

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente, **“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA DE LA PARROQUIA QUIROGA, CANTÓN COTACACHI”**, está compuesto por los siguientes capítulos: El Capítulo I, trata del diagnóstico situacional de la Cooperativa, mediante la recolección de información, utilizando diferentes técnicas de investigación de campo como: entrevistas, encuestas aplicadas a los directivos, empleados y socios de la misma, la información obtenida fue tabulada y analizada con el propósito de determinar los aspectos positivos y negativos que benefician o perjudican a la operatividad de la misma, los resultados fueron sintetizados en la Matriz Diagnóstica FODA, para así poder determinar el problema que presenta la Institución. En el Capítulo II, se menciona una guía conceptual de las bases científicas que sirven de sustento a la realización del presente proyecto, estos aspectos son necesarios conocer los mismos que van a ser utilizados en el desarrollo de la propuesta y avalarán científicamente a la misma. El Capítulo III, comprende el diseño de la Propuesta del Manual de Control interno, que es el objetivo general del proyecto. En el Capítulo IV, se establecen los impactos que guardan estrecha relación con la implementación de la propuesta en los aspectos Social, Ético, Empresarial, Económico y Educativo. Finalmente se establece Conclusiones y Recomendaciones que fortalecerán el trabajo investigado.

## EXECUTIVE SUMMARIZE

This **“INTERNAL CONTROL MANUAL FOR THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE MARIA AUXILIADORA DE QUIROGA LTDA. OF THE QUIROGA PARISH, COTACACHI CANTON”**, consists of the following chapters: The Chapter I, is about the situational diagnosis of the Cooperative, by means of the gathering of information, using different techniques of field investigation like: interviews applied the directive, employees and partners of the same one, the obtained information was tabulated and analyzed with the purpose of determining the positive and negative aspects that benefit or they harm to the operability of the same one, the results were synthesized in the Diagnostic Womb FODA, for this way to be able to determine the problem that presents the Institution. In the Chapter II, a conceptual guide of the scientific bases is mentioned that serve from sustenance to the realization of the present project, these aspects are necessary to know the same ones that will be used in the development you the proposal and they will endorse scientifically to the same one. The Chapter III, understands the design of the Proposal of the Manual of Internal Control that is the general objective of the project. In the Chapter IV, the impacts that you/they keep narrow relationship with the implementation of the proposal in the Social, Ethical, Managerial, Economic and Educational aspects settle down. Finally Conclusions and Recommendations that will strengthen the investigated work settles down.

## AUTORÍA

Yo, Andrea Noemí Vaca Flores, portadora de la cédula de ciudadanía número 100355090-0, declaro bajo juramento que el trabajo aquí escrito es de mi autoría, **“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA, DE LA PARROQUIA QUIROGA, CANTÓN COTACACHI”** que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional y que se han respetado las diferentes fuentes y referencias.

---

FIRMA

C.I. Nro. 100355090-0

## **INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada Vaca Flores Andrea Noemí para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría – CPA cuyo Tema es “**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA LTDA., DE LA PARROQUIA QUIROGA, CANTÓN COTACACHI**”. 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 designe.

En la Ciudad de Ibarra, a los 21 días del mes de Noviembre de 2011.

---

**DIRECTOR: DR. BENITO SCACCO**

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

Yo, Andrea Noemí Vaca Flores, con cédula de identidad Nro. 100355090-0, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4, 5 y 6 en calidad de autor(es) de la obra o trabajo de grado denominado **“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA LTDA., DE LA PARROQUIA QUIROGA, CANTÓN COTACACHI”** que ha sido desarrollado para optar por el título de Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría-CPA. En la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma:.....

Nombre: Vaca Flores Andrea Noemí

Cédula: 100355090-0

Ibarra, a los 21 días del mes de Noviembre de 2011.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100355090-0		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Vaca Flores Andrea Noemí		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Cotacachi – Quiroga, Calle García Moreno Sur		
<b>EMAIL:</b>	flakisandrea22@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062914-126	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	097905527

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA LTDA., DE LA PARROQUIA QUIROGA, CANTÓN COTACACHI”</b>
<b>AUTOR (ES):</b>	Vaca Flores Andrea Noemí
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2011-11-15
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>

<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA-CPA
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	DR. BENITO SCACCO

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Vaca Flores Andrea Noemí**, con cédula de ciudadanía Nro. 100355090-0, 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 143.

