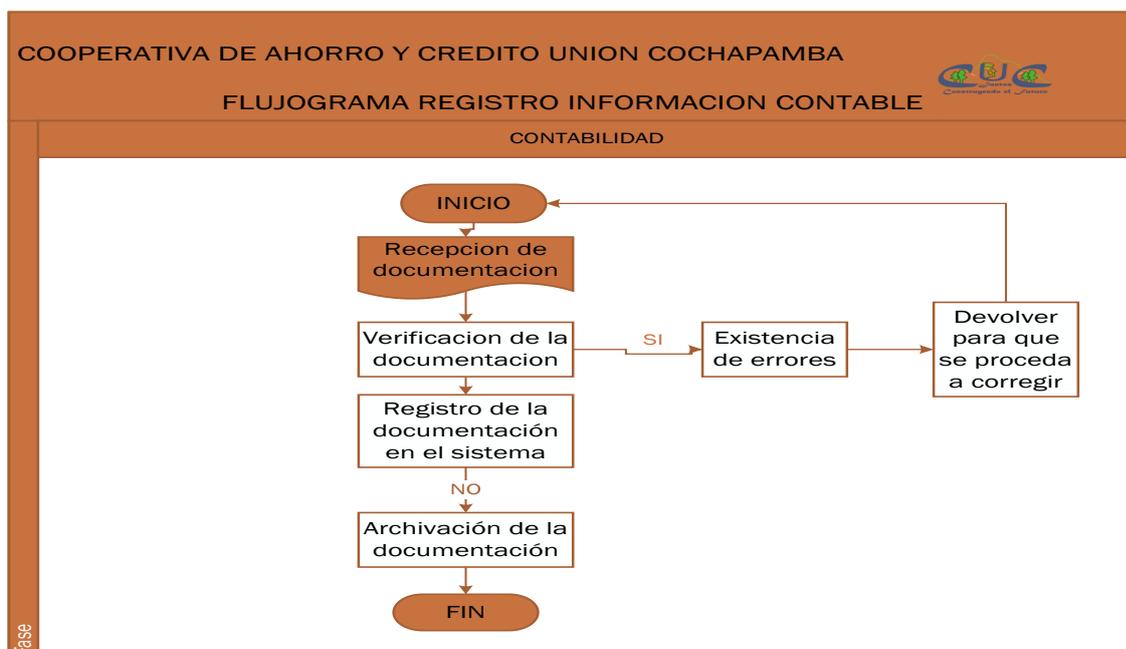


Gráfico 11: Flujo grama registro de información contable

AC02.5. Baja de Activos

Para que se efectúe la dada de baja de un activo este tendrá que encontrarse o totalmente depreciable o dañado.

AC02.5.1. Procedimientos para dar de baja a un activo

1. Para que se efectúe la dada de baja se emitir un acta, detallando los motivos por los que se le da de baja
2. El acta de dar de baja será aprobada por el Consejo de Administración conjuntamente con el representante legal
3. Efectuar la baja y anexar el motivo por lo que se efectuó la baja del activo.
4. Realizar el registro contable pertinente tomando en cuenta la depreciación acumulada del activo hasta el momento en el que se le dio de baja.

AC02.5.2. Flujo grama baja de un activo

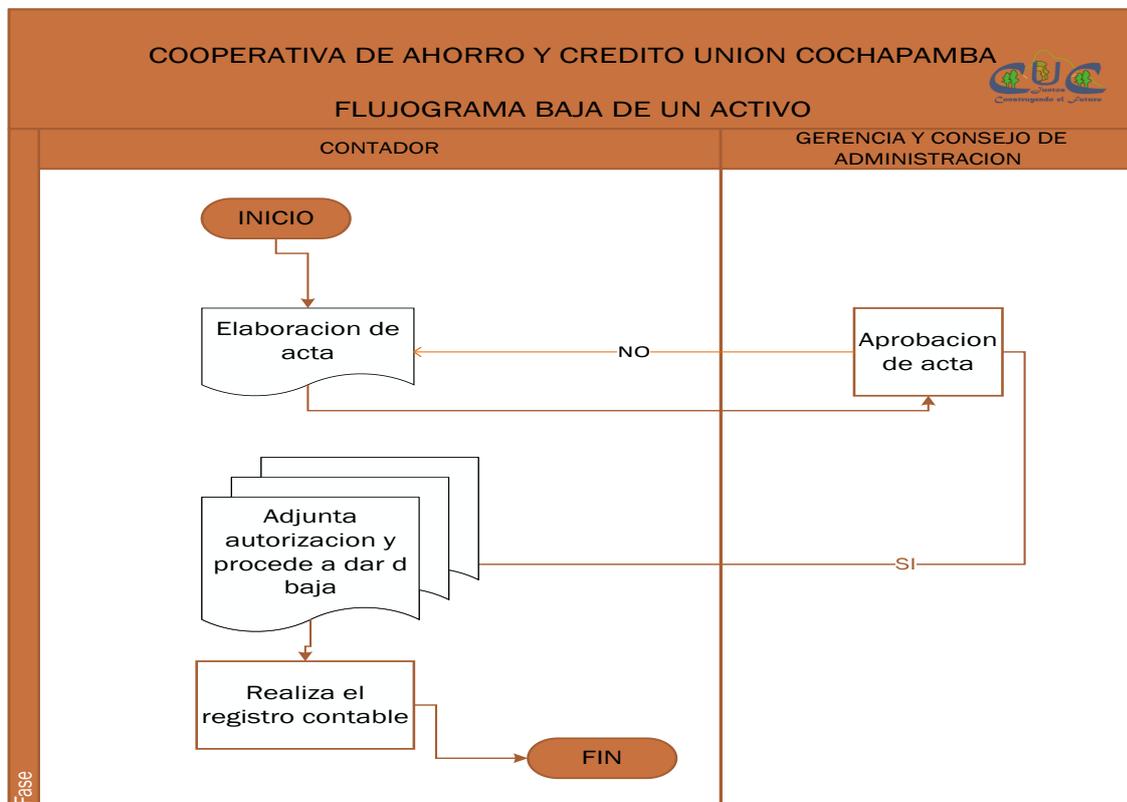


Gráfico 12: Flujo grama baja de activos

AD02.6 Presupuesto

Para elaborar un presupuesto se considera las proyecciones de crecimiento para la cooperativa, por ende, siempre se inicia con dos escenarios: uno pesimista y otro optimista

AD02.6.1. Responsabilidad en la elaboración y aprobación

El contador conjuntamente con su equipo de trabajo elaborará el presupuesto de la cooperativa, considerando todos los ingresos y gastos, y este será aprobado por el consejo de administración.

AD02.6.2. Procedimientos para la elaboración del presupuesto

7. INFORMACION HISTORICA: El contador solicitara al jefe de finanzas el presupuesto elaborado el año anterior para analizar con su equipo de trabajo los gastos que se incurrió en ese año al igual que los ingresos.

8. PROPUESTA DE GASTOS DE OPERACIÓN E INVERSION EN ACTIVOS: Los jefes de oficina (departamento contable, departamento de cobranzas y área de recurso humano) realizaran una propuesta de inversiones y gastos relacionados con su área

9. REVISION DE LA PROPUESTA: El contador conjuntamente con su equipo de trabajo revisaran la propuesta realizada por cada jefe de oficina

10. PROFORMA PRESUPUESTARIA: El contador estructurara una proforma presupuestaria basándose en las propuestas recibidas por parte de las diferentes áreas de la cooperativa, logrando así consolidar la información receptada y obtener una proforma presupuestaria real.

11. REVISION Y APROBACION DE PROFORMA PRESUPUESTARIA.: El consejo de administración revisara la proforma presupuestaria que elabora el gerente y después de analizarlo aprobara o reprobara esta proforma.

Si la proforma es aprobada se procede a dar a conocer a la asamblea y personal de la institución, caso contrario el gerente y su equipo de trabajo elaboraran nuevamente la proforma presupuestaria.

AD02.6.3. Flujo grama para la elaboración del presupuesto.

