



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

EL CONTROL INTERNO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, AÑO 2017.

AUTOR

ING. CRISTHIAN MARCELO ORBEA MORA

DIRECTOR

Ec. GALO HENRY MACÍAS ESPAÑA

QUEVEDO – ECUADOR

2020

CERTIFICACIÓN

Ec. Galo Henry Macías España, en calidad de Director del proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría

CERTIFICA

Que el Sr. Cristhian Marcelo Orbea Mora, autor del Proyecto de Investigación titulado: **“EL CONTROL INTERNO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, AÑO 2017”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo 16 de septiembre, 2020

Ec. Galo Henry Macías España
DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, **CRISTHIAN MARCELO ORBEA MORA**, autor del Proyecto de Investigación titulado **“EL CONTROL INTERNO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, AÑO 2017”**, declaro que esta investigación es de mi exclusiva responsabilidad, por ello extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por ende a la Unidad de Posgrado, para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.

CRISTHIAN MARCELO ORBEA MORA

DEDICATORIA

A mi madre y padre que son los ejes fundamentales para que yo disfrute cada día de las mejores enseñanzas y haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, guiado por sus buenos consejos que me fortalecen al momento de actuar en cualquier situación.

A mi esposa e hijo que gracias a su comprensión, ternura y amor me han dado la fortaleza para seguir creciendo como persona, a lo largo de este camino de enseñanza me supieron tener paciencia para que cristalice las mejores ideas en este proyecto.

A mis familiares y amigos que me acompañaron en esta etapa con sus palabras de motivación y dándome las fuerzas necesarias para que continúe con mi preparación como profesional y a todas las personas que forman parte de mi vida darles mis más sinceros agradecimientos.

CRISTHIAN ORBEA

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi familia como son mi esposa e hijo que me supieron guiar por los mejores caminos para poder engrandecer mis conocimientos, dondome su apoyo incondicional para afrontar cada obstaculos que se me presento en este proceso de enseñanza.

A esta prestigiosa Universidad Técnica Estatal de Quevedo, la cual me ha formado desde mis inicios de mi carrera profesional y a la Unidad de Posgrado que me abrió las puertas para seguir fortaleciendo mis conocimientos plasmados en este proyecto de investigación.

A nuestros docentes que nos impartieron clases, decirles que gracias por la paciencia que me supieron tener en el transcurso de mi carrera profesional, que con sus conocimientos aportaron para que realice mi proyecto investigativo, el cual lo voy a defender con responsabilidad.

A nuestros familiares y amigos, gracias por el apoyo moral que me supieron brindar a lo largo de todo este proceso, el cual es muy importante para mis futuras aspiraciones personales y profesionales.

CRISTHIAN ORBEA

PRÓLOGO

Para el desarrollo de las organizaciones el mantener un adecuado sistema de control interno constituye un aporte primordial para la administración, ya que el mismo constituye un instrumento esencial para la ejecución de las actividades de forma clara y eficaz, así como la seguridad de los procesos utilizado en toda la empresa mediante la aplicación adecuada de la normativa interna y de las leyes vigentes.

La presente investigación, se desarrolló con el propósito de conocer el efecto del Control Interno en todos los procesos y procedimientos aplicados por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, en la cual se evaluaron los principios básicos de un Sistema de Control Interno y se aplicaron pruebas de auditoria a todas las cuentas de los Estados Financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental está autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera, enfocada a la captación de recursos monetarios y a su vez a la colocación, en este contexto la institución debe mantener un adecuado Sistema de Control Interno para salvaguardar los recursos monetarios de sus clientes y asociados, lo que provoca una preocupación a la administración ya que existen debilidades de control interno en todas las actividades que se realizan en la cooperativa.

Con este argumento la investigación realizada contribuye con un análisis integral al Sistema de Control Interno, además de la verificación de todas las cuentas que representan los Estados Financieros de la cooperativa y así la administración cumpla con los objetivos institucionales de forma eficiente, ayudando a los procesos operativos a fin de revelar errores e implementar medidas correctivas a tiempo.

RESUMEN EJECUTIVO

El control interno que se realiza en toda institución financiera, permite conocer el funcionamiento de cada departamento que conforman la empresa; para ello, es necesario remitirse a la documentación que reposa en los archivos que son la fuente de información de los procesos contables. La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental. Uno de los objetivos de esta investigación es evaluar la incidencia financiera en los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, año 2017. Los resultados del proceso del control interno están en capacidad de proporcionar información relevante a la institución, accionista o socios de la misma, a fin de tomar acciones, que permitirá tener un panorama claro de los aspectos positivos y negativos que deberán ser analizados por parte de la gerencia para mejorar los procesos operativos de la Cooperativa. Para la investigación se utilizó la metodología inductiva, hipotético-deductivo y exploratoria, se realizaron análisis de datos a través de la aplicación de entrevistas y encuestas. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar las debilidades existentes del sistema de control implementado por la administración de la cooperativa y en los procesos ejecutados por el personal de la misma. La propuesta de la investigación se elaboró con el fin de mejorar los procesos ejecutados por el personal de la cooperativa e implementar un Sistema de Control Interno adecuado para la institución.

ABSTRACT

The internal control that is carried out in every financial institution, allows us to know the operation of each department that conforms to the company; for it, it is necessary to refer to the documentation that is in the files that are the source of information of the countable processes. This research was carried out at the Occidental Credit Union. One of the objectives of this research is to evaluate the financial impact on the operational processes of the Occidental Credit Union, the year 2017. The results of the internal control process can provide relevant information to the institution, shareholders, or members of the same, to take action, which will provide a clear picture of the positive and negative aspects that should be analyzed by management to improve the operational processes of the Cooperative. We used inductive, hypothetical-deductive, and exploratory methodology, data analysis through the application of interviews and surveys for the research. The results obtained allowed evidence of the weaknesses in the control system which was implemented by the cooperative administration and in the processes executed by its staff. The research proposal was developed to improve the processes executed by the cooperative's staff and to implement an adequate Internal Control System for the institution.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	i
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPITULO I.....	17
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	18
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	19
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. Problemas derivados	19
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.5. OBJETIVOS.....	20
1.5.1. General.....	20
1.5.2. Específicos	20
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	21
2. CAPÍTULO II.....	22
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	23
2.1.1. Evaluación financiera.....	23
2.1.2. Evaluación económica	23

2.1.3.	Procesos Financieros.....	24
2.1.4.	Procesos de planificación financiera.....	24
2.1.5.	Operaciones financieras	25
2.1.6.	Ahorro	25
2.1.7.	Crédito.....	26
2.1.8.	Cooperativa financiera	27
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	27
2.2.1.	Administración Financiera.....	27
2.2.2.	Importancia del diagnóstico.....	29
2.2.2.1.	<i>Tipos de diagnóstico.....</i>	30
2.2.2.2.	<i>El Pronóstico y la administración del Flujo de Efectivo</i>	32
2.2.2.3.	<i>Estrategias de los negocios y los planes operativos.</i>	32
2.2.2.4.	<i>Planeación Financiera, Presupuesto</i>	33
2.2.3.	Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos?	33
2.2.3.1.	<i>Indicadores de gestión</i>	34
2.2.3.2.	<i>¿Por qué medir y para qué?.....</i>	34
2.2.3.3.	<i>Tipos de indicadores</i>	36
2.2.3.4.	<i>Categorías de los indicadores.....</i>	37
2.2.4.	Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión	39
2.2.4.1.	<i>Condiciones básicas que deben reunir los indicadores</i>	43
2.2.4.2.	<i>Metodología para la construcción de los indicadores.....</i>	44
2.2.4.3.	<i>¿Qué se hace?</i>	45
2.2.4.4.	<i>¿Qué se desea medir?</i>	45
2.2.4.5.	<i>¿Quién utilizará la información?</i>	46
2.2.4.6.	<i>¿Cada cuánto tiempo?</i>	46

2.2.4.7. ¿Con qué o quién se compara?	46
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	49
3. CAPITULO III	56
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
3.1.1. Investigación de campo.....	57
3.1.2. Investigación bibliográfica.....	57
3.1.3. Investigación estadística	58
3.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	58
3.2.1. La investigación documental.	59
3.2.2. La investigación de campo.....	59
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	60
3.3.1. Población.....	60
3.3.2. Muestra	60
3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN	60
3.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	60
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	61
3.7. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	61
4. CAPITULO IV	63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
4.2. Indagar el manejo de registros documentados de los procesos operativos y de gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental	86
5. CAPÍTULO V.....	116
5.1. CONCLUSIONES.....	117
5.2. RECOMENDACIONES	118

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119
6. ANEXOS	122

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y muestra	60
Tabla 2. Normativa interna.....	64
Tabla 3. Control interno disponible.....	64
Tabla 4. Control interno inversiones	66
Tabla 5. Control interno cartera de crédito.....	67
Tabla 6. Control interno cuentas por cobrar	68
Tabla 7. Control interno propiedad planta y equipo	69
Tabla 3. Control interno otros activos	69
Tabla 9. Control interno obligaciones con el público.....	70
Tabla 10. Control interno cuentas por pagar	71
Tabla 11. Control interno obligaciones financieras.....	71
Tabla 12. Control interno patrimonio	71
Tabla 13. Control interno ingresos	72
Tabla 14. Control interno gastos.....	72
Tabla 15. Análisis de resultados	72
Tabla 16. Resultados control interno.....	73
Tabla 17. Resultado total control interno	73
Tabla 2. Balance General.....	86
Tabla 3. Estructura disponible	88
Tabla 4. Cuentas	88
Tabla 5. Arqueo de caja.....	89
Tabla 6. Conciliación Bancaria	89
Tabla 7. Cartera de crédito	91
Tabla 8. Cartera de crédito	91