## 3. 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 el 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 21 días del mes de Noviembre de 2011.

**EL AUTOR:**

(Firma).....  
Nombre: Vaca Flores Andrea Noemí  
C.C.: 100355090-0

**ACEPTACIÓN:**

(Firma) .....  
Nombre: Lic. Ximena Vallejos  
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

---

## **DEDICATORIA**

A mi Madre, mi principal pilar y apoyo quién con su enorme amor y sacrificio ha contribuido a cumplir todos mis sueños.

A mi Hija, quien a su corta existencia se ha convertido en mi fuente de inspiración, valentía, amor y esperanza.

**Andrea Noemí Vaca Flores**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme con su infinita luz y sabiduría a lo largo de mi vida y mis estudios universitarios.

A la Universidad Técnica del Norte en especial a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas quien ha sabido formarme humana y profesionalmente.

A mi Director de Tesis, Dr. Benito Scacco quien con sus bastos conocimientos ha contribuido a la elaboración y culminación exitosa del presente documento.

A todo el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. por su colaboración y apoyo en el desarrollo del presente trabajo.

**Andrea Noemí Vaca Flores**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>TEMAS</b>	<b>PÁGINAS</b>
<b>PORTADA</b>	<b>I</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>ii</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARIZE</b>	<b>iii</b>
<b>AUTORÍA</b>	<b>iv</b>
<b>CERTIFICADO ASESOR</b>	<b>v</b>
<b>CESIÓN DE DERECHOS</b>	<b>vi</b>
<b>AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UTN</b>	<b>vii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>ix</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS</b>	<b>xvii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>xix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xx</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>xxi</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>xxii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
Diagnóstico Situacional	24
Antecedentes	24
Objetivos del Diagnóstico	26
Variables Diagnósticas	27

Indicadores o Subaspectos que definen las variables	27
Matriz de Relación Diagnóstica	29
Identificación de la Población	30
Cálculo de la Muestra	30
Diseño de Instrumentos de Investigación	31
Instrumentos para información secundaria	32
Evaluación de la Información	32
Construcción Matriz FODA	55
Cruces Estratégicos	56
Identificación del Problema	61
<b>CAPÍTULO II</b>	
Bases Teóricas	62
Cooperativismo y Organismos de Control	62
Origen del Cooperativismo	62
Principios Cooperativos	62
Tipos de Cooperativas	64
Organismos de Control	66
Ministerio de Inclusión Económica y Social	66
Dirección Nacional de Cooperativas	66
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (FECOAC)	68
Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	68
Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	70

Manuales	70
Concepto	70
Objetivos e Importancia de los Manuales	71
Tipos de Manuales	74
Elementos de un Manual	
Control Interno	77
Definición e Importancia del Control Interno	77
Tipos de Controles Internos	78
Control Interno Administrativo	79
Control Interno Financiero	79
Responsables del Control Interno	79
Elementos del Control Interno	81
Ambiente de Control	81
Establecimiento de Objetivos	83
Identificación de Eventos	87
Evaluación de Riesgos	90
Respuesta a los Riesgos	90
Actividades de Control	93
Información y Comunicación	95
Monitoreo	96
Momentos del Control Interno	97
Previo	97
Concurrente	98
Posterior	98
Formas de Evaluar el Control Interno	99

Políticas y Procedimientos de Control Interno	101
Auditoría	102
Auditoría Externa	102
Auditoría Interna	103
Informes de Auditoría	103
Productos y Servicios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	106
Captaciones a la Vista	106
Captaciones a Plazo Fijo	107
Crédito Hipotecario	107
Crédito sobre Firmas	107
Crédito Comercial	107
Crédito de Consumo	108
Crédito de Apoyo a la Microempresa	108
Crédito Estudiantil	108
<b>CAPÍTULO III</b>	
Propuesta para la Elaboración de un Manual de Control Interno	109
Misión de la Cooperativa	109
Visión de la Cooperativa	110
Objetivos Estratégicos	110
Código de Ética	111
Estructura Organizativa – Funcional y Control Interno del Nivel Directivo	120
Organigrama Estructural	121