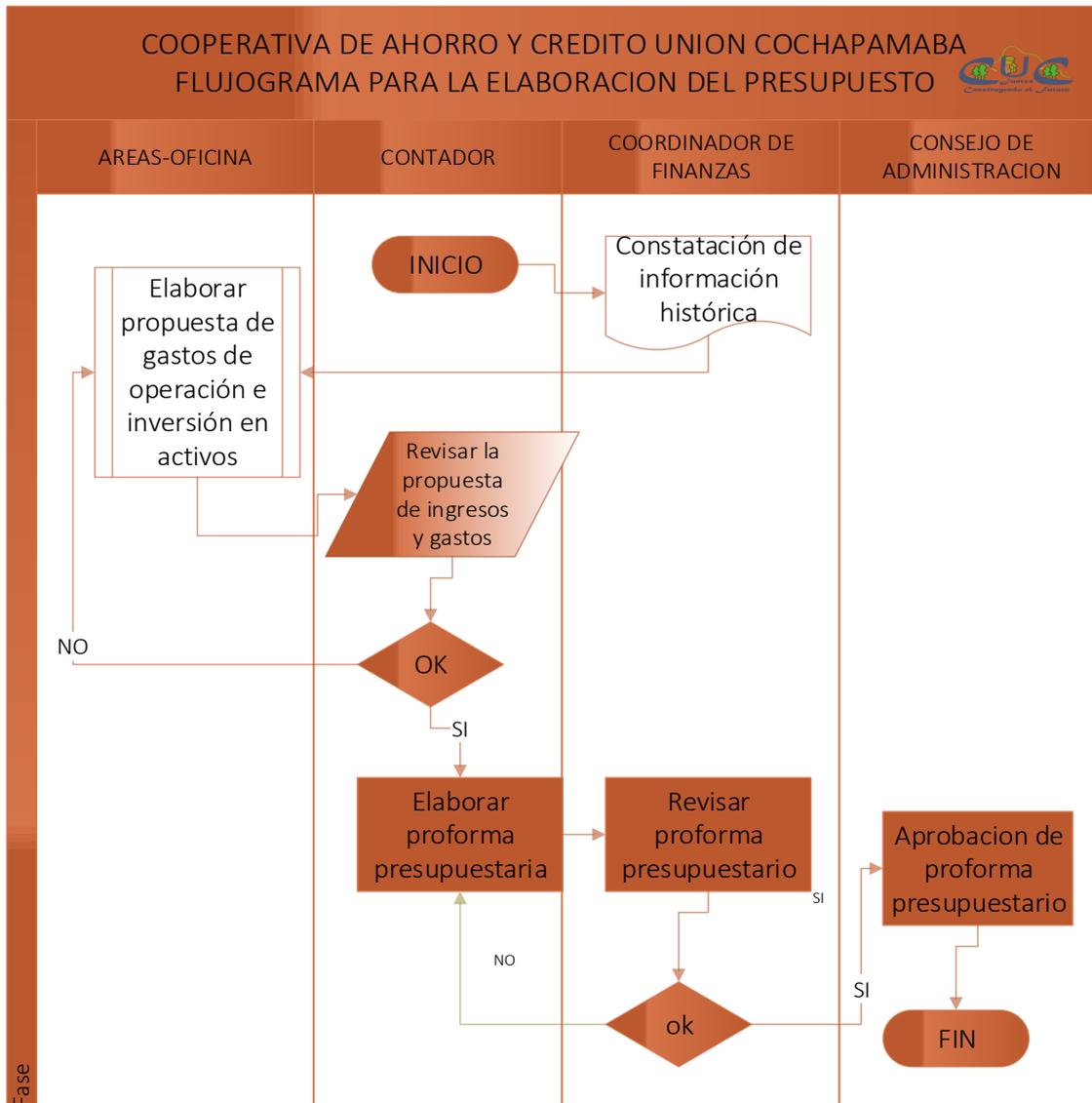


Gráfico 13: Flujo grama elaboración de presupuesto

AD02.7Control y evaluación presupuestaria

El control y la evaluación presupuestaria serán realizados por el gerente conjuntamente con el Consejo de Vigilancia.

Este proceso permitirá determinar el grado de cumplimiento de las metas planteadas en el presupuesto aprobado.

AD02.7.1. Procedimiento para controlar y evaluar el presupuesto

1. SEGUIMIENTO PRESUPUESTARIO: El auditor interno y el gerente monitorearan el cumplimiento de las metas financieras de cada oficina y de la cooperativa en general
2. INFORME PRESUPUESTARIO: El auditor interno y el gerente presentara un informe presupuestario relacionado con el cumplimiento al consejo de vigilancia.

El informe contendrá por lo menos las siguientes variables:

- a) Cumplimiento de captaciones y colocaciones
 - b) Ejecución del presupuesto de inversiones y gastos.
 - c) Capacitación del personal
 - d) Aspectos relevantes
3. REVISION DE INFORME PRESUPUESTARIO: El auditor interno envía al consejo de administración para la revisión y aprobación; si se presentara observaciones, se realizará los cambios solicitados y se repetirá el proceso de revisión y aprobación de informe.

Posterior a la revisión del informe, se procederá a informar al gerente, coordinadores de áreas y demás empleados la información.

4. REFORMA PRESUPUESTARIA

El informe permitirá dar alertas oportunas sobre el logro de metas, y existencia de desviaciones; si se tendrá que reformar el presupuesto, de ser así, se presentara al consejo de administración y este se encargará de aprobar la reforma.

AD02.7.3. Flujo grama para evaluar y controlar el presupuesto



Gráfico 14: Flujo grama para la evaluación y control del presupuesto

C02.8. Caja

Se encuentra vinculada con la contabilidad de la cooperativa, de igual manera la persona que se encuentre a cargo de esta función.

AC02.8.1. Arqueos de caja

Los arqueos son un mecanismo que sirven para comprobar en un momento determinado si el dinero que se encuentra disponible en caja en ese momento coincide con el que se reporta al cierre o inicio del día.

Se realizará arqueos periódicamente por parte del contador y sorpresivos se lo realizará el representante legal de la institución o el presidente del consejo de vigilancia

AC02.8.2. Procedimiento para realizar arqueos de caja

1. Verificar las sumatorias de las papeletas generadas en el día, sumando el efectivo que posee en ese instante.
2. Detallar los valores encontrados en un acta de arqueo de caja, en el cual conste el número de billetes y monedas.
3. Entrega documentación física tanto en Excel como el del reporte del sistema al contador
4. Constatar que coincidan el dinero con el informe recibido.
5. Emitir observaciones en caso de haber excedentes o faltantes.
6. Legalizar la efectuación del arqueo de caja mediante firmas del responsable de caja y del que revisa en ese momento caja.

AC02.4.3. Flujo grama de arqueo de caja

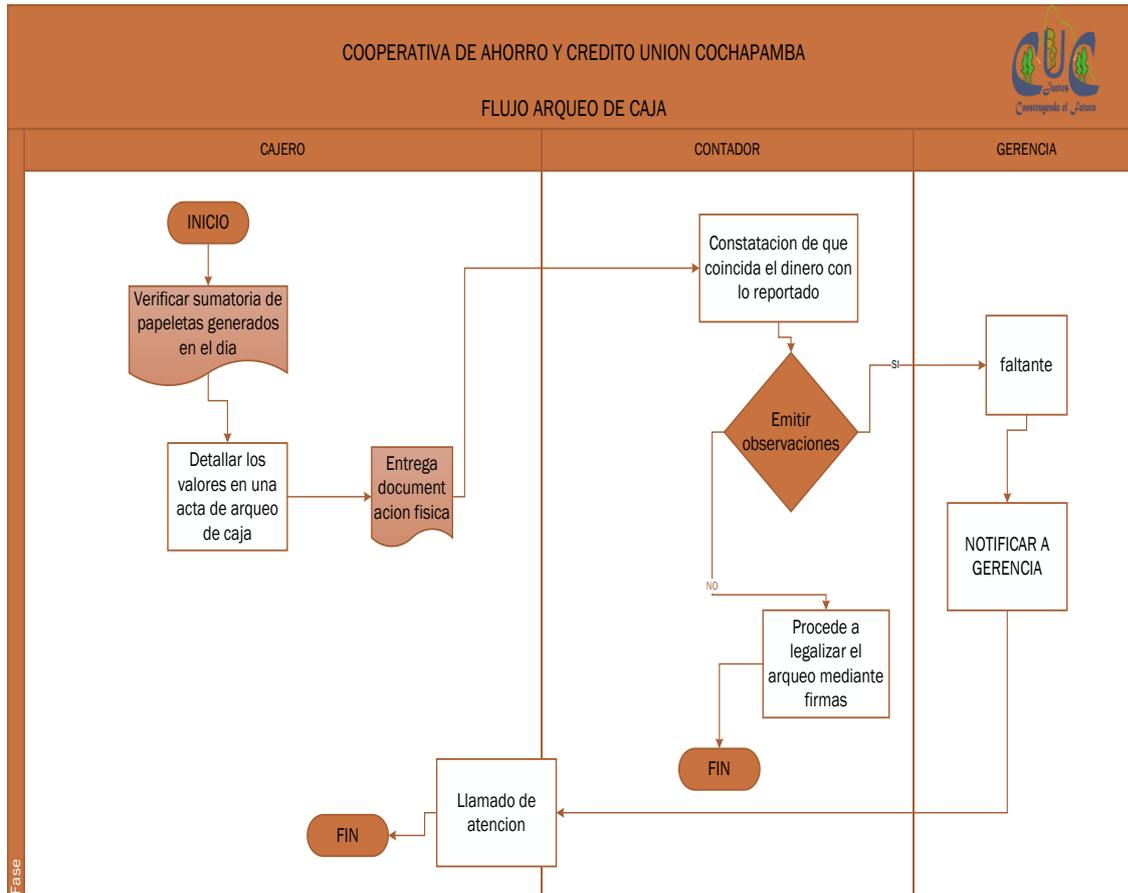


Gráfico 15: Diagrama flujo de caja

AC02.9. Organismos de control

El jefe de cumplimiento debe estar atento a posibles modificaciones que se de en los diferentes organismos de control

AC02.9.1. Organismos de control que regula a la cooperativa

- Superintendencia de Economía popular y Solidaria
- Servicio de Rentas Internas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Ministerio de relaciones Laborales

AC02.9.2. Información que se presenta a los organismos de control

AC029.2.1. Superintendencia de Economía popular y Solidaria

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) Las cooperativas se dividen por segmentos de acuerdo al saldo que poseen en sus activos y enfocándose en esta división se solicita envío de información. La presente entidad se encuentra en el segmento cinco.