Tabla 9. Cartera de crédito	94
Tabla 10. Cuentas por Cobrar Otras	94
Tabla 11. Revisión Activos Fijos	96
Tabla 12. Inventario ejecutado por Auditoría de Activos Fijos	96
Tabla 13. Revisión otros activos.....	99
Tabla 14. Obligaciones con el público	101
Tabla 15. Revisión obligaciones con el público	101
Tabla 16. Cuentas por pagar	104
Tabla 17. Obligaciones financieras	106
Tabla 18. Revisión de los saldos de las obligaciones financieras	108
Tabla 18. Revisión Ingresos y Gastos	110
Tabla 20. Morosidad.....	111
Tabla 21. Cobertura de Cartera Improductiva	111
Tabla 22. Grado de Absorción.....	112
Tabla 23. Eficiencia administrativa de personal.....	112
Tabla 24. Eficiencia operativa	113
Tabla 25. ROE	113
Tabla 26. ROA.....	114
Tabla 27. Liquidez.....	114
Tabla 28. Solvencia	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sistema de Control Interno Eficiente	75
Figura 2 Unidad de Auditoría Interna.....	76
Figura 3 Capacitación.....	77
Figura 4 Manual de Procesos.....	78
Figura 5 Registro de Actividades Financieras	79
Figura 6 Autorización gastos.....	80
Figura 7 Frecuencia capacitaciones.....	81

Figura 8 Indicadores financieros	82
Figura 9 Procedimientos de Control Interno	83
Figura 10 Riesgos	84

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	122
ANEXO 2. ENTREVISTA A LA GERENCIA GENERAL DE LA COOPERATIVA	132
ANEXO 3. ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA	133

INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Créditos son autorizadas para que capten socios conocidos como cuenta ahorristas, de los mismos que reciben depósitos de ahorro o inversión de acuerdo a la oferta más productiva (tasa de interés atractivas), y con esos recursos canalizarlos al otorgamiento de créditos a los distintos sectores lo requieren.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental cuenta con 1200 socios activos y son atendidos sus requerimientos por funcionarios calificados por la institución; pero, su filosofía es constituirse en la preferencia de la sociedad comercial del cantón La Maná, concediendo recursos a la demanda del microcrédito.

El control interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, determinará las acciones a corregirse por parte de los ejecutivos de gerencia.

La presente investigación exterioriza una estructura capitular que se detalla:

Capítulo I. Presenta el marco contextual de la investigación, ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, objetivos, justificación.

Capítulo II. Marco teórico, compuesto por: fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal.

Capítulo III. Metodología de la investigación compuesto por: métodos utilizados en la investigación, construcción metodológica, técnicas y de la investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información y procesamiento y análisis.

Capítulo IV. Marco administrativo, compuesto por: cronograma de actividades y el presupuesto.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

La empresa que aplique controles internos financieros en los procesos operativos, conocerá la situación real de las mismas.

Wladimir Chacon

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental”, perteneciente al cantón La Maná, ubicada en la calle 19 de Mayo y San Pablo, legalmente fundada el 04 de junio del 2012, dedicada a la prestación de servicios financieros previo al registro de socio-cuenta-ahorristas. En la actualidad tiene 10 funcionarios entre ejecutivos, técnicos y administrativos, que ha permitido irradiar las bondades y que ha conducido a tener la preferencia en la actualidad de 1200 socios activos.

Las bondades de la institución, implica el control interno y sus aplicabilidades dentro de la institución, con medidas adoptadas dentro de la misma, para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud, veracidad e información financiera y administrativa, que permite de manera eficiente, los procesos operacionales, estimula al empleado y aplica políticas de incentivos, para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados para dar una mejor calidad de vida a los socios y clientes de la cooperativa.

Se cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental presenta dificultades al momento de realizar ajustes al personal que labora en la Institución, también se observa la falta de capacitación, lo que hace que la cooperativa no pueda brindar un servicio de calidad a los socios y clientes de la misma, por ello es necesario que los funcionarios tengan permanentes capacitaciones y actualizaciones de acuerdo a los procesos de control emanados por autoridad competente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para acrecentar:

- Eficacia y eficiencia en las actividades.
- Confidencialidad en la información contable y financiera.
- Acatamiento de las leyes, normas y resoluciones.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad la Cooperativa de ahorro y crédito Occidental viene presentando dificultades al interior de la misma esto se refleja en: la inadecuada atención al cliente afectando los procesos de crecimiento en la zona objeto de estudio, también se observa un alto índice de morosidad en el manejo de cartera, otro de los problemas que se evidencian es débil capacitación de los colaboradores lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo el control interno financiero incide en los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, año 2017?

1.3.1. Problemas derivados

- ¿Cómo el inadecuado manejo de la cartera influye en la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental?
- ¿Cómo influye el incumplimiento de colocación de créditos en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental?
- ¿Cómo el bajo control de registros internos influye en las cuentas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La delimitación del campo de investigación establece claramente los límites dentro de los cuales se desarrollará el proyecto que el investigador llevará a cabo:

CAMPO: Auditoría

Área: Auditoría de gestión

Aspecto: Control Interno

Lugar: Cooperativa de ahorro y Crédito, La Maná, Calle 19 de mayo San Pablo

Tiempo: 2017

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Evaluar el control interno financiero y su incidencia en los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, año 2017.

1.5.2. Específicos

- Determinar el nivel de confianza y riesgo del Sistema de Control Interno;
- Indagar el manejo de registros documentados de los procesos operativos y de gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental;
- Medir el nivel de riesgos de los índices financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

1.6. JUSTIFICACIÓN

En el Ecuador existen regiones naturales, cada una de ellas tiene su propia naturaleza y necesita de empresas facilitadoras de recursos monetarios, por lo que se crean cooperativas de ahorro y crédito para la prestación de servicios de inversión que ayuden el crecimiento de la economía del país.

La presente investigación está dirigida a satisfacer la demanda de crédito para: quirografarios, hipotecarios, micro empresariales y créditos agrícolas. El proceso operativo adolece de múltiples problemas que impide un control interno financiero de manera óptima y positiva ante lo cual es necesario considerar ajustar las falencias que se puedan encontrar en la investigación

Con todas estas puntualizaciones, se justifica la investigación para determinar y realizar los ajustes departamentales, ajustes estructurales y/o una reingeniería de la institución. Para tomar cualquier decisión, es necesario que la investigación refleje los problemas negativos y conducir con todas las decisiones legislativas y ejecutivas en su aplicabilidad de enrumbar a la institución, por derroteros de crecimiento y desarrollo, así como de poder constituirse en la preferencia de la sociedad diversificada del cantón La Maná, como la institución que apoyará las iniciativas de crecimiento a través de la inversión, por su puesto, utilizando todos los mecanismos del sistema financiero lo permite.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable y su grado de fortaleza, reflejadas en los estados financieros.

Montero Cristhiem

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Evaluación financiera

Evaluación con fines de lucro, o de tipo empresarial, que tiene por objeto medir la eficiencia del capital social aportado para financiar un proyecto. Se le denominará indistintamente como evaluación financiera, evaluación del capital social o evaluación del empresario. Se hablará de evaluación financiera cuando: “el empresario centra su principal interés en determinar la rentabilidad del Capital Social” (Coss Bu, 2016).

De manera general, evaluación financiera de un proyecto es un grupo de actividades coherentes que tienen por finalidad alcanzar un objetivo específico, resultado único (contando con insumos y recursos), en un determinado periodo de tiempo, es decir, con un inicio y fin determinados (Chase - Aquilano - Jacobs, 2016).

2.1.2. Evaluación económica

Al igual que la evaluación financiera, su objetivo es de lucro de tipo empresarial y su propósito consiste en medir la eficiencia de la inversión involucrada de un proyecto. Es decir, incluye tanto la eficiencia de los recursos propios (capital social) como de los recursos obtenidos de créditos o préstamos (Baca Urbina, 2016).

Teniendo en cuenta las diferentes posibilidades de inversión existentes, es importante contar con las herramientas que permitan seleccionar los proyectos que tiene mayor

posibilidad de ser rentables, siendo algunas el valor actual neto, el periodo de repago, la tasa interna de retorno, entre otras (Bacchini - Garcia Fronti & Marquez, 2017).

2.1.3. Procesos Financieros

“Los Procesos financieros es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos, metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requiere para lograrlo (Moreno Fernandez, 2016)”

Los Procesos financieros influye en las operaciones de las empresas debido a que facilita rutas que guían, coordinan y controlan las acciones para lograr sus objetivos organizacionales “Dos aspectos claves del proceso de los procesos financieros es la planificación de utilidades. La planificación del efectivo implica la elaboración de estados proforma (Gitman, 2015).

2.1.4. Procesos de planificación financiera

“La planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo (Moreno Fernandez, 2016)”

Para desarrollar las actividades de corto y largo plazo es necesario proporcionar los activos de maquinaria, equipo, capital de trabajo, etc., de tal manera que se desarrollan

dos actividades fundamentales aquí: financiamiento e inversión. En este caso se auxilian de estados financieros proyectados que presenten cifras por un periodo determinado en el que funcionara la planeación de la empresa (Morales Castro, 2014).