Asamblea General de Representantes	122
Funciones y Responsabilidades	122
Asesoría Jurídica	124
Funciones y Responsabilidades	124
Consejo de Administración	125
Funciones y Responsabilidades	125
Políticas y Procedimientos de Control Interno	129
Consejo de Vigilancia	131
Funciones y Responsabilidades	131
Políticas y Procedimientos de Control Interno	133
Presidencia	135
Funciones y Responsabilidades	135
Políticas y Procedimientos de Control Interno	137
Gerencia	139
Funciones y Responsabilidades	139
Políticas y Procedimientos de Control Interno	141
Comité de Crédito	144
Funciones y Responsabilidades	144
Políticas y Procedimientos de Control Interno	147
Estructura Administrativa – Funcional y Control Interno del Nivel Operativo	148
Contabilidad	148
Funciones y Responsabilidades	148
Políticas y Procedimientos de Control Interno	151
Auxiliar de Contabilidad	155

Funciones y Responsabilidades	155
Políticas y Procedimientos de Control Interno	157
Caja	159
Funciones y Responsabilidades	159
Políticas y Procedimientos de Control Interno	162
Crédito	165
Funciones y Responsabilidades	165
Políticas y Procedimientos de Control Interno	169
Valoración de Riesgos	174
Cuestionarios de Control Interno	174
Matriz de Valoración de Riesgos	181
<b>CAPÍTULO IV</b>	
Impactos del Proyecto	182
Impacto Social	183
Impacto Ético	184
Impacto Empresarial	186
Impacto Económico	188
Impacto Educativo	190
Impacto General	191
Conclusiones	193
Recomendaciones	194
Bibliografía	196
Lincografía	198
Anexos	200

## ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS

Tabla N° 1: Matriz de relación diagnóstica	28
Tabla N° 2: Matriz FODA	54
Tabla N° 3: Matriz FODA	55
Tabla N° 4: Cruces Estratégicos	56
Tabla N° 5: Cruces Estratégicos	57
Tabla N° 6: Cruces Estratégicos	58
Tabla N° 7: Cruces Estratégicos	59
Tabla N° 8: Categoría de Eventos	89
Tabla N° 9: Matriz de Valoración de Riesgos	181
Cuadro N° 1: Conocimiento de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Financiero	32
Cuadro N° 2: Control Interno en las Instituciones Financieras	33
Cuadro N° 3: Documento que regule las Funciones	34
Cuadro N° 4: Elaboración de un Manual de Control Interno	35
Cuadro N° 5: Necesidad de aplicar controles	36
Cuadro N° 6: Persona que realiza el Control	37
Cuadro N° 7: Controles aplicables	38
Cuadro N° 8: Políticas de Crédito	39
Cuadro N° 9: Rendimiento de los Empleados	40
Cuadro N° 10: Calidad del Servicio	41

Cuadro N° 11: Requisitos de los Socios	42
Cuadro N° 12: Conocimientos de Decisiones	43
Cuadro N° 13: Políticas de Crédito	44
Cuadro N° 14: Proceso de Otorgación de Crédito	45
Cuadro N° 15: Espera en el trámite	46
Cuadro N° 16: Requisitos para Créditos	47
Cuadro N° 17: Encaje para Créditos	48
Cuadro N° 18: Servicio en la Cooperativa	49
Cuadro N° 19: Asesoría de Crédito	50
Cuadro N° 20: Matriz de Valoración	160
Cuadro N° 21: Impacto Social	161
Cuadro N° 22: Impacto Ético	162
Cuadro N° 23: Impacto Empresarial	164
Cuadro N° 24: Impacto Económico	166
Cuadro N° 25: Impacto Educativo	168
Cuadro N° 26: Impacto General	169