Tabla 11:
Segmentación de cooperativas

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 00 Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

NOTA: La presente tabla indica los montos máximos que las entidades deben poseer en activos

Basándose en el cuadro anterior se obtiene que la cooperativa Unión Cochabamba debe presentar las siguientes informaciones:

Estados financieros:

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
B11	Estados financieros mensuales	Trimestral	2 meses	2 meses plazo

Depósitos:

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
D01	Depósitos	Trimestral	3 meses	2 meses plazo

Operaciones de cartera de créditos y contingentes:

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
C01	Operaciones concedidas	Trimestral	5 meses	2 meses plazo
C02	Saldos de operaciones y garantías	Trimestral	5 meses	2 meses plazo

Socios:

Estructura	Descripción	Frecuencia	Plazo de envío y estabilización	Fecha límite de envío a partir de la fecha de corte
S01	Socios	Semestral	3 meses	15 días plazo

Ilustración 8: Envío información SEPS

- **Estados Financieros:** El contador debe enviar estados financieros cada tres meses, exactamente el Estado de situación Financiera.
- **Depósitos:** El Contador debe enviar información de todos los depósitos que se genera en la entidad cada tres meses.
- **Operación de cartera de créditos y contingentes:** El oficial de crédito envía información cada tres meses respecto a los créditos: emitidos, cancelados, morosos y renovados o reestructurados,
- **Socios:** El oficial de cumplimiento debe enviar cada seis meses información de socios. Ingreso de nuevos socios, cierre de cuentas ya sea por muerte o retiro voluntario, miembros de consejos.

AC029.2.2. Servicio de Rentas Internas

El servicio de rentas internas en la apertura del RUC da a conocer las obligaciones tributarias que debe cumplir en contribuyente, basándose en el RUC de la entidad las obligaciones que debe cumplir la cooperativa de ahorro y crédito son:

* **Anexo accionistas, partícipes, socios, miembros del directorio y administradores:**

Este anexo se lo realiza anualmente, con corte al 31 de diciembre y se lo envía en el mes de febrero del siguiente periodo, la información que se presenta es con respecto a los miembros de directivos, detallando: nombres, completos, domicilio, teléfono, correo electrónico, cédula y cargo.

* **Anexo relación dependencia:** Este anexo se realiza anualmente y se lo envía en febrero, en este anexo se informa el número de empleados afiliado

* **Anexo reporte de operaciones y transacciones económicas financieras:** Este anexo se lo realiza de manera mensual, en este se informa los valores mayores a cinco mil que posea el socio en la cuenta, ya sea por depósito o por otorgación de algún crédito.

* **Anexo transaccional simplificado:** En este anexo se debe enviar un reporte detallado de las transacciones correspondientes a compras, ventas, exportaciones y retenciones de IVA y de Impuesto a la Renta.

* **Declaración de impuesto a la renta sociedades:** La declaración del impuesto a la renta se lo realiza anualmente, y se efectúa a partir del mes de marzo; en esta se detalla los valores correspondientes en los campos relativos al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y conciliación tributaria. Los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos que se posee la entidad.

* **Declaración de retenciones en la fuente:** Esta declaración se la realiza mensualmente, y se detalla todas las retenciones que se le efectuaron a la cooperativa; esta declaración debe cuadrar con el anexo transaccional simplificado.

* **Declaración mensual de IVA:** En esta declaración se detalla los valores por adquisiciones, ventas o prestación de servicios y se efectúa mensualmente.

AC029.2.3. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

La cooperativa debe cumplir con los pagos mensuales referentes a pagos patronales al IESS, beneficiando al empleado en la atención médica.

AC029.2.4. Ministerio de Relaciones Laborales

La contadora debe subir al portal del ministerio de relaciones laborales información con respecto a pagos de. Utilidades, décimos tercero y cuarto.

También debe informar salidas de trabajadores, ´por cualquier razón que sea, al igual que debe registrar en el portal el pago de la liquidación al empleado.

AD02.9.3. Flujo grama presentación de información a organismos de control

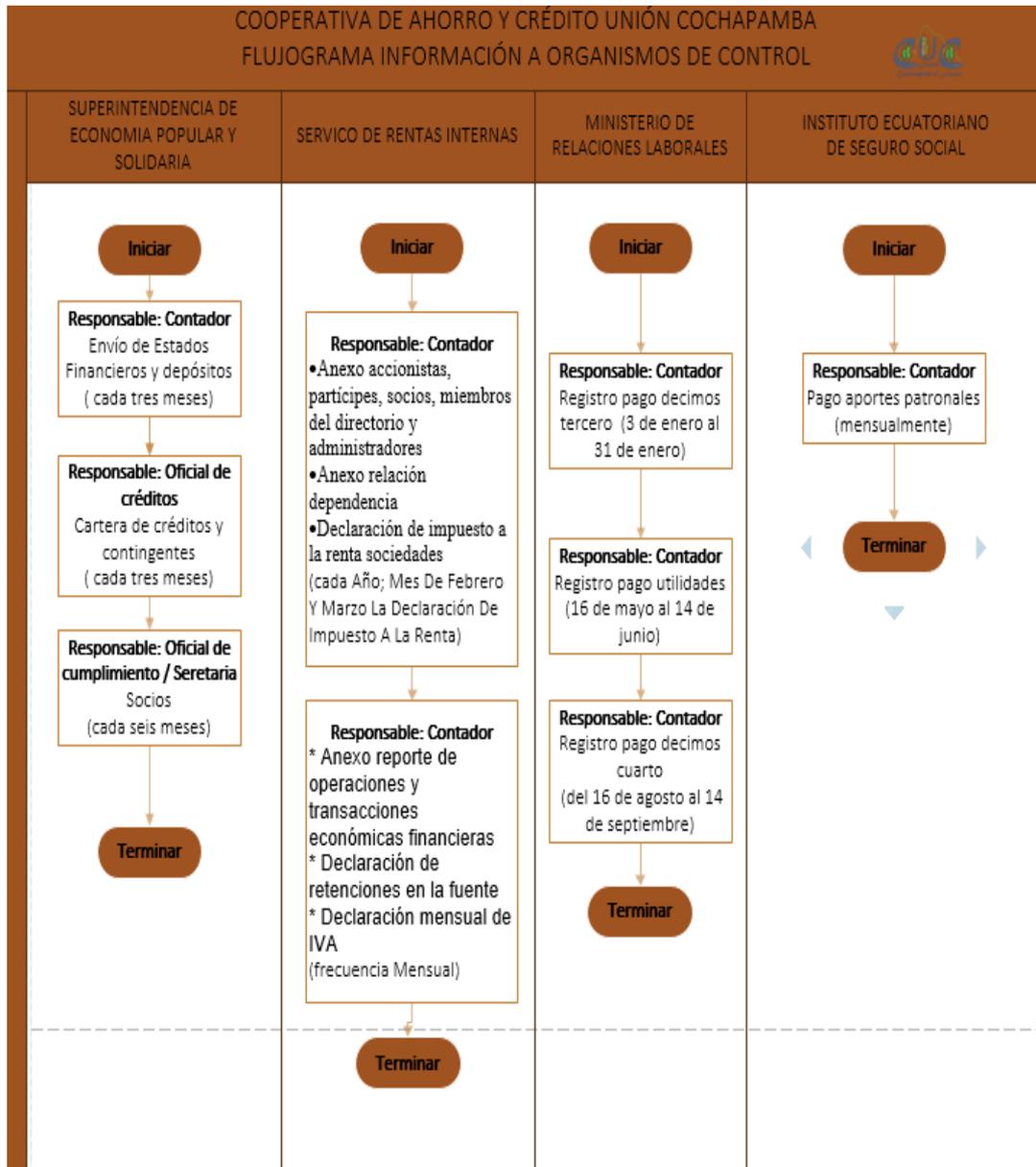


Gráfico 16: Presentación de información a organismos de control

3.3. Estructura de control interno para el área de crédito y cobranzas

3.3.1. Tabla de tipos de créditos

Tabla 12:

Tipos de créditos

TIPO	CREDITO	MONTO MAXIMO	PLAZO MAXIMO	REQUISITOS
1	FORESTAL	5000	5 años	Poseer plantaciones forestales (reserva de bosques)
2	EDUCACION	500 bachillerato 2000 educación superior	2 años	Certificado o matricula de que se encuentra estudiando
3	ORDINARIO	1000	1 año	Presentar rol de pagos
4	PECUARIO	5000	3 años	Poseer una producción animal (compra-venta de ganado)
5	AGRICOLA	5000	3 años	Tener un cultivo agrícola ya sea corto o largo plazo (frejol, quinua)
6	EMPRENDIMIENTO	10000	10 años	Presentar un proyecto viable

NOTA: El monto máximo del crédito es de 10000 y este debe ser con destino de emprendimiento.