2.1.5. Operaciones financieras

Cualquier operación financiera es un conjunto de flujos de caja (cobros y pagos) de signo opuesto y distintas cuantías que ocurren en el tiempo. Así, por ejemplo, la concesión de un préstamo por parte de una entidad bancaria a un cliente supone para este último un cobro inicial (el importe del préstamo) y unos pagos periódicos (las cuotas) durante el tiempo que dure la operación. Por parte del banco, la operación implica un pago inicial único y unos cobros periódicos (Aching Guzman, 2016).

En las operaciones financieras se plantea la equivalencia entre los capitales de la prestación y los capitales de la contraprestación, en ocasiones estos capitales se ven alterados por ciertos pagos o gastos necesarios para llevar a cabo la operación financiera, que modifica de alguna manera dicho equilibrio inicial. Estos gastos o pagos son cantidades que paga alguno de los agentes financieros (deudor o acreedor), y que hacen que el tipo efectivo de la operación sea distinto al interés inicial pactado (Facultad de Ciencias Economicas y empresariales del grupo Mahou-San miguel, 2014).

2.1.6. Ahorro

Es la parte del ingreso (o del producto de una economía) que no se consume. Se refiere a recursos (además del dinero) que se guardan y se pueden convertir en ingreso o

inversión para el futuro. En esa medida, es una variable importante pues su disponibilidad evita que el ahorrador tenga que hacer un ajuste abrupto en su consumo y, por tanto, en su bienestar cuando se enfrenta a choques negativos que disminuyen su ingreso (como pérdida del empleo), o cuando tiene que enfrentar situaciones inesperadas (enfermedad) o quiere disponer de recursos (Contreras - Macías, 2017).

Es una variable económica involucrada en diversos planos de la realidad económica y cuya definición y composición es poco comprensible, pues teóricamente se dice que el ahorro es aquella parte del ingreso que no se destina al consumo y que puede medirse de un periodo a otro, o como "lo acumulado a lo largo de la vida y que se tiene guardado hasta el momento en una cuenta de banco o de otra forma". También llega a llamársele riqueza, a la vez que también existe un ahorro financiero. Entonces, qué se entiende y cómo se mide el ahorro, para el autor "lo importante no es cómo lo guardo, sino qué proporción de mi ingreso decido no consumir hoy, lo cual consiste en una transferencia inter-temporal de consumo presente a consumo futuro" (Navarrete Pérez, 2016).

2.1.7. Crédito

Crédito es la facultad de disponer libremente de valores ajenos por una simple promesa de pago. Este concepto es deficiente, por su limitado alcance, y manifiesta los efectos del crédito más que en su naturaleza propia (De la Higuera y García, 2016).

El crédito influye poderosamente en la producción de la riqueza, pues las personas que gozan de él obtienen capitales al fiado, sin necesidad de entregar en el acto valores equivalentes, y de este modo pueden disponer de los bienes ajenos cuyos dueños no

quieren o no pueden emplearlos por sí mismos ; da colocación a las pequeñas sumas procedentes del ahorro ; evita los inconvenientes del transporte de numerario ; simplifica las operaciones del cambio y, en suma, allega medios para el trabajo; pero todas estas facilidades y ventajas se traducen en inconvenientes y perjuicios cuando del crédito se abusa, porque se siembra la desconfianza y se recogen desastres (Rossetty Plaucar, 2016).

2.1.8. Cooperativa financiera

Las cooperativas de ahorro y crédito son aquellas "cooperativas de servicio que tengan por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios" (Moreira Fuentes, 2015).

Sin embargo, si quieren hacer otro tipo de operaciones tales como emitir y operar tarjetas de crédito para sus socios o dar préstamos, deberán aumentar su capital hasta 400.000 Unidades de Fomento y quedar bajo la fiscalización y control de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (Rivera Santiago, 2014).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración Financiera

“La Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. Los fondos son obtenidos de fuentes

externas e internas de financiamiento y asignados a diferentes aplicaciones. Para las fuentes de financiamiento, los beneficios asumen la forma de rendimientos reembolsos, productos y servicios. Las principales funciones de la dirección financiera son la planeación, la obtención y utilización de los recursos para engrandecer el costo de una empresa, lo cual implica varias actividades importantes. Una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores.” (Ortega Castro, 2016)

“La Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de:

1. La Inversión
2. El Financiamiento
3. La Administración de los Activos

Si el conjunto de temas de la administración financiera debiera clasificarse sistemáticamente en grandes temas, dichos temas serían los tres antes mencionados. (Montalvo Claros, 2016)”

Una definición de evaluación Financiera debería abarcar en síntesis todo lo señalado anteriormente, por lo que, es difícil su construcción: La evaluación financiera es una parte de la ciencia de las empresas que estudia y analiza, como las organizaciones con fines de lucro pueden optimizar:

1. La adquisición de activos y la realización de operaciones que generen rendimiento posible.
2. El Financiamiento de los recursos que utilizan en sus inversiones y operaciones, incurriendo en el menos costo posible determinando como y cuando devolverlos a los acreedores, y retribuir a los inversores con ganancias en dinero y en bienes de capital, y
3. La administración y evaluación de los activos de la organización.

Todo ello con el propósito de maximizar la riqueza del inversor y minimizar el riesgo de resultados desfavorables. Con este propósito, para evaluar el nivel del desempeño de la gestión financiera la firma dispone de indicadores como la liquidez, endeudamiento, rentabilidad, cobertura y apalancamiento, que le permiten evaluar y controlar el proceso de Administración financiera mediante diagnósticos periódicos.

El tema central de la Administración Financiera es la utilización de recursos de dinero para invertir financiar pagar a los inversores y administrarlos eficientemente en forma de activos” (Montalvo Claros, 2016).

2.2.2. Importancia del diagnóstico

Generalmente el termino diagnostico ha sido asociado solo al área médica, entendiéndose como el proceso de evaluación de la salud de una persona, pero cuando hablamos del diagnóstico empresarial u organizacional, se hace también referencia al estado de salud de una empresa, es decir se identificará todas los males causante de la enfermedad llamada crisis, cuyos síntomas serán los indicadores de los lineamientos a

tomar, a partir de esta conceptualización se puede decir que su importancia radica en que:

- Es el punto inicial para el desarrollo empresarial a partir de cualquier fase de un ciclo económico.
- Permite al empresario evaluar la gestión existente en las diversas áreas de una organización en función de su estructura orgánica y relaciones socios productivos.
- Es una herramienta de evaluación la misma que contiene información sobre variables externas e internas para la toma de decisiones y poder hacer frente a la competencia.
- Permite tener una perspectiva generalizada de la posible solución a implementarse sobre la base de un problema.
- Coadyuva a la permanencia de la empresa en el mercado.

En tal virtud la importancia del diagnóstico de la gestión administrativa se fundamenta en la sustentación de bases para la ejecución de diversas actividades, las cuales permitirán formar redes de desarrollo entrelazadas entre sí (Camara de Comercio de la Provincia del Tungurahua, 2015).

2.2.2.1. Tipos de diagnóstico

Establecer una clasificación sobre los tipos de diagnóstico empresarial es hacer referencia a la magnitud de variables a utilizar y los campos o áreas a intervenir durante el proceso de estudio, es decir se clasifican en dos grupos integral y específico.

Entendiéndose como diagnóstico integral aquel que parte del levantamiento de información de múltiples variables, proceso que utiliza la metodología de análisis FODA con parámetros de puntuación, cuyos resultados se utilizan en una matriz operativa aplicada al sector empresarial objeto de estudio (Camara de Comercio de la Provincia del Tungurahua, 2015).

El diagnostico específico, es aquel que se centra en evaluar áreas determinadas de una empresa, como es el caso de este estudio que su orientación de análisis está enfocada en la gestión administrativa financiera del sector cooperativista financiero (Camara de Comercio de la Provincia del Tungurahua, 2015).

En este sentido es necesario explicar que la estructura del diagnóstico estratégico de la gestión administrativa financiera es la siguiente.

La concepción del análisis de la gestión financiera y productiva como herramienta de diagnóstico cuantitativo para medir la competitividad del sector industrial de la provincia del Tungurahua – Ecuador se fundamenta en los índices e indicadores a analizar los cuales han sido seleccionados en consideración del sector de análisis y del tipo de diagnóstico (Camara de Comercio de la Provincia del Tungurahua, 2015).

Considerando que el presente estudio es un diagnostico específico de la gestión financiera y productiva y fundamentado en la estructura planteada, el procedimiento metodológico propuesto es el siguiente:

1. Selección del universo y establecimiento de la muestra del sector económico de estudio
2. Establecimiento de boletas de encuesta correlacionadas con el tema de estudio.
3. Diseño de matriz de validación de la información recolectada.
4. Correlación la información primaria con la información secundaria.
5. Análisis de la información a partir de preceptos teóricos admitidos.
6. Informe final.

2.2.2.2. El Pronóstico y la administración del Flujo de Efectivo

El proceso de administración del flujo de efectivo, tiene características muy propias. Su propósito es precisamente, la administración óptima de dicho flujo haciendo también una planeación que se conoce como pronóstico y sirve entre otros motivos para:

- Cobrar y pagar oportunamente.
- Invertir rentablemente el efectivo disponible.
- Administrar los saldos en las cuentas bancarias en forma óptima.
- Planear la disposición de créditos.
- Evaluar la efectividad de los prestadores de servicios financieros.

2.2.2.3. Estrategias de los negocios y los planes operativos.

Para una mejor claridad de los conceptos es fundamental establecer un marco conceptual que enmarque la diferencia entre la planeación financiera y el presupuesto, y entre la planeación financiera, el pronóstico y la administración del efectivo, buscando

así clarificar la importancia de la planeación financiera tanto a nivel de las finanzas personales como empresariales.