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Conocimiento de la Ley Orgánica de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario	32
Gráfico N° 2: Control Interno en las Instituciones Financieras	33
Gráfico N° 3: Documento que regule las Funciones	34
Gráfico N° 4: Elaboración de una Manual de Control Interno	35
Gráfico N° 5: Necesidad de aplicar controles	36
Gráfico N° 6: Persona que realiza el Control	37
Gráfico N° 7: Controles aplicables	38
Gráfico N° 8: Políticas de Crédito	39
Gráfico N° 9: Rendimiento de los Empleados	40
Gráfico N° 10: Calidad del Servicio	41
Gráfico N° 11: Requisitos de los Socios	42
Gráfico N° 12: Conocimiento de Decisiones	43
Gráfico N° 13: Políticas de Crédito	44
Gráfico N° 14: Proceso de Otorgación de Créditos	45
Gráfico N° 15: Espera en el Trámite	46
Gráfico N° 16: Requisitos para Créditos	47
Gráfico N° 17: Encaje para Créditos	48
Gráfico N° 18: Servicio en la Cooperativa	49
Gráfico N° 19: Asesoría de Crédito	50

## INTRODUCCIÓN

Toda institución necesita mantener un adecuado y constante control de los recursos con los que cuenta, ya sean estos humanos, materiales o económicos a fin de poseer una información clara, precisa y oportuna, que faciliten la toma de decisiones en el Nivel Directivo, y a su vez en el Nivel Operativo permitiendo un adecuado desempeño de los empleados en el ejercicio de sus funciones. que permitan a los Niveles Directivo-Ejecutivo y Operativo un adecuado desempeño en el ejercicio de sus funciones. Por tal motivo el presente trabajo de grado se realizó con la finalidad de elaborar un **“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MARÍA AUXILIADORA DE QUIROGA LTDA. DE LA PARROQUIA QUIROGA, CANTÓN COTACACHI**, a fin de mejorar el Control Interno mediante la aplicación de Políticas y Procedimientos maximizando resultados y a su vez minimizando la utilización de recursos, siempre y cuando se garantice la eficiencia y eficacia en todas las áreas y actividades de la Cooperativa. El Manual de Control Interno propuesto contribuirá a mejorar la operatividad de la Institución alcanzando objetivos planteados por la misma.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Elaborar un Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. de la Parroquia Quiroga, Cantón Cotacachi.

### **Objetivos Específicos**

- Conocer la situación real de la Cooperativa para definir parámetros que contribuyan a la elaboración del Manual.
- Establecer los lineamientos teóricos y científicos a través de la estructuración de un marco teórico que sustente la propuesta del proyecto.
- Diseñar una Propuesta para elaborar el Manual de Control Interno.
- Analizar los principales impactos que generará el proyecto en los aspectos: social, ético, empresarial, económico y educativo

## JUSTIFICACIÓN

El presente tema de investigación es de mucha importancia, ya que hoy en día es fundamental que toda empresa posea un fuerte Control Interno, por su importancia en el correcto funcionamiento y permanencia de las organizaciones.

Así mismo la investigación contribuirá con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “María Auxiliadora de Quiroga” Ltda. para que todas sus actividades se rijan por el Manual de Control Interno y para disminuir errores involuntarios. El mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de la empresa.

Los Directivos, Gerencia, Funcionarios y Trabajadores constituyen los beneficiarios directos de la presente investigación, puesto que la implementación de un Manual de Control Interno significará para ésta progreso y contribuirá al desarrollo de la misma, mediante la prestación de productos cooperativos promoviendo el desarrollo socio-económico de sus asociados; así mismo los beneficiarios indirectos serán los socios de la Cooperativa, puesto que al existir un Manual de Control Interno los productos y servicios que reciban se mejorarán en sus procesos, y generará mayor confianza en los ahorristas.

Con la elaboración de esta investigación se pretende reafirmar el prestigio de la Universidad Técnica del Norte, en especial de la Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, demostrando el profesionalismo de los Estudiantes y Docentes para contribuir con el desarrollo económico de la colectividad.

Cabe mencionar que el Manual de Control Interno es factible de realizar ya que existe la entera predisposición de llevarlo a cabo y la disponibilidad de recursos materiales y económicos para su ejecución.

Para la realización de éste estudio existen bases bibliográficas y documentos que abalizan la investigación, así como la ayuda de expertos en el tema que pueden contribuir con su contingente y opinión para lograr la realización de éste estudio.