3.3.2. Cuadro resumen

Cuadro 21:

Cuadro resumen del área crediticio

CODIGO	FASE DE CREDITO	RESPONSABLES	ACCIONES
CRE01.1	INFORMACION AL CLIENTE	1. Socio 2. Oficial de créditos 3. Oficial de créditos	1. Socio solicita información de créditos 2. Se le brinda asesoría en lo que respecta a créditos 3. Monitoreo y seguimiento
CRE01.2	SOLICITUD DE CREDITOS	1. Oficial de crédito 2. Oficial de crédito 3. Oficial de crédito 4. Oficial de crédito	1. Recepción de documentación 2. Verificación de documentación 3. Llenado de la solicitud 4. Informe de solicitud
CRE01.3	DESEMBOLSO DE CREDITO	1. Socio 2. Caja 3. Caja 4. Socio 5. Oficial de crédito	1. Se acerca a la cooperativa a retirar el crédito 2. Solicita cedulas de solicitantes y garantes 3. Verifica legitimidad de la documentación y procede con el ingreso del crédito 4. Procede a legalizar el pagare mediante firmas 5. Archivación de pagarés y desembolsos de créditos
CRE01.4	RECUPERACION DE CARTERA	1. Caja 2. Oficial de crédito 3. Oficial de crédito	1. Informe de morosidad 2. Notifica a socios sobre las deudas que posee con la cooperativa 3. Realiza informe de notificaciones a los socios
CRE01.5	RECUPERACION DE CARTERA POR MEDIO JUDICIAL	1. Oficial de cobranzas 2. Abogado 3. Fiscalía 4. Oficial de crédito	1. Analiza y envía a proceso judicial a créditos con morosidad ala 2. Realiza trámites judiciales 3. Coordina visitas de peritaje y verificación 4. Recibe sentencia y notifica al afectado
CRE01.6	INFORMACION Y COMUNICACION	Oficial de Crédito	El oficial de crédito realiza un informe de actividades de manera mensual.

NOTA: El presente cuadro es un resumen de las normas que se encuentran respecto al área de créditos

- Indica cual es el responsable de realizar cada norma
- Muestra las actividades o estrategias que los responsables deben hacer.

CRE01. Créditos y cobranzas

Este departamento se enfoca en disminuir el riesgo en las operaciones de créditos. Logrando así evitar que las cuentas por cobrar corran riesgo de caer en morosidad.

CRE01.1. Información al cliente

El oficial de créditos tiene la responsabilidad de despejar dudas e inquietudes que el socio tenga con respecto a solicitudes de créditos.

CRE01.1.2. 0procedimiento para informar al socio/cliente

1. SOLICITUD DE INFORMACION: El socio con finalidad de saber los requerimientos para solicitar algún crédito se acerca al oficial de créditos para que le asesore en el tema.
2. ASESORAMIENTO CREDITICIO. El oficial de crédito brindara información sobre el tipo de crédito, monto, requisitos y plazos de los diversos productos que posee la cooperativa.
3. REALIZA MONITOREO Y SEGUIMIENTO.: El oficial de crédito realiza un seguimiento respecto al socio que solicito información mediante llamadas telefónicas para averiguar si desea o no el crédito.

CRE01.1.3. Flujo grama de información al socio/cliente



Gráfico 17: Flujo grama información al socio

CRE01.2. Solicitud de crédito

La solicitud de crédito será realizada por el oficial de créditos, y esta contendrá como mínimo la siguiente información:

- a) Nombres completos del solicitante y conyugue
- b) Numero de cedula
- c) Actividad Económica
- d) Solvencia económica
- e) Monto que solicita, plazo y tipo de crédito
- f) Información de garantes (la misma del solicitante)

CRE01.2.1. Procedimiento para realizar una solicitud de crédito

1. VERIFICAR COMPORTAMIENTO CREDITICION: el oficial de créditos verifica el comportamiento que el socio tiene con respecto al pago de sus créditos.
2. ENTREGA DOCUMENTACION REQUERIDA PARA EL CREDITO: El socio entrega toda la documentación solicitada por el oficial de créditos
 - a) Copias de cedula y certificado de votación (solicitantes y garantes)
 - b) Copia del pago del impuesto predial
 - c) Copia de pago de un servicio básico
 - d) Escrituras (en caso de ser hipoteca)
 - e) Copia de proyecto (en caso de credi-emprendimientos)
 - f) Certificado de matrícula
 - g) (credi-educación)
3. VERIFICACION DE DOCUMENTACION: el oficial revisara la legitimidad de los documentos presentados, al igual que cuente con todas las garantías pertinentes según el producto que se solicita.
4. NEGOCIACION DE CONDICIONES: se negocia los parámetros con los que desea tener el crédito el socio (pagos mensuales, trimestrales y semestrales)
5. LLENADO DE LA SOLICITUD: Una vez receptada la documentación se procede a llenar la solicitud
6. VISITA PARA CONSTATAR LA INFORMACION: Se programa un día para que este evalúe el lugar donde vive y constatar que todo lo que se llenó en la solicitud sea veraz.

7. EMISION DE INFORME DE LA SOLICITUD: El oficial de créditos emite un informe de las solicitudes receptadas, en el cual sugiere su aprobación o negación de este, y lo legaliza con su firma.

CRE01.2.2. Flujo grama de solicitudes de créditos

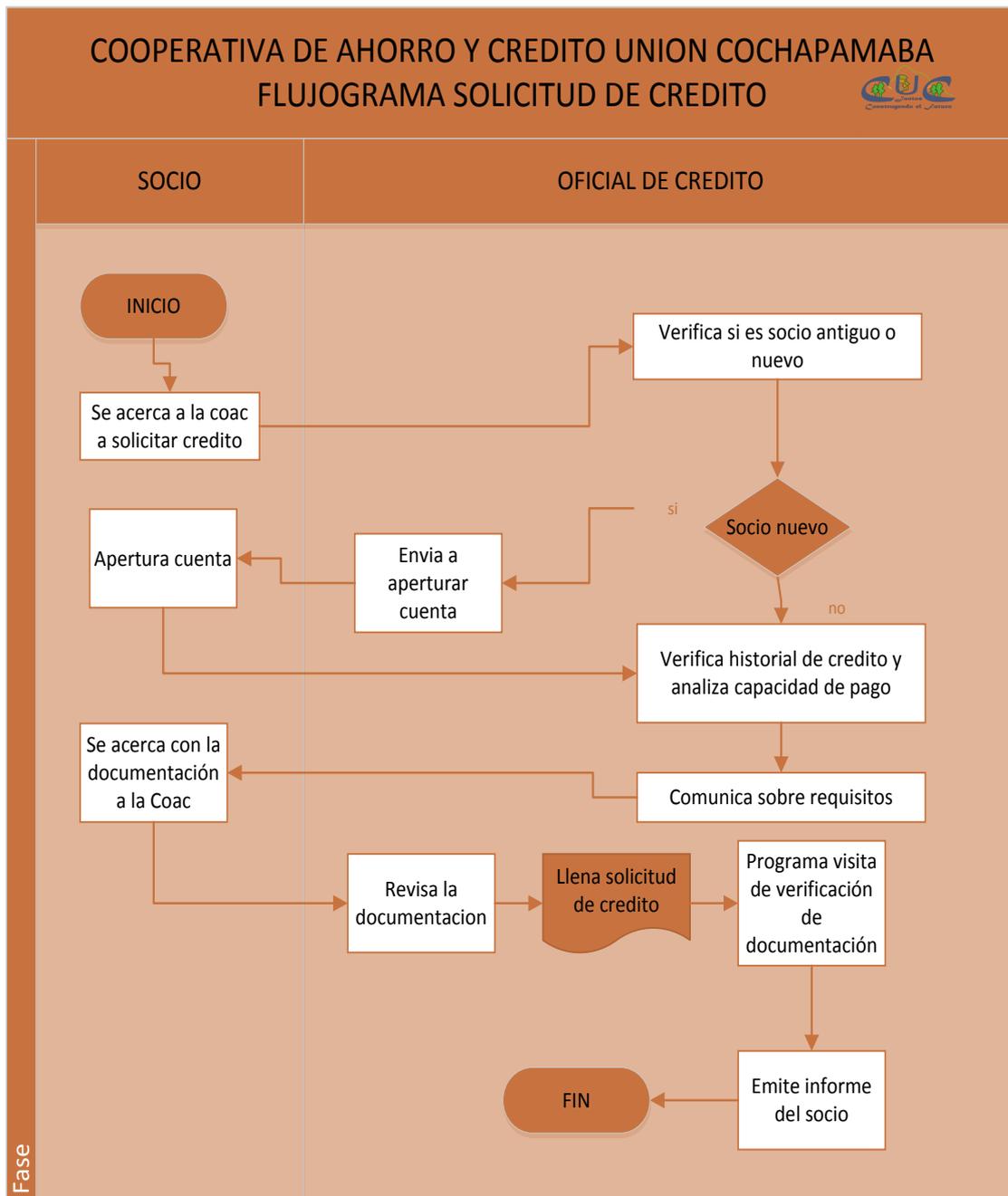


Gráfico 18: Flujo grama solicitud de crédito

CRE01.3. Desembolso del crédito

En esta fase el socio se realiza el ingreso del crédito al sistema de la cooperativa. se acercará a las instalaciones de la cooperativa para legalizar el crédito solicitado y poder así retirar el dinero que se solicitó.