2.2.2.4. Planeación Financiera, Presupuesto

En cuanto al horizonte o tiempo de planeación, el presupuesto comprende por lo regular, un año, y la planeación financiera, los años que se requieran en función de la naturaleza del negocio y de sus estrategias. De otro lado, la planeación financiera (PF) tiene un carácter estratégico, mientras que el presupuesto (PPTO) es operativo, de hecho, en el año de presupuesto se ejerce un control estricto de cumplimiento.

2.2.3. Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos?

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro (Camejo, 2012).

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada (Camejo, 2012).

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la

organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados (Camejo, 2012).

2.2.3.1. Indicadores de gestión

- Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.
- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.
- EL análisis de los indicadores conlleva a generar **Alertas Sobre La Acción**, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan.

2.2.3.2. ¿Por qué medir y para qué?

Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar.

A partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios revolucionarios, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos. Esta situación, de transformaciones

constantes del ambiente de negocio hace necesario que las empresas, para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño (Camejo, 2012).

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa (Camejo, 2012).

Entonces, ¿Por qué medir?

- Por qué la empresa debe tomar decisiones.
- Por qué se necesita conocer la eficiencia de las empresas (caso contrario, se marcha “a ciegas”, tomando decisiones sobre suposiciones o intuiciones).
- Por qué se requiere saber si se está en el camino correcto o no en cada área.
- Por qué se necesita mejorar en cada área de la empresa, principalmente en aquellos puntos donde se está más débil.
- Por qué se requiere saber, en lo posible, en tiempo real, que pasa en la empresa (eficiencia o ineficiencia).

¿Para qué medir?

- Para poder interpretar lo que está ocurriendo.

- Para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.
- Para analizar la tendencia histórica y apreciar la productividad a través del tiempo.
- Para establecer la relación entre productividad y rentabilidad.
- Para direccionar o re-direccionar planes financieros.
- Para relacionar la productividad con el nivel salarial.
- Para medir la situación de riesgo de la empresa.
- Para proporcionar las bases del desarrollo estratégico y de la mejora focalizada.

Atributos de los indicadores y tipos de indicadores

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios o atributos:

- **Medible:** El medidor o indicador debe ser medible. Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- **Entendible:** El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.
- **Controlable:** El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización.

2.2.3.3. Tipos de indicadores

En el contexto de orientación hacia los procesos, un medidor o indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso (Camejo, 2012).

También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera. De lo contrario, se puede estar logrando una gran eficiencia en aspectos no relevantes para el cliente (Camejo, 2012).

Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el Cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad (Camejo, 2012).

2.2.3.4. Categorías de los indicadores

Se debe saber discernir entre indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión. Como un ejemplo vale más que mil palabras este se realizará teniendo en cuenta los indicadores que se pueden encontrar en la gestión de un pedido (Camejo, 2012).

- **Indicadores de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.
- **Indicadores de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación del proceso de gestión de pedidos.
- **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.
- **Indicadores de eficacia:** eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.
- **Indicadores de gestión:** teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. Ejemplo: administración y/o gestión de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella.

2.2.4. Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión

Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas (Camejo, 2012).

Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación.

La razón de ser de un sistema de medición es entonces: Comunicar, Entender, Orientar y Compensar la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la empresa (Camejo, 2012).

Los procesos que comúnmente integran un sistema de medición son: Planificación, Presupuesto (asignación de recursos), Información, Seguimiento (control), Evaluación y Compensación.

Uno de los problemas más habituales es su alineación; cada uno de estos procesos es “gerenciado” por organizaciones distintas, por responsables distintos, en muchos casos ninguno de ellos se “hablan”; mientras que el proceso de Planificación lo ejecuta de forma separada la organización de planificación, los procesos de Asignación de Recursos, Información y Seguimiento los ejecuta la organización de finanzas, los procesos de Evaluación y Compensación son administrados por la organización de Recursos Humanos.

Esta falta de alineación genera inconsistencia al momento de clarificar, jerarquizar, comunicar, ejecutar y medir la estrategia. Lo que para una organización es importante para otra no lo es, lo que para una organización es urgente para otra no lo es, en fin no hay una integración de todos y cada uno de los componentes de la empresa en pos de un objetivo único o consistente para la empresa.

Implementar una estrategia para lograr el futuro elegido implica una combinación apropiada de estructura y control. La estructura asigna las tareas y precisa como se coordinan, sin embargo, no da el suministro de motivación suficiente para que funcione la estructura y surge la necesidad del control.

Se requiere de un sistema de medición porque no todos son capaces o desean hacer lo mejor para la organización. El sistema de medición debe evitar los comportamientos indeseables y motivar las acciones deseables.

Un tipo importante de problemas que abordan los sistemas de medición pueden llamarse limitaciones personales: Las personas no siempre entienden lo que se espera de ellas, pueden carecer de algunas habilidades requeridas, de capacitación o de información. Por otro lado, algunos individuos deciden no desempeñar bien lo que se les encarga porque sus objetivos individuales y los de la organización pueden no coincidir perfectamente. Hay una incongruencia de objetivos.

Un buen sistema de gestión debe estimular la acción, marcando las variaciones significativas respecto al plan original y resaltándolas a las organizaciones que pueden corregirlas.

- El seguimiento de la gestión debe estar orientado al futuro.
- Un buen sistema de medición debe considerar las dimensiones significativas de una actividad con objetivos múltiples.
- Un mayor control y seguimiento de la gestión no siempre es económicamente deseable.
- ¿Qué debo esperar de un sistema de indicadores?
- Que se convierta en un sistema de alertas tempranas “Pre-alarmas”
- Que determine las tendencias y la causa raíz del comportamiento productivo.
- Que establezca la relación entre el valor agregado y el costo laboral para definir el tamaño y el valor óptimo del equipo humano.

- Que relacione la productividad del capital humano, la del capital físico, la rentabilidad, el endeudamiento y la liquidez con el fin de garantizar equilibrio.
- Que facilite la toma de decisiones, que permita construir conocimiento, que oriente a las personas, que alimente las políticas, que permita operar procesos productivos.

Los indicadores para un área tienen su base en los procesos en los cuales ella interviene, y tiene que ver con procesos, estructura, desempeño y clientes.



Funciones: La función del área es, en resumen, la razón de ser. Es el fundamento del área y constituye la guía primordial para comprender el papel del área en la gestión global de la organización.

- **Procesos:** muestran la manera como el área transforma las entradas (datos, información, materiales, mano de obra, energía, capital y otros recursos) en salidas (resultados, conocimientos, productos y servicios útiles), los puntos de contacto con los clientes, la interacción entre los elementos o sub componentes del área.

- **Estructura:** más que el organigrama del área, presenta la forma como están alineados los elementos que la componen para operar.
- **Desempeño:** Es la relación que existe entre lo que se entrega al área, con lo que se produce y lo que se espera que esta entregue.
- **Clientes:** Las salidas o productos del área, bien sean bienes, servicios o ambos, son para alguien, ya un cliente interno o externo, ya que los clientes tienen unas necesidades y expectativas respecto de lo que reciben del área.

2.2.4.1. Condiciones básicas que deben reunir los indicadores

En primer lugar, el indicador debe ser relevante para la gestión, es decir, que aporte información imprescindible para informar, controlar, evaluar y tomar decisiones.

A su vez, el cálculo que se realice a partir de las magnitudes observadas no puede dar lugar a ambigüedades. Esta cualidad ha de permitir que los indicadores puedan ser auditables y que se evalúe de forma externa su fiabilidad siempre que sea preciso. A esta cualidad debe añadirse que un indicador debe ser inequívoco, es decir, que no permita interpretaciones contrapuestas (Camejo, 2012).

El concepto que expresa el indicador es claro y se mantiene en el tiempo. El indicador es adecuado a lo que se pretende medir (pertinencia). La información debe estar disponible en el momento en que se deben tomar las decisiones (para realizar un proyecto de ampliación de una línea de bus urbano, deben tenerse datos actualizados de utilización del servicio en el momento de toma de decisión) (Camejo, 2012).

Otra característica deseable es la objetividad. Los indicadores deben evitar estar condicionados por factores externos, tales como la situación del país o accionar a terceros, ya sean del ámbito público o privado. También en este caso deben ser susceptibles de evaluación por un externo (Camejo, 2012).

La medida del indicador tiene que ser lo suficientemente eficaz para identificar variaciones pequeñas. Es la característica de la sensibilidad de un indicador, que debe construirse con una calidad tal, que permita automáticamente identificar cambios en la bondad de los datos.

A su vez, el indicador debe ser preciso: su margen de error debe ser aceptable. A estas cualidades debe añadirse la accesibilidad: su obtención tiene un costo aceptable (que el costo de la obtención sea superado por los beneficios que reporta la información extraída) y es fácil de calcular e interpretar.

En resumen, el indicador debe proporcionar una calidad y una cantidad razonables de información (relevancia) para no distorsionar las conclusiones que de él se puedan extraer (inequívoco), a la vez que debe estar disponible en el momento adecuado para la toma de decisiones (pertinencia, oportunidad), y todo ello, siempre que los costos de obtención no superen los beneficios potenciales de la información extraíble.

2.2.4.2. Metodología para la construcción de los indicadores

Toda propuesta de trabajo requiere del establecimiento de una metodología que ayude a sistematizar el trabajo y que aporte los puntos clave para desarrollar con éxito los

objetivos que se persiguen. Por este motivo, en este apartado analizamos la metodología necesaria para la construcción eficaz de una batería de indicadores. Asimismo, el procedimiento debe alcanzar el máximo consenso entre todos los miembros de la organización y la terminología utilizada debe ser comprensible y aceptada por dicho conjunto. Es otras palabras, la información que del sistema se derive no puede presentar ninguna confusión que lleve a interpretaciones equívocas entre los distintos niveles organizativos.

Para la elaboración de indicadores hace falta una reflexión profunda de la organización que dé lugar a la formulación de las siguientes preguntas:

2.2.4.3. ¿Qué se hace?

Con esto se pretende que la organización describa sus actividades principales, de tal forma que, con la ayuda, a ser posible, de una plantilla con el fin de tenerlas inventariadas con la descripción del resultado que se pretende obtener mediante su ejecución.

2.2.4.4. ¿Qué se desea medir?

A continuación, debe realizarse la selección de aquellas actividades que se consideren prioritarias. Para ello se trata de establecer una relación valorada (por ejemplo, de 0 a 10) según el criterio que se establezca, que permita priorizar todas las actividades. En esta reflexión puede incluirse una columna en la que conste el porcentaje de tiempo dedicado por el personal de la organización en cada actividad, dado que resulta

recomendable centrarse en las tareas que consuman la mayor parte del esfuerzo de la plantilla (Camejo, 2012).

2.2.4.5. ¿Quién utilizará la información?

Una vez descritas y valoradas las actividades se deben seleccionar los destinatarios de la información, ya que los indicadores diferirán sustancialmente en función de quién los ha de utilizar (Camejo, 2012).

2.2.4.6. ¿Cada cuánto tiempo?

En esta fase de la reflexión debe precisarse la periodicidad con la que se desea obtener la información. Dependiendo del tipo de actividad y del destinatario de la información, los indicadores habrán de tener una u otra frecuencia temporal en cuanto a su presentación.

2.2.4.7. ¿Con qué o quién se compara?

Finalmente, deben establecerse referentes respecto a su estructura, proceso o resultado, que pueden ser tanto internos a la organización, como externos a la misma y que servirán para efectuar comparaciones (Camejo, 2012).

En el proceso de formulación de los indicadores se identifican asimismo los factores-clave del éxito, que son las capacidades controlables por la organización en las que ésta debe sobresalir para alcanzar los objetivos: capacidad de conseguir satisfacción de los

usuarios, la capacidad para producir servicios de calidad, la capacidad para realizar entregas rápidas y fiables, y la capacidad para aprender.

A su vez, cabe remarcar que los indicadores se estructuran, en general, en torno a las cuatro perspectivas clave de una organización pública: perspectiva de los usuarios, perspectiva de los resultados económico-financieros, perspectiva de los procesos internos y perspectiva de los empleados (Camejo, 2012).

Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión

Lo fundamental no es solamente lograr los resultados esperados, sino lograrlos con el mejor método y el más económico, bien sea que se trate de resultados corporativos, de una parte, de la organización, de un proceso, de un proyecto o de la gestión de los individuos “hacer lo correcto correctamente”.

Hacer lo correcto: Significa entregar al cliente el producto con las características especificadas, en la cantidad requerida, en el tiempo pactado, en el lugar convenido y al precio estipulado. Es la satisfacción del cliente respecto del producto que se entrega.

Correctamente: Significa procurar emplear siempre los mejores métodos, aprovechando de manera óptima los recursos disponibles “ser eficientes”.

Al hacer lo correcto correctamente estaremos en la senda de la efectividad y la productividad.

Estar en el cuadro de lo correcto correctamente significa que estamos siendo efectivos, ya que lo correcto implica que nuestro producto cumple con los requisitos del cliente y de la empresa (eficacia), y correctamente significa que estamos haciendo un uso adecuado de nuestros recursos.

Estar en el cuadro de lo no correcto incorrectamente, es realmente grave ya que no solamente nuestro producto no es lo que el cliente requiere, es lo no correcto, sino que adicionalmente estamos haciendo un empleo inadecuado de los recursos destinados a su fabricación, es hacerlo incorrectamente. En esta posición la empresa es ineficaz e ineficiente y, por consiguiente, la productividad debe verse seriamente comprometida y con ella la empresa misma (Camejo, 2012).

Lo incorrecto correctamente quiere decir que, aunque estamos siendo eficientes, no somos eficaces. O sea que el producto que estamos fabricando con el método mejor y más económico no es el requerido por el cliente (Camejo, 2012).

Lo correcto incorrectamente nos sitúa en una posición de eficacia, pero de ineficiencia. Estamos atendiendo los requisitos del cliente, pero nuestros recursos no están siendo aprovechados racionalmente y muy seguramente tendremos niveles de productividad muy bajos (Camejo, 2012).

La mejor gestión es aquella que logra hacer lo correcto correctamente, y es eficaz y eficiente a la vez. La gestión tiene diversos niveles los cuales se asocian a los niveles de la organización tradicionalmente establecidos:

- Gestión estratégica o corporativa.
- Gestión de unidad estratégica de negocio o táctica.
- Gestión operativa.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO XIII.- DEL CONTROL INTERNO

CAPITULO I.- DEL COMITÉ DE AUDITORIA (incluido con resolución No JB-2003-586 de 21 de octubre del 2003) SECCIÓN I.- DE LA CONFORMACIÓN

ARTICULO 1.- El Banco Central del Ecuador, la Corporación Financiera Nacional, el Banco Nacional de Fomento, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, el Banco del Estado, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Instituto Nacional de Crédito Educativo y Becas, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, el Servicio de Cesantía de la Policía Nacional, las instituciones financieras privadas y las instituciones financieras privadas integrantes de los grupos financieros mantendrán obligatoriamente comités permanentes de auditoría, en calidad de comités del directorio o del organismo que haga sus veces, a fin de que fortalezcan el sistema de controles internos, de la auditoría interna, de la auditoría externa y de las calificadoras de riesgo. (Sustituido con resolución No. JB2013-2476 de 9 de mayo del 2013) (Ley Organica del Sistema Financiero del Ecuador, 2012).

ARTICULO 2.- El comité de auditoría es una unidad de asesoría y consulta del directorio o del organismo que haga sus veces, para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la institución; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia institución.

ARTICULO 3.- El comité de auditoría deberá estar conformado por al menos tres miembros; uno o dos designados de entre los miembros de la asamblea o del colectivo que haga de sus veces; y, el o los demás, elegidos por este organismo colegiado de fuera de su seno. Los miembros de dicho comité no tendrán ninguna participación en la gestión operativa o de negocios de la institución financiera y de las instituciones integrantes del grupo financiero. Además del auditor interno, al menos uno de los miembros seleccionados por el directorio deberá ser profesional experto en finanzas, tener adecuados conocimientos de auditoría y estar capacitado para interpretar estados financieros. (sustituido con resolución No JB-2004- 664 de 18 de mayo del 2004) Para el caso de las sucursales de bancos extranjeros, los comités de auditoría deberán conformarse por al menos tres miembros que serán elegidos de fuera del seno de la sucursal y deberán reunir los requisitos señalados en el inciso anterior. (incluido con resolución No JB-2004-664 de 18 de mayo del 2004) Previo a la posesión del miembro del comité de auditoría, que no pertenece al directorio u organismo que haga sus veces, deberá contar con la calificación otorgada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para lo cual deberá cumplir los requisitos establecidos en el capítulo I “Calificación de los miembros del directorio u organismo que haga sus veces y representantes legales de las instituciones del sistema financiero privado controladas por la Superintendencia de

Bancos y Seguros”, del título III (Ley Organica del Sistema Financiero del Ecuador, 2012).

El representante legal de la institución financiera, comunicará a la Superintendencia de Bancos y Seguros, dentro de los ocho (8) días siguientes a la conformación de los comités de auditoría, los nombres de sus integrantes. Igualmente informará acerca de los cambios que se operen en la integración de dichos comités dentro del mismo plazo estipulado.

SECCIÓN II.-

FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE AUDITORIA

ARTÍCULO 4.- Son funciones del comité de auditoría:

4.1 Proponer al directorio u organismo que haga sus veces la terna de auditores internos y externos para que la junta general de accionistas o de socios u organismo correspondiente, nombre al auditor interno o externo;

4.2 Proponer al directorio u organismo que haga sus veces, la nómina para la elección de la calificadora de riesgos;

4.3 Informarse sobre el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, entendiéndose como controles internos, los controles operacionales y financieros establecidos, para dar transparencia a la gestión de la administración y buscar desalentar irregularidades que podrían presentarse en los diferentes niveles de gobierno;

4.4 Coordinar las actividades entre los órganos integrantes del sistema de control interno para incrementar la eficiencia, eficacia y economía del control, evitando superposiciones o reiteración de acciones;

4.5 Asegurarse de la existencia de sistemas adecuados que garanticen que la información financiera sea fidedigna y oportuna; (sustituido con resolución No JB-2004- 664 de 18 de mayo del 2004)

4.6 Aprobar los planes anuales de auditoría interna; y, vigilar su cumplimiento; 4.7 Velar porque los auditores internos cuenten con los recursos necesarios para ejecutar sus labores;

4.8 Conocer y analizar los términos de los contratos de auditoría externa y la suficiencia de los planes y procedimientos pertinentes, en concordancia con las disposiciones generales impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, analizar los informes de los auditores externos y poner tales análisis en conocimiento del directorio u organismo que haga sus veces; (sustituido por resolución No JB-2004-664 de 18 de mayo del 2004)