CRE01.3.1. Procedimiento para desembolso de créditos

1. El oficial de crédito comunica al socio para que se acerque a la cooperativa para formalizar el crédito una vez aprobado.
2. El cajero solicitará los documentos de identificación tanto de solicitantes como de garantes, con sus respectivos conyugues de ser el caso.
3. El cajero solicita el registro de firmas de todos involucrados en el pagare
4. EL cajero saca copias del pagare una vez firmado y el original es entregado a oficial de crédito para que proceda con el archivo del pagare según el orden establecido.

CRE01.3.2. Flujo grama de procedimiento de desembolso de un crédito

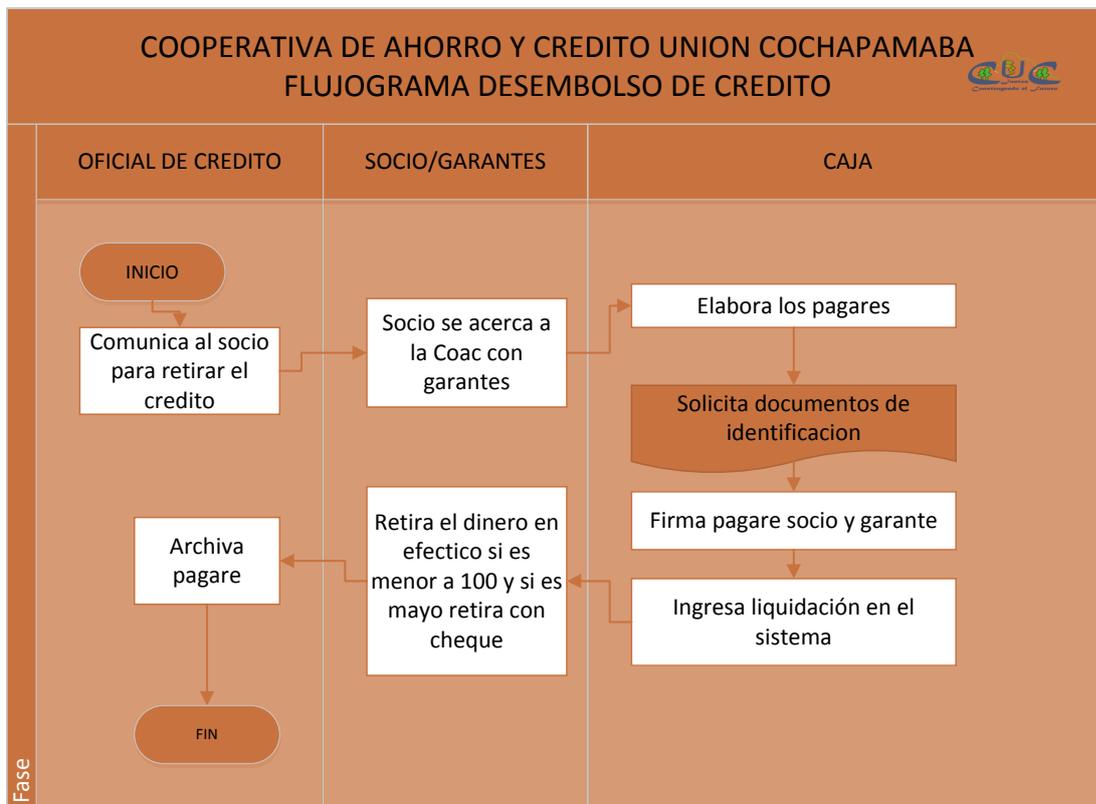


Gráfico 19: Flujo grama desembolso de crédito

CRE01.4. Recuperación de cartera

PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE CARTERA

1. El cajero genera un reporte de morosos de los créditos por vencer y le entrega al oficial de crédito
2. El oficial de crédito revisa la frecuencia de pagos de todos los socios que cantan en el reporte
3. Se le notifica al socio que se aproxima su pago, o que se encuentra en mora
4. Registra las notificaciones con sus respectivas gestiones en la carpeta del socio
5. Socio se acerca a cancelar la deuda del crédito.

AD01.4.1. Flujo grama del proceso de recuperación de cartera.

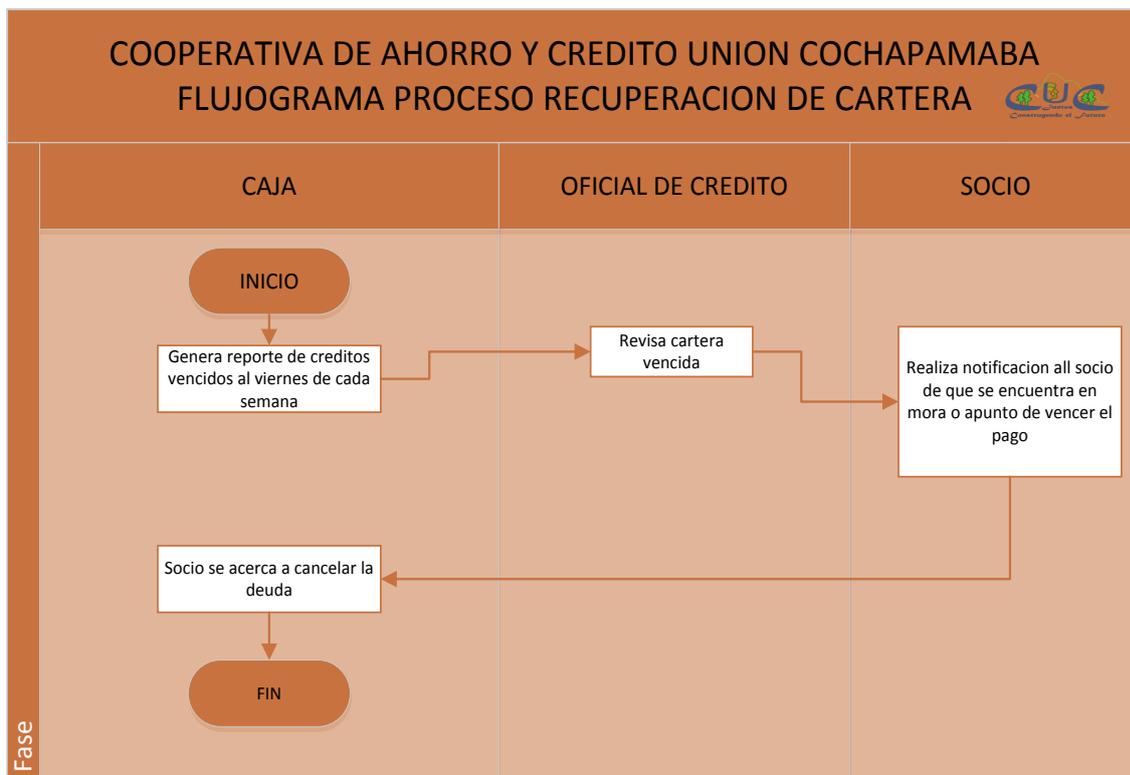


Gráfico 20: Flujo grama proceso de recuperación de cartera

CRE01.5. Recuperación de cartera por medio de proceso judicial

Para poder realizar la recuperación de cartera mediante proceso judicial se tomará en cuenta los días de morosidad que el socio posee.

CRE01.05.1. Procedimiento para efectuar el proceso judicial

1. Se elabora una demanda judicial dirigida al socio morosos y este será puesto en conocimiento al consejo de administración
2. Se entrega la documentación solicitud al abogado para que proceda a realizar los trámites pertinentes en la fiscalía
3. Verifica que el tramite tenga seguimiento ágil
4. Elabora un cronograma de visitas por parte del citador hacia el socio
5. Continúa con la tramitación legal pertinente en el caso
6. El oficial de crédito recibe la sentencia del juicio y será compartida con el socio.

CRE01.05.2. Flujo proceso de proceso judicial

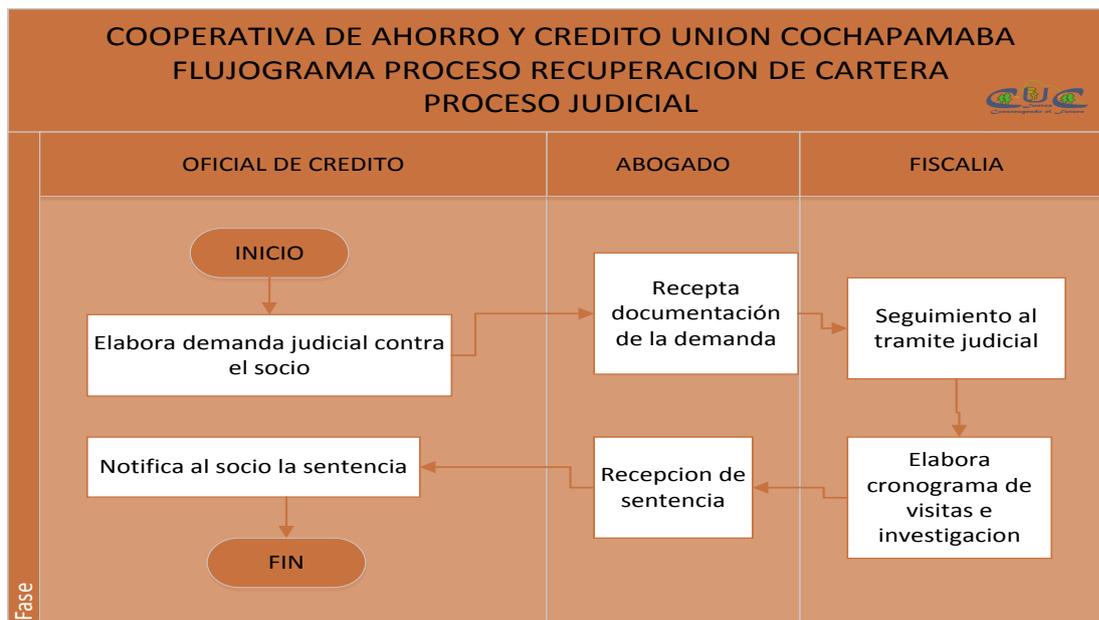


Gráfico 21: Flujo proceso judicial

CRE01.6. Información y comunicación

El oficial de créditos realizará informes de manera mensual dirigidos al gerente y semestral al consejo de administración, en el informe e dará a conocer el nivel de morosidad de la cartera en el que se encuentra, logrando de esta manera controlar el trabajo que realiza este