4.9 Conocer y analizar las observaciones y recomendaciones de los auditores interno y externo y de la Superintendencia de Bancos y Seguros sobre las debilidades de control interno, así como las acciones correctivas implementadas por la gerencia general, tendientes a superar tales debilidades; (sustituido por resolución No JB-2004-664 de 18 de mayo del 2004)

4.10 Emitir criterio respecto a los desacuerdos que puedan suscitarse entre la gerencia general y los auditores interno y externo y que sean puestos en su conocimiento; solicitar las explicaciones necesarias para determinar la razonabilidad de los ajustes propuestos por los auditores; y, poner en conocimiento del directorio u organismo que haga sus veces su criterio; (sustituido por resolución No JB-2004-664 de 18 de mayo del 2004)

4.11 Analizar e informar al respecto al directorio u organismo que haga sus veces los cambios contables relevantes que afecten a la situación financiera de la entidad y demás

entidades integrantes del grupo financiero; (sustituido por resolución No JB-2004- 664 de 18 de mayo del 2004)

4.12 Conocer y analizar conflictos de interés que pudieren contrariar principios de control interno e informar al directorio u organismo que haga sus veces; (sustituido por resolución No JB-2004-664 de 18 de mayo del 2004)

4.13 Conocer los mecanismos de control interno implantados por la administración para evitar operaciones con personas vinculadas y velar por la cancelación de los saldos pendientes de pago anteriores a la vigencia de la prohibición legal; (sustituido por resolución No JB-2004-664 de 18 de mayo del 2004)

4.14 Informarse acerca del cumplimiento de las políticas institucionales y de las disposiciones legales y normativas, por parte de las instituciones financieras y las que conforman el grupo financiero;

4.15 Requerir a los auditores internos y externos revisiones específicas sobre situaciones que a criterio del comité sean necesarias; o, que exija el directorio u organismo que haga sus veces; y,

4.16 Mantener comunicación periódica con el organismo de control, a fin de conocer sus inquietudes y problemas detectados en la supervisión de las instituciones financieras, así como vigilar el grado de cumplimiento para su solución. Considerando el ámbito de acción, el comité de auditoría podrá agregar otras funciones o actividades que estime necesarias.

ARTÍCULO 5.- El comité de auditoría deberá disponer de un reglamento interno aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces, que contendrá las políticas y procedimientos para el cumplimiento de funciones; y, su organización. En dicho reglamento se establecerá la periodicidad de sus sesiones, que deberán tener lugar por lo

menos una vez cada dos (2) meses, la mayoría necesaria para adoptar válidamente decisiones; el tipo de informes o reportes; y, el tiempo de duración de los nombramientos de sus miembros. (sustituido por resolución No JB-2004-664 de 18 de mayo del 2004)

ARTICULO 6.- El representante legal o quien lo esté subrogando y el auditor interno participarán en las reuniones del comité de auditoría con voz pero sin voto. Se podrá contar además con la participación del auditor externo y otros funcionarios que se considere pertinente, también con voz, pero sin voto. En el caso de grupos financieros deberá contarse con el auditor interno de la entidad que haga cabeza de grupo. (Sustituido por resolución No JB2004-664 de 18 de mayo del 2004) El comité de auditoría informará al directorio u organismo que haga sus veces, sobre sus principales actividades, resultados obtenidos, observaciones, recomendaciones y acuerdos adoptados en las reuniones, debiendo dejar constancia en un libro de actas, el cual deberá estar a disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTICULO 7.- En el informe anual que debe presentar el directorio u organismo que haga sus veces a la junta general de accionistas o de socios, se deberá incluir una el pronunciamiento del comité de auditoría, sobre la calidad de los sistemas de control interno; el seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna y externa y de la Superintendencia de Bancos y Seguros; la resolución de los conflictos de intereses; y, el resultado de la investigación de actos de conductas sospechosas e irregulares, así como las acciones recomendadas y adoptadas, si fuere del caso. (reformado por resolución No JB-2004- 664 de 18 de mayo del 2004)

SECCIÓN III.-

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 8.- El incumplimiento de las obligaciones constantes en este capítulo de los miembros del comité de auditoría, será sancionado conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los miembros del comité de auditoría podrán ser removidos por el Superintendente de Bancos y Seguros, en caso de incumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 9.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso (Ley Organica del Sistema Financiero del Ecuador, 2012).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos.

Sequeira Néstor

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación permitió auscultar el criterio de todos los ejecutivos y administrativos de la institución, así como a la muestra que se aplicará a los socios activos de la organización de quienes se recabará la información y el criterio personal, mediante un cuestionario.

Investigación exploratoria: considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes;

Investigación descriptiva: se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

3.1.1. Investigación de campo

Esta investigación determina el estudio de mercado del proyecto, mediante el cual se conoció la conducta del socio cuenta-ahorrista, los resultados aplicados mediante la encuesta permitió conocer su criterio.

3.1.2. Investigación bibliográfica

Se la obtuvo mediante la revisión de: textos, revistas, folletos, internet, que permitió sustentar el marco teórico del proyecto.

3.1.3. Investigación estadística

Corresponde a datos estadísticos de los socios activos con aplicación de gráficos, en el análisis de cada uno de ellos.

3.2. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La metodología: es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento científico.

En la investigación se aplicó la metodología de campo de primera mano; es decir, el cuestionario, entrevistas a los funcionarios responsables de la organización, los mismos que serán determinados por el tamaño de la muestra.

Método inductivo: analizó los casos particulares y serán tomados para extraer las conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría. Se empleó la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez.

Método hipotético-deductivo: A través de observaciones realizadas de un caso particular se plantea un problema. Éste lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento deductivo intenta validar la hipótesis empíricamente.

Método exploratorio: se efectúa para revisar y desarrollar un problema de investigación que no se ha estudiado o que no ha sido abordado antes.

Técnicas de Investigación: Una vez que el investigador haya realizado una selección adecuada del tema, un buen planteamiento de la problemática a solucionar y la definición del método científico que se utilizará, debe poner en marcha toda la estructura. Para ello, se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador. Entre las más utilizadas y conocidas se encuentran:

3.2.1. La investigación documental.

La investigación documental: como parte esencial de un proceso de investigación científica, puede definirse como una estrategia en la que se observa sistemáticamente sobre realidades teóricas y empíricas, usando para ello diferentes tipos de documentos donde se indaga, interpreta, presenta datos e información sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, métodos e instrumentos que tiene como finalidad obtener resultados que pueden ser base para el desarrollo de la creación científica.

3.2.2. La investigación de campo.

Investigación de campo: aquella que se aplica extrayendo datos e informaciones directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección (como entrevistas o encuestas) con el fin de dar respuesta a alguna situación o problema planteado previamente.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población considerada para la realización de esta investigación, es 1200, socios cuenta-ahorristas, que la institución mantiene en sus archivos.

Tabla 1. Población y muestra

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente	1
Jefe Operativo	1
Asesores de Créditos	4
Asistentes de Créditos	2
Departamento de Caja	2
TOTAL	10

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental
Elaborado por: Autor(a)

3.3.2. Muestra

Por considerarse una población reducida de 10 empleados, la muestra estará conformada por toda la población.

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La fuente directamente involucrada en el presente estudio, lo constituyen: los administrativos y empleados.

3.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Es una herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo financiero. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Permite conocer los antecedentes expuestos del análisis es el que se desprende naturalmente de los distintos niveles de conocimiento anteriormente mencionados. Este proceso es aplicable no sólo a la traducción automática sino a cualquier tarea de comprensión del lenguaje de costos y/o financieros operativos.

3.7. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

La elaboración del marco teórico se la realizó de forma secuencial, procediendo a la realización de la fundamentación conceptual con las definiciones o conceptos más relevantes relacionados con el tema de investigación, adicionalmente se citará dichas definiciones con sus respectivos autores.

Siguiendo con el orden secuencial, se procedió a realizar la fundamentación teórica, citando diversas fuentes bibliográficas obtenidas de libros, revistas, folletos, ensayos, investigaciones y todo material referente al tema de la investigación que se consideren importantes para guiar el proceso de investigación sobre la incidencia financiera en los procesos operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, año 2017.

Finalmente, la fundamentación legal se la obtuvo de artículos de la Constitución Política del Ecuador, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y de los estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El sistema de control interno de auditoría en general es el adecuado, y mediante pruebas constantes, determinar que han resultado operativamente efectivos.

Limones Joseph

4.1. DETERMINAR EL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Tabla 2. Normativa interna

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Reglamentos o manuales operativos actualizados sobre:				
- Estatuto Social	x			1
- Reglamento Interno Trabajo	x			1
- Reglamento de Elecciones	x			1
- Manual de Adquisiciones de bienes y servicios	x			1
- Manual de Políticas Contables		x		3
- Manual de Crédito y Cobranzas	x			1
- Manual de Captaciones	x			1
- Manual de Caja y Tesorería		x		3
- Reglamento de Reembolsos de Caja chica	x			1
- Reglamento de Fondo de Cambio en caja		x		3
- Manual de Propiedad Planta y Equipo		x		3
- Reglamento de Reembolso de Gastos Nacionales		x		3
- Política para el uso de Vehículos		x		3
- Manual de personal registrado en la Inspectoría del Trabajo	x			1
- Estructura organizacional	x			1
- Manual de funciones		x		3
- Manual de Valoración de Cargos		x		3
- Procedimiento de Evaluación del Desempeño		x		3
- Manual de Procesos		x		3
- Manual de Administración de Riesgos		x		3
- Política de Contratación de Seguros		x		3
- Reglamento de Dietas y Comisiones	x			1
- Manual de Prevención de lavado de activos	x			1
- Manual de Auditoría Interna		x		3
- Política de Evaluación de Servicio al Cliente		x		3
- Código de Ética y Conducta	x			3
- Reglamento de Ventanillas		x		3
- Política de Cajero Automático		x		3
- Política de Presupuesto		x		3
- Política de Bóveda y Cajas de Seguridad		x		3
- Reglamento de Inversiones		x		3
- Manual de Seguridad		x		3
Resultado				2,25

Elaborado por: El Autor

Tabla 3. Control interno disponible

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA DISPONIBLE				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente a los custodios del efectivo	x			1
Se realizan cuadros diarios del efectivo en la bóveda	x			1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA DISPONIBLE				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se realizan arquezos sorpresivos al manejo del efectivo		x		4
Los custodios de valores en efectivo se encuentran afianzados	x			1
Los valores en efectivo se encuentran asegurados (cajas)	x			1
La cobertura del seguro se encuentra vigente	x			1
Se dispone de dispositivos inhibidores de señal para teléfonos celulares en el área de cajas		x		3
Se dispone de personal de seguridad en el área de cajas	x			1
Los ejecutivos de cajas tienen impedido (bloqueado) el acceso a los saldos de los depositantes		x		4
Los ejecutivos de cajas están limitados a las funciones específicas de cajeros	x			1
Los ejecutivos de cajas tienen prohibido el acceso a los registros contables	x			1
Quienes remplazan al personal de cajas es ajeno al área contable y sistemas	x			1
Se obliga al personal de cajas a hacer uso de sus vacaciones anuales	x			1
Los sobrantes de caja, se debitan con cargo a la cuenta 299005 - Sobrantes de caja	x			1
Los faltantes de caja, se registran como cuentas por cobrar a la subcuenta "199025" - Faltantes de caja	x			1
Se actualizan diariamente los saldos en moneda extranjera			x	1
La variación por tipo de cambio se registra a las cuentas "5301" o "4301" Ganancia o pérdida en cambio			x	1
Se revisa y controla el uso de carteras, bolsos o maletas en cajas		x		3
Se obliga a no usar gorras, sombreros, gafas a los socios y clientes mientras permanecen en la institución	x			1
La responsabilidad de cada caja está limitada al cajero en turno con clave de acceso exclusiva	x			1
Los cajeros tienen registrada su firma y rúbrica en auditoría interna, contabilidad y Consejo de Vigilancia		x		3
Se han designado formalmente a las firmas autorizadas de las cuentas bancarias	x			1
Se han designado al menos doble firma para las cuentas bancarias	x			1
Se ha designado las firmas suplentes en caso de ausencias de las principales		x		2
Los sobregiros de las cuentas bancarias, se registran como obligaciones en la cuenta "2601" Obligaciones financieras	x			1
Los cheques girados y no cobrados tras 13 meses se registran en Cuentas por pagar varias 259015	x			1
Las transacciones concretadas a través de medios de comunicación inmediata se registran el mismo día	x			1
De las transacciones concretadas telefónicamente se deja constancia escrita con la firma del funcionario responsable		x		4
Se realizan mensualmente las conciliaciones bancarias y se controla su exactitud por parte de un funcionario diferente	x			2
Los cheques locales recibidos son depositados al banco íntegramente dentro de las 24 horas siguientes a su recepción	x			1
Los cheques rechazados por el banco, son debitados de las cuentas respectivas de los socios/clientes	x			1
Se mantiene un control estricto de los cheques rechazados (ver cuenta efectos de cobro inmediato)	x			1
La cuenta efectos de cobro inmediato solo registra el valor de los cheques recibidos girados contra otras instituciones	x			1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA DISPONIBLE				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
La cuenta Remesas en Tránsito solo registra el valor de los cheques recibidos de instituciones del exterior			x	1
Se emiten únicamente cheques nominales, está prohibida la emisión de cheques al portador o en blanco	x			1
Únicamente se mantienen abiertas las cuentas bancarias que son necesarias	x			1
Todas las cuentas bancarias se encuentran a nombre de la cooperativa	x			1
Todas las cuentas bancarias están incluidas en el mayor general	x			1
Los cheques anulados son mutilados y archivados para controlar su secuencia	x			1
El o (los) encargados de las cajas chicas son distintos a los cajeros operativos	x			1
Los montos de caja chica tienen montos razonables	x			1
Está delimitada la responsabilidad económica del administrador del fondo de caja	x			1
Los comprobantes de caja chica son prenumerados	x			1
Las cantidades se escriben en letras y números	x			1
Los comprobantes se elaboran con tinta (no lápiz)	x			1
Los comprobantes son firmados por el beneficiario	x			1
Los cheques girados para el reembolso de caja chica, se giran a favor del custodio.	x			1
Los comprobantes de los gastos están conforme las disposiciones tributarias	x			1
Los comprobantes de gastos son inspeccionados por auditoría interna o por el contador general		x		3
Los comprobantes son anulados con la leyenda "ANULADO".	x			1
Se realizan arqueos periódicos de los fondos		x		4
Los custodios de valores en efectivo se encuentran afianzados	x			1
Los valores en efectivo se encuentran asegurados	x			1
La cobertura del seguro se encuentra vigente	x			1
Resultado				1,41

Elaborado por: El Autor

Tabla 4. Control interno inversiones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA INVERSIONES				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente a los custodios de los documentos que respaldan las inversiones		x		3
Se ha designado una persona que tenga la responsabilidad de verificar la vigencia de las inversiones	x			1
Se mantienen registros auxiliares con los siguientes datos como mínimo: denominación, fecha de adquisición, valor nominal, valor de compra, descuento o premio, fecha de emisión y de vencimiento, serie y número, tasa de interés, ganancias y pérdidas no realizadas y cualquier otro dato que se considere de importancia.		x		2
Se realizan regularmente arqueos a los documentos que respaldan las inversiones		x		4

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA INVERSIONES				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Los documentos originales que respaldan las inversiones se encuentran en cajas de seguridad		x		3
Los documentos originales que respaldan las inversiones se encuentran a nombre de la entidad	x			1
Las inversiones se encuentran libres de restricciones para su recuperación en los plazos pactados	x			1
Se mantiene control de las ganancias y pérdidas no realizadas por valuación de las inversiones y los descuentos y premios en la adquisición			x	1
Las compras y ventas de instrumentos de inversión, así como las ganancias y pérdidas se registran en la fecha de la transacción			x	1
Las inversiones se encuentran documentadas y clasificadas de acuerdo a la fecha de vencimiento	x			1
Los intereses ganados son recalculados por parte de la entidad	x			1
Se han constituido provisiones según las normas de calificación de activos de riesgo	x			1
Se ha designado un comité técnico de inversiones		x		3
Resultado				1,77

Elaborado por: El Autor

Tabla 5. Control interno cartera de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CARTERA DE CRÉDITO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente a los custodios de los documentos de los pagarés		x		3
Se custodian en cajas de seguridad los pagarés		x		4
Se ha designado un comité general de crédito	x			1
Se han designado los comités locales de crédito		x		2
Los comités locales de crédito funcionan con normalidad	x			1
Las metodologías crediticias son adecuadas al tipo de crédito	x			1
El indicador de mora es razonable (inferior al 5%)		x		3
El consejo de administración aprueba el 100% de créditos vinculados	x			1
El saldo contable se encuentra conciliado con el anexo de detalle	x			1
La cobertura de provisiones de la cartera en riesgo es razonable	x			1
El archivo de expedientes es ordenado y seguro	x			1
El personal del área de crédito está capacitado y conoce el manual	x			1
Los jefes de agencia y jefe del área, informan a la gerencia y por escrito la evolución de la cartera		x		2
La valuación de los bienes aceptados en garantía (hipotecas) se encuentran actualizados			x	1
Auditoría interna incluye en su plan anual el análisis de la cartera			x	1
La tasa de interés se ajusta a los límites regulatorios	x			1
Los intereses ganados se devengan de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo	x			1
La calificación de activos de riesgo se sujeta a la normativa vigente	x			1
Se identifican, aprueba, monitorea e informa individualmente las excepciones a las políticas o estándares de crédito	x			1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CARTERA DE CRÉDITO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
El análisis de crédito es minucioso y se sujeta en tiempo y forma lo que establecen las políticas	x			1
La distribución de las operaciones de crédito corresponde a los objetivos y metas planificadas	x			1
Se encuentra bien entendida la tolerancia al riesgo y se control su cumplimiento		x		3
El plan estratégico tiene establecido la tolerancia al riesgo de crédito		x		3
La experiencia y conocimientos del personal del área de crédito es adecuada para el tamaño y tipo de portafolio	x			1
Resultado				1,52