CRE01.6.1 Formato de informe mensual de actividades

Cuadro 22:

Formato informe de actividades créditos



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA

Creditos concedidos:

En este punto se detallará todos los créditos que han sido concedidos, seguido de observaciones por los que se decidió aprobar los créditos

Credito	Número de creditos	Monto
Forestal		
Educación		
Ordinario		
Pecuario		
Agrícola		
Emprendimiento		

Recuperación de cartera

Se da a conocer el monto de cartera que se recuperó en el mes por categoría de crédito

Crédito	Monto
Forestal	
Educación	
Ordinario	
Pecuario	
Agrícola	
Emprendimiento	
Total	

Morosidad

Se hace una comparación en morosidad entre un mes y otro, con el fin de saber si existió una disminución en lo que respecta a morosidad

Crédito	Mes 1	Mes2	% Incremento disminución	Medidas utilizadas para disminuir morosidad
Forestal				
Educación				
Ordinario				
Pecuario				
Agrícola				
Emprendimiento				
TOTAL				

NOTA: El presente formato de informe del cumplimiento se sugiere realizarlo cada 3 meses

CAPITULO IV

ANALISIS DE IMPACTOS

4.1. Introducción

El presente capítulo busca determinar y analizar los posibles impactos que se pueden ocasionar con la implementación de la propuesta de fortalecimiento organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba de la comunidad Chaupí Guarangui en el cantón Ibarra. Se espera que estos sean positivos para que contribuyan al crecimiento empresarial y al bienestar de sus asociados, mediante la adopción de las mejores decisiones por parte de sus directivos.

Este capítulo se enfocará en realizar el análisis a las áreas: social, económico, educativo y empresarial, ya que son las más relacionadas con la actividad que realiza la cooperativa Unión Cochapamba.

4.2. Objetivo General

Conocer prospectivamente los impactos que pueden generarse con la implementación del presente trabajo de grado.

4.3. Objetivos Específicos

- Caracterizar la metodología utilizada para la evaluación de impactos.
- Análisis de impacto social
- Análisis de impacto Educativo
- Análisis de impacto Económico
- Análisis de impacto Empresarial

4.4. Metodología

La metodología que se utilizará para el análisis de impactos es una secuencia de pasos que van desde la determinación de áreas de impacto hasta su análisis de incidencia; como se describe a continuación:

1. DETERMINACIÓN DE ÁREAS DE IMPACTO: Se determina las áreas correspondientes al tema de trabajo de grado, en el presente tema se consideró las áreas: económico, social, educativo y empresarial
2. IDENTIFICACIÓN DE INDICADORES POR ÁREA: Posterior a la determinación de áreas se procede a identificar los indicadores a ser analizados, correspondientes a cada área.
3. DISEÑAR LA ESCALA PARA ELABORAR LOS INDICADORES POR ÁREA DE IMPACTO: Para valorar apropiadamente según los indicadores, es necesario contar con una escala; que para este caso va desde -3 hasta +3, conforme al siguiente detalle:

Tabla 13:

Matriz de Impactos

Valor Cuantitativo	Valor Cualitativo
3	Impacto Positivo Alto
2	Impacto Positivo Medio
1	Impacto Positivo Bajo
0	No hay Impacto
-1	Impacto Negativo Bajo
-2	Impacto Negativo Medio
-3	Impacto Negativo Alto

NOTA: La valoración máxima es de -3 y la mínima es +3

4. **CALCULO DEL IMPACTO POR ÁREA:** Para obtener el nivel de impacto que genera cada área se utiliza la siguiente formula:

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma \text{ nivel de impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

5. **ANÁLISIS:** Como paso final de la metodología se efectuará un breve análisis en base a los hechos, argumentos o circunstancias que se encuentre tras haber asignado el nivel de impacto

4.5. Impacto Social

Tabla 14:

Impacto Social

INDICADOR	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Generación fuentes de empleo		x						2
Atención al Cliente	x							3
Mejoramiento de calidad de vida			x					2
Desarrollo de Competitividad	x							3
TOTAL								10

NOTA: Tiene una puntuación en afectación de 10
Análisis de 4 impactos sociales

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma \text{ nivel de impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Social} = \frac{10}{4} = 2.5$$

Análisis:

El resultado que refleja con respecto al impacto social es de 3 lo que indica un impacto positivo.

El tener una organización óptima contribuye al crecimiento de la cooperativa, mediante existencia de delimitaciones de actividades, y para que existan delimitaciones es necesario contratar personal, por lo que genera fuentes de empleo.

Los socios son la base fundamental de la cooperativa por eso en el presente trabajo de grado se fomenta la capacitación del personal con respecto a la atención al cliente de manera cálida y personalizada, logrando así crear una imagen positiva para la entidad.

El lograr tener una efectividad y eficacia en el desarrollo de las actividades de la cooperativa, logra crear una imagen empresarial positiva, satisfaciendo de esta manera las inquietudes y solicitudes por parte de sus socios, fomentando de esta manera la competitividad.

4.2. Impacto Educativo

Tabla 15:

Impacto Educativo

INDICADOR	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Capacitación		x						2
Ampliación de conocimientos	x							3
Comunicación	x							3
Guía de Apoyo	x							3
TOTAL								11

NOTA: Tiene una puntuación en afectación de 11

- a. Análisis de 4 impactos sociales

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma \text{ nivel de impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Educativo} = \frac{11}{4} = 2,75 = 3$$

Análisis:

El resultado que refleja con respecto al impacto educativo es de 3 lo que indica un impacto positivo.

El personal de la cooperativa revisando los manuales y reglamentos relacionados con sus actividades a desempeñar amplía sus conocimientos tanto personales como académicos.

Mediante la jerarquización se consigue tener una comunicación óptima entre empleados y directivos de la cooperativa.

El presente reglamento interno servirá como guía de apoyo para el desempeño de actividades de los empleados de la cooperativa, también servirá como fuente de consulta para los estudiantes.

4.3. Impacto Económico

Tabla 16:

Impacto educativo

INDICADOR	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Incremento de Rentabilidad	x							3
Mejoramiento de Productividad	x							3
Estabilidad Económica		x						2
Cumplimiento de obligaciones	x							3
TOTAL								11

NOTA: Tiene una puntuación en afectación de 11
Análisis de 4 impactos sociales

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma \text{ nivel de impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Económico} = \frac{11}{4} = 2,75$$

Análisis:

El resultado que refleja con respecto al impacto económico es de 2.5 lo que indica un impacto positivo.

Al ejecutar los procesos de manera ordenada y secuencial se logra que las actividades sean ejecutadas de manera efectiva, obteniendo optimizar los recursos de la cooperativa.

Mediante la optimización de recursos, la cooperativa podrá colocar más efectivo a la cartera, logrando incrementar su rentabilidad, y así acceder a la creación de nuevos productos financieros.

Tras aumentar la rentabilidad de la cooperativa, se podrá tener estabilidad económica tanto para la entidad como para los empleados d.

Lograr la efectividad e incremento de su rentabilidad, permitirá estar al día en las obligaciones financieras, tributarias y sociales.

4.4. Impacto empresarial

Tabla 17:

Impacto empresarial

INDICADOR	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Cumplimiento de metas y objetivos	x							3
Crecimiento Institucional		x						2
Toma de decisiones	x							3
Evaluación de desempeño	x							3
TOTAL								11

NOTA: Tiene una puntuación en afectación de 11
Análisis de 4 impactos empresariales

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma \text{ nivel de impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Impacto Empresarial} = \frac{11}{4} = 2,75 = 2.75$$

Análisis:

El resultado que refleja con respecto al impacto empresarial es de 2.75 lo que indica un impacto positivo.

Al implementar el presente reglamento interno se obtendrá como resultado el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, ya que esta cuenta con normas y reglamentos que se debe seguir para cada proceso de la entidad logrando mejorar el desempeño laboral.

Al mejorar el desempeño en las labores de la cooperativa permite ahorrar recursos logrando obtener un crecimiento empresarial.

La cooperativa alcanzara un alto grado de eficiencia y eficacia, pues, contara con una información financiera y administrativa oportuna y veraz permitiendo tomar decisiones de manera oportuna.

Mediante el cumplimiento del presente reglamento se podrá controlar el desempeño que tiene cada empleado ya que se podrá medir el grado de cumplimiento de las normas y políticas institucionales de la cooperativa.

4.5. Impacto general

Tabla 18:
Impacto general

INDICADOR	NIVELES DE IMPACTO							TOTAL
	3	2	1	0	-1	-2	-3	
Impacto Social	x							3
Impacto Educativo	x							3
Impacto Económico	x							3
Impacto Empresarial	x							3
TOTAL								12

NOTA: Tiene una puntuación en afectación de 14
Análisis de 4 impactos generales

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\Sigma \text{ nivel de impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$\text{Impacto General} = \frac{12}{4} = 3$$

Análisis:

El resultado que refleja con respecto al impacto general es de 3 lo que indica un impacto positivo.

El impacto general es positivo porque todas las normas, políticas y procedimientos diseñados en el presente trabajo de grado, son realizados en base a las necesidades de la cooperativa, reflejándose en el incremento de rentabilidad y satisfacción de los socios por el servicio y atención que esta brinda.

CONCLUSIONES

- Al realizar el diagnóstico situacional de la cooperativa se pudo determinar que esta carece de una gestión empresarial, ocasionando un mal desarrollo en la ejecución de labores de los distintos procesos.
- Al indagar en los procesos que la cooperativa realiza se pudo encontrar las siguientes falencias: duplicidad de funciones, tareas y responsabilidades poco definidas, procedimientos incorrectos y por ende desperdicio de recursos, generando problemas con los distintos entes de control.
- Los funcionarios y directivos de la cooperativa cuentan con mínimas capacitaciones referentes a los puestos de trabajo que desarrolla cada uno en la institución.
- La cooperativa no analiza correctamente los términos referentes a cooperativismo, mal entendiendo de esta manera lo que es la filosofía cooperativista.
- Es importante hacer la evaluación d impactos, ya que permite saber hacia dónde se dirige la cooperativa mediante las decisiones que se implemente.

RECOMENDACIONES

- ❖ Es necesario que se implemente la presente estructura de control interno, ya que cuenta con normas, políticas y reglamentos necesarios para la cooperativa, fomentando al crecimiento y fortalecimiento de las actividades contables y administrativas, logrando así mejorar el control en los procesos técnicos y operativos de la misma.
- ❖ Otro de los beneficios con los que se contaría, tras la implementación de este trabajo de grado es que serviría como fuente de consulta de las funciones que debe desarrollar cada empleado, evitando así cometer errores ya sea por omisión o desconocimiento
- ❖ Solicitar al comité de educación que se realice planificaciones periódicas de capacitación a directivos y empleados, logrando obtener un mejoramiento en la toma de decisiones y desenvolvimiento de las funciones.
- ❖ Es necesario la aplicación de la presente estructura, ya que serviría como un instrumento de aclaraciones con lo que es el cooperativismo, importancia y las ventajas que generan el ser cooperativista.
- ❖ La cooperativa antes de tomar decisiones debe analizar los posibles impactos que estas pueden generar tanto en beneficio como en perjuicio para la entidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Barzallo Mandieta, P. (2006). *Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de Ahorro y Crédito*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/recurso/documentos/fulldocs/fin/funhistocooperativa>.
- Castillo Guach, J. (2011). Método de seguimiento o monitoreo. *Creemos Internacional*, 4.
- Chiavetano, E. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Cleri, C. (2013). *Libro para PYMES*. Granica.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba. (s.f.). Reglamento de Crédito y Cobranzas.
- Cooperativa Unión Cochapamba. (2015). *PLAN ESTRATEGICO*.
- Cooperativa Unión Cochapamba. (s.f.). Reglamento de Crédito y Cobranzas.
- Escalante, F. F. (2009). *Dirección y Organización de empresas privada y públicas*. Texas: Macchi.
- Espinoza Andrade, C. (2005). *Diccionario de Economía*. Andrade.
- Estupiñan, R. G. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales* (Vol. Segunda). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de Control Interno para organizaciones*.
- Glass Espinel, J. D. (2016). La economía popular y solidaria es protagonista del cambio de matriz productiva. *Noticias- Vicepresidencia de la República del Ecuador*.
- Gonzales Perez, R. (2014). *Tratamiento de la documentación contable*. Mexico: Editex.

- GONZALES, R. P. (2014). *Tratamiento de la documentacion contable*. Mexico: Editex.
- Guerra, P. J. (2013). Unión de Cooperativas del Sur. *El Telegrafo*.
- Guevara, R. D. (2004). *Innovacion y éxito en la gerencia cooperativa*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Harold Koontz, H. W. (2007). *Elemento de Administracion: un enfoque internacional*. McGraw-Hill.
- Horngren, H. O. (2012). *Introduccion a la contabilidad para la toma de decisiones*. Prentice.
- Instituto Mexicano de Telemarketing. (2014). *Contactforum*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2016, de <http://www.contactforum.com.mx/noticias/965.html>
- Leonardo, M. (2010). *Administración: Gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Education.
- Lourdes, M. (2010). *Administracion, Gestion organizacional*. Mexico.
- LOURDES, M. (2010). *Gestion Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Mantilla, A. S. (2009). *Auditoria de Control Interno*. Colombia: Eco Ediciones.
- Mantilla, B. (2012). *Auditoria de Control interno*. España: RILKE.
- Muciño Izquierdo, M. E. (2014). *COOPERATIVA COMO ALTERNATIVA ECONOMICA*. Mexico: Dykinson SL. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de <http://www.aciamericas.coop/El-Cooperativismo>
- Perez, B. (2009). *Gestion del credito y cobros*. España: Profit.

Plan Nacional del Buen Vivir. (2016).

Pombo, J. R. (2014). *Contabilidad General*. Mexico: Paraninfos S.A.

Ponce, A. R. (2004). *Administracion Moderna*. Mexico: Limusa.

Porter, H. B. (2006). *Adnministracion*. Mexico: Industrial atoto.

Porter, S. (2009). *Fundamentos de administración*. Pearson.

Solorzano, V. M. (2016). La economía popular y solidaria es protagonista del cambio de matriz productiva. *Vicepresidencia de la República*.

Sotomayor, M. (2009). *Cartera crediticia del banco de fomento agropecuario de El Salvador*. Salvador: IICA BIBLIOTECA VENEZUELA.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (28 de ABRIL de 2016). *LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIO*. Recuperado el 2016 de Noviembre de 16, de WWW.SEPS.GOB.EC

Velastegui, W. (17 de Septiembre de 2015). *Slideshare*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2016, de <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/evaluacin-del-sistema-de-control-interno-52898230>

Zuñiga Echeverria, L. (2009). *Credito Cooperativo*. Costa Rica: Euned.

ANEXOS

Carta aval



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"UNION COCHAPAMBA"

Señores Ibarra 03 de junio del 2016

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

CARTA AVAL

Por la presente notificamos a los interesados, que la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba acepta que se realice el proyecto "ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COCHAPAMBA UBICADA EN LA COMUNIDAD CHAUPÍ GUARANGUI, PARROQUIA AMBUQUI, CANTÓN IBARRA AL AÑO 2016" llevado a cabo por la Srta. Silvia Tatiana Lloré Cárdenas número de cedula: 100412787-2 estudiante de la Universidad Técnica del Norte, de la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Declaramos conocer y aceptar los términos y condiciones previstas para la ejecución del proyecto, estando conformes con todas las actividades que se prevee realizar con nuestro apoyo.

Atentamente



Sr. Flandes Ibarra
Gerente CUC

MATRIZ: Comunidad de Chaupí Guarangú GERENCIA: TLF 088016026
SUCURSAL: IBARRA, Av. Eugenio espejo. 10-114 y Ricardo Sánchez TELEFAX: 062555783

Ilustración 9: Carta Aval

Registro único de contribuyentes-ruc



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 1091701851001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA

NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA UNION COCHAPAMBA
REPRESENTANTE LEGAL: IBARRA ORMAZA FLANDES ERNEL
CONTADOR: LLORE CARDENAS SILVIA TATIANA
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** S/N
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO: **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 12/11/1999
FEC. INSCRIPCIÓN: 07/06/2000 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 09/06/2016
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: IMBABURA Canton: IBARRA Parroquia: AMBUQUI Barrio: COMUNIDAD CHAUPI GUARANGUI Calle: PRINCIPAL Referencia ubicacion: JUNTO A LA ESCUELA VICTOR MANUEL MIDEROS Email: coacunioncochapamba@gmail.com Telefono Trabajo: 062585773 Celular: 0988079293

DOMICILIO ESPECIAL
 SN

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	ABIERTOS	CERRADOS
1	1	0
JURISDICCIÓN	\ ZONA 1\ IMBABURA	



Código: RIMRUC2017000655838
 Fecha: 04/05/2017 12:14:20 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1091701851001
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 12/11/1999
NOMBRE COMERCIAL: COOPERATIVA UNION COCHAPAMBA FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: IMBABURA Canton: IBARRA Parroquia: AMBUQUI Barrio: COMUNIDAD CHAUPI GUARANGUI Calle: PRINCIPAL Referencia: JUNTO A LA ESCUELA VICTOR MANUEL MIDEROS Email: coacunioncochapamba@gmail.com Telefono Trabajo: 062585773 Celular: 0988079293



Código: RIMRUC2017000655838
Fecha: 04/05/2017 12:14:20 PM

Ilustración 10: Registro Único de Contribuyentes

Encuesta socios



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS Y LOS SOCIOS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA

Objetivo: Conocer la percepción de calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba.

1. Como califica usted, de manera general, los servicios que brinda la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba?

SERVICIOS	CALIFICACION			
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Información	X			
Apertura de cuentas		X		
Ventanillas de depósito y retiro	X			
Concesión de créditos		X		

2. Como considera usted la cantidad de requisitos para ser socio de la Cooperativa?

Escasos	
Suficiente	X
Excesivos	

3. Como califica a la oportunidad en la atención de servicios de crédito?

Rápido	
Moderado	X
Lento	

4. El encaje requerido para solicitar un crédito es:

alto	
moderado	X
bajo	

GRACIAS POR SU COLABORACION

Encuesta Directivos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS Y LOS DIRECTIVOS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION COCHAPAMBA

Objetivo: Conocer el nivel de cumplimiento de normas de control interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba.

INSTRUCCIONES: Señale con una x el nivel que usted considere

AREA ADMINISTRATIVA				
NORMAS DE CONTROL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Procedimientos de reclutamiento, selección y contratación de personal		x		
Procesos de inducción y capacitación al personal			x	
Evaluaciones de Desempeño			x	
Sanciones a empleados			x	
Cumplimiento de políticas de adquisición de bienes o servicios			x	
Cumplimiento con políticas, para validación de firmas autorizadas y procedimientos		x		
Cumplimiento con políticas de gastos. (viáticos y movilización)			x	
AREA CONTABLE				
NORMAS DE CONTROL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Cumplimiento con políticas contables		x		
Cumplimiento con políticas de depósitos		x		
Cumplimiento con procedimientos de arqueos periódicos				x
Cumplimiento de procedimientos para reposición de caja chica			x	
Cumplimiento con validación de firmas de responsabilidad		x		
AREA DE CREDITOS Y COBRANZA				
NORMAS DE CONTROL	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Cumplimiento de políticas crediticias			x	
Calificación de sujetos de créditos			x	
Categorización de créditos			x	
Documentos de respaldos y garantías			x	
Parámetros de verificación de Créditos				x
Créditos Vinculados				x
Aprobación de créditos				x


FIRMA ESTUDIANTE

 
FIRMA RESPONSABLE

Ilustración 12: Encuesta directivos

Check-list Administrativo

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"UNION COCHAPAMBA"



CHECKLIST DE VERIFICACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION



AREA ADMINISTRATIVA

TEMA DE TRABAJO DE GRADO: Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Credito Unión Cochabamba ubicada en la comunidad Chaupi Guarangú, Ambuqui, cantón Ibarra
FECHA: PERSONA A CARGO:

N°	Elemento Verificador	Si	No	Observacion
ORIENTACION ESTRATEGICA				
1	Misión	X		No se encuentra actualizada
	Visión	X		
	Valores corporativos	X		
	Políticas institucionales		X	No tiene
	Objetivos estratégicos	X		
AREA ADMINISTRATIVA				
2	La cooperativa tiene diseñado una estructura organizacional?	Y		
3	La cooperativa cuenta con un manual de funciones?	Y		
4	La institución posee un reglamento interno?	Y		
5	La cooperativa tiene fichas de caracterización de sus empleados?		X	No posee fichas de caracterización
6	Existe rotación de personal?		X	No existe rotación
7	Se les brinda capacitaciones a los empleados?	X		
8	La cooperativa diseña POA?	X		
9	Poseen reglamentos de funcionamiento los consejos?	X		
10	La cooperativa cuenta con normas de responsabilidad y procedimientos?	Y		
CONTROL INTERNO				
11	La cooperativa cuenta con control interno	X		
12	Los empleados cumplen con los procedimientos de control interno	X		
13	Cuando se incumple con algun control se sanciona a los empleados	Y		


FIRMA ESTUDIANTE


FIRMA FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA

Ilustración 13: Checklist administrativo

Checklist Contable



CHECKLIST DE VERIFICACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION



AREA CONTABLE

TEMA DE TRABAJO DE GRADO: Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Credito Unión Cochabamba ubicada en la comunidad Chaupi Guarangú, Ambuquí, cantón Ibarra

FECHA :

PERSONA A CARGO:

N°	Elemento Verificador	PERSONA A CARGO:		Observacion
		Si	No	
1	La cooperativa tiene politicas contables	X		
2	El plan de cuentas que posee es acorde a las necesidades de la cooperativa	X		
3	La cooperativa cuenta con un sistema contable		X	
4	El sistema contable le permite obtener resultados claros y concisos	X		
5	Se lleva archivos de libros y estados financieros	X		
6	La informacion de los Estados Financieros son debidamente archivados y analizados	X		
7	Se realiza procedimientos de arqueos periodicamente		X	Solo sorpresivos
8	Tiene un inventario actualizado de los ativos fijos	X		

FIRMA ESTUDIANTE

FIRMA FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA

Ilustración 14: Checklist contable

Check-list Créditos y Cobranzas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"UNION COCHAPAMBA"



CHECKLIST DE VERIFICACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION



AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS

TEMA DE TRABAJO DE GRADO: Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochabamba ubicada en la comunidad Chaupi Guarangui, Ambuquí, cantón Ibarra

FECHA :		PERSONA A CARGO:		Observacion
N°	Elemento Verificador	SI	No	
1	La cooperativa cuenta con políticas crediticias	X		
2	Posee un reglamento de créditos y cobranzas	X		
3	Tiene diseñado un instructivo para la concesión de créditos	X		
4	Tiene acceso al buro de créditos u otro sistema de información	X		No cuenta porque es de carácter cerrada

Re
gist
ro
de
Vis
itas

FIRMA ESTUDIANTE

FIRMA FUNCIONARIO DE LA COOPERATIVA

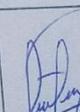
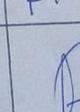
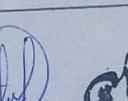
Ilustración 15: Checklist de crédito y cobranzas



Tema de Trabajo de Grado: Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Credito Union Cochapamba ubicada en la comunidad Chaupi Guarangui, parroqui Ambuquí, canton Ibarra año 2016

Estudiante: Silvia Lloré

Instrumento para el registro de visitas técnicas a las Empresas / Organizaciones base para el desarrollo del Trabajo de Grado

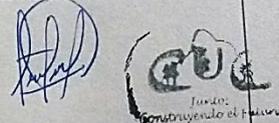
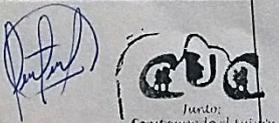
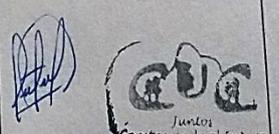
No.	Fecha	Actividad realizada	Firma de constancia
1	04/11/2016	Reconocimiento de la empresa.	  Fueron Construyendo el futuro.
2	09/11/2016	Observación de documentación.	  Fueron Construyendo el futuro.
3	11/11/2016	Socialización con el personal.	  Fueron Construyendo el futuro.
4	14/11/2016.	Aplicación de: checklist Administrativa Encuesta a socios.	  Fueron Construyendo el futuro.
5	16/11/2016	Aplicación de checklist: Contable y crediticio, y encuesta a socios.	  Fueron Construyendo el futuro.



Tema de Trabajo de Grado: Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Credito Union Cochapamba ubicada en la comunidad Chaupi Guarangui, parroqui Ambuquí, canton Ibarra año 2016

Estudiante: Silvia Lloré

Instrumento para el registro de visitas técnicas a las Empresas / Organizaciones base para el desarrollo del Trabajo de Grado

No.	Fecha	Actividad realizada	Firma de constancia
1	05/12/2016	Entrevista con el gerente para tratar temas administrativos.	
2	08/12/2016	Duplicación de encuesta a miembros del directivo de la COAC.	
3	14/12/2016	Duplicación de encuesta a personal de la COAC.	
4	20/12/2016	Observación proceso de cierre de caja.	
5	21/12/2016	Observación proceso de concesión de créditos y recuperación de cartera.	

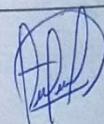
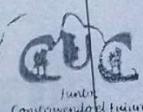
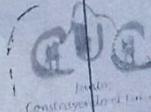
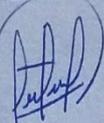


Universidad Técnica del Norte
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
Componente: Vinculación con la colectividad

Tema de Trabajo de Grado: Estructura de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba ubicada en la comunidad Chaupi Guarangui, parroqui Ambuqui, canton Ibarra año 2016

Estudiante: Silvia Lloré

Instrumento para el registro de visitas técnicas a las Empresas / Organizaciones base para el desarrollo del Trabajo de Grado

No.	Fecha	Actividad realizada	Firma de constancia
1	27/12/2016	Observación proceso de contratación de personal.	 
2	11/01/2017	Visita a la empresa para solicitar información adicional.	 
3	12/01/2017	Socialización con el gerente para ver avances de flujogramas de los departamentos.	 
4	02/02/2017	Visita a la empresa para dar a conocer el primer borrador de flujogramas y normas actualizados.	 
5	23/03/2017	Visita a la empresa para la toma de fotografías.	 

FOTOS DE LAS INSTALACIONES