Elaborado por: El Autor

Tabla 6. Control interno cuentas por cobrar

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CUENTAS POR COBRAR				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se mantienen registros auxiliares con los siguientes datos como mínimo: fecha de inicio de la cuenta por cobrar, valor, fecha de vencimiento, concepto, documento de soporte		x		3
Los anticipos al personal se encuentran vigentes	x			1
Las cuentas por cobrar están respaldadas con la documentación pertinente	x			1
Se realiza seguimiento constante a los saldos de "Cuentas por Cobrar"		x		2
Todas las cuentas tienen claramente identificado al deudor		x		2
Todas las cuentas por cobrar tienen fecha de vencimiento		x		2
Las cuentas por cobrar que no tienen fecha de vencimiento están calificadas con categoría "E"		x		2
Las cuentas por cobrar con calificación "E", están provisionadas al 100%		x		3
Las cuentas por cobrar con calificación "E", con castigadas inmediatamente		x		3
Los intereses y comisiones devengados se registran simultáneamente con crédito la cuenta de ingreso 51 y 52 intereses y comisiones ganadas respectivamente	x			1
Los intereses ganados y no recaudados después de ser exigibles, son provisionados en su totalidad con débito a la cuenta de gasto "4403 Provisiones-Cuentas por Cobrar" y crédito a la cuenta "169905 Cuentas por Cobrar -Provisiones para intereses y comisiones por cobrar"	x			1
Los intereses por cobrar que no son recaudados por tres años, son castigados, con excepción a los de cartera.	x			1
Los intereses ganados y no recaudados luego del plazo de exigibilidad, determinado en la Normativa legal vigente, se reversan en un 100% con cargo a la cuenta 5104 "Intereses y descuentos de cartera de créditos".	x			1
Resultado				1,77

Elaborado por: El Autor

Tabla 7. Control interno propiedad planta y equipo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente la custodia de los bienes y equipo asignado a los funcionarios		x		3
Se ha designado una persona que tenga la responsabilidad de verificar existencia física y estado de los bienes		x		3
Se encuentran codificados los bienes y equipos		x		3
Se llevan registros de inventarios permanentes clasificados por grupos homogéneos, según sus características físicas y de ubicación, debidamente valorados, con la depreciación inclusive		x		3
Las escrituras de los bienes inmuebles se encuentran íntegramente a nombre la entidad	x			1
Los bienes inmuebles no se encuentran con restricciones de enajenación	x			1
El valor en libros de los bienes inmuebles es ajustado según el CUC	x			1
La utilidad o pérdida por la enajenación de un bien inmueble se registra como contrapartida en la cuenta 3501 "Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros"	x			1
El ajuste a precios de mercado de los bienes inmuebles se realiza respecto de todos los bienes registrados y no solo para una parte de ellos	x			1
Los bienes muebles totalmente depreciados permanecen en un registro separado en una subcuenta de cada grupo y son identificados mediante la inscripción de números o códigos de referencia	x			1
La depreciación de los bienes muebles y edificio se realiza conforme la política		x		3
Se realizan periódicamente inventarios físicos de los bienes muebles		x		3
Los activos fijos de mayor valor se encuentran asegurados ante riesgos de robo, incendio u otro siniestro	x			1
Resultado				1,92

Elaborado por: El Autor

Tabla 8. Control interno otros activos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA OTROS ACTIVOS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se mantienen registros auxiliares con los siguientes datos como mínimo: fecha de inicio de la cuenta por cobrar, valor, fecha de vencimiento, concepto, documento de soporte		x		3
Los saldos de otros activos están respaldados con la documentación pertinente	x			1
Se realiza seguimiento constante a los rubros que conforman el grupo "Otros Activos"	x			1
Todas las cuentas tienen claramente identificado al deudor	x			1
Todos los saldos de Otros Activos tienen fecha de vencimiento		x		3
Las cuentas por cobrar que no tienen fecha de vencimiento están calificadas con categoría "E"		x		3
Las cuentas por cobrar con calificación "E", están provisionadas al 100%		x		3
Las cuentas por cobrar con calificación "E", con castigadas inmediatamente		x		3
Resultado				2,50

Elaborado por: El Autor

Tabla 9. Control interno obligaciones con el público

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
El Consejo de Administración ha definido las políticas para la fijación de las tasas de interés pasivas		x		3
Las tasas de interés fijadas de acuerdo con las políticas se han respetado sin excepciones	x			1
Se ha establecido un monto mínimo de ahorros	x			1
Todos los socios o ahorristas mantienen el ahorro mínimo establecido		x		2
Se concilian mensualmente los anexos de los ahorros con el balance general	x			1
Los socios tienen acceso a verificar sus saldos sin restricciones	x			1
Los intereses generados se provisionan mensualmente (si es diario mejor)	x			1
Se mantiene un control sobre los depósitos inmovilizados (sin movimiento)	x			1
Se ha definido una política para clasificar por separado las cuentas inactivas		x		3
Se controla el cumplimiento de esa política			x	1
Se transfieren depósitos de ahorro a la cuenta 3103 Capital Social, solo con autorización escrita del socio	x			1
Los depósitos en cheque solo se registran cuando se ha confirmado su efectivización	x			1
Se han designado formalmente a las personas autorizadas a emitir certificados de plazo fijo	x			1
Los certificados de plazo fijo vencidos de clasifican y registran por separado		x		2
Las tasas de interés fijadas de acuerdo con las políticas se han respetado sin excepciones	x			1
Se controla la concentración de depósitos, por monto, individuo, grupos familiares y/o vinculados		x		3
Se concilian mensualmente los anexos de los DPF con el balance general	x			1
Se anulan los certificados vencidos y liquidados		x		2
Se contacta a los titulares de los DPF cuando se han vencido, para renovar o liquidar	x			1
Las tasas de interés están claramente expuestas	x			1
Los cajeros tienen bloqueado el acceso a los saldos de los socios		x		3
Los cajeros están impedidos de llenar las papeletas de depósito y retiro de ahorro	x			1
Las captaciones a plazo son emitidas en papel de seguridad		x		2
Resultado				1,42

Elaborado por: El Autor

Tabla 10. Control interno cuentas por pagar

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CUENTAS POR PAGAR				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Las obligaciones a corto plazo se encuentran autorizadas	x			1
Los documentos que respaldan a las cuentas por pagar son firmados por personal autorizado.	x			1
Se lleva anexos auxiliares de Cuentas por Pagar.		x		3
La cooperativa realiza el pago de sus obligación de forma puntual.	x			1
Existe registro para el control de Proveedores		x		3
Se solicitan los estados de cuenta para conciliar los saldos en libros		x		3
Resultado				2,00

Elaborado por: El Autor

Tabla 11. Control interno obligaciones financieras

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA OBLIGACIONES FINANCIERAS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Las obligaciones financieras están autorizadas por Consejo	x			1
Se cancelan en forma puntual las obligaciones financieras	x			1
Se realizar el recalcule de los intereses que se cancelan		x		2
Se realiza la provisión los intereses de las obligaciones financieras		x		2
Se lleva un anexo detallado de las obligaciones		x		2
Resultado				1,60

Elaborado por: El Autor

Tabla 12. Control interno patrimonio

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA PATRIMONIO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
El Estatuto define monto mínimo de aportación que debe tener cada socio	x			1
Se redime anualmente únicamente hasta el 5% del capital social	x			1
La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa solo se permite en caso del retiro del socio	x			1
Ponderación				1,00

Elaborado por: El Autor

Tabla 13. Control interno ingresos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA INGRESOS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Existe una política de tasas activas	x			1
Se realiza un análisis por productos	x			1
La tasa activa no supera la establecida por el Banco Central	x			1
Los ingresos se reconocen solamente cuando son recaudados	x			1
Ponderación				1,00

Elaborado por: El Autor

Tabla 14. Control interno gastos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA GASTOS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se registra con la misma dinámica contable los gastos de la misma naturaleza	x			1
Los intereses causados son reconocidos por el método del devengado	x			1
Se registran los gastos en el periodo que corresponden	x			1
Se adjunta la documentación soporte como respaldo de los gastos	x			1
Se retienen los porcentajes establecidos en la ley en las compras	x			1
Ponderación				1,00

Elaborado por: El Autor

Análisis de la Evaluación del Control Interno

Tabla 15. Análisis de resultados

ANÁLISIS DE RESULTADOS		
RIESGO	PUNTUACIÓN	INTERPRETACIÓN
CRÍTICO	3,51 a 4,00	SCI NO CONFIABLE
ALTO	2,51 a 3,50	SCI EN RIESGO
MEDIANO	1,51 a 2,50	SCI CONFIABLE
BAJO	1,00 a 1,50	SCI EFECTIVO

Elaborado por: El Autor

Tabla 16. Resultados control interno

CONCEPTOS	RESULTADO	RIESGO
Disponible	1,41	SCI EFECTIVO
Inversiones	1,77	SCI CONFIABLE
Cartera de Crédito	1,52	SCI CONFIABLE
Cuentas por Cobrar	1,77	SCI CONFIABLE
Propiedad Planta y Equipo	1,92	SCI CONFIABLE
Otros Activos	2,50	SCI CONFIABLE
Obligaciones con el Público	1,42	SCI EFECTIVO
Cuentas por Pagar	2,00	SCI CONFIABLE
Obligaciones Financieras	1,60	SCI CONFIABLE
Patrimonio	1,00	SCI EFECTIVO
Ingresos	1,00	SCI EFECTIVO
Gastos	1,00	SCI EFECTIVO
PROMEDIO	1,58	

Elaborado por: El Autor

Tabla 17. Resultado total control interno

COMPONENTE	PUNTAJE	SEÑAL DE ALERTA
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	1,58	SCI CONFIABLE

Elaborado por: El Autor

Las desviaciones derivadas de la Evaluación al Sistema de Control Interno, se alcanzó una apreciación total de 1,58, lo que evidencia que la cooperativa mantiene un Sistema de Control Interno CONFIABLE y que existen debilidades en ciertos procesos que ejecutan los empleados y administradores.

4.1.1. Entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Occidental

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual de políticas contables? ☐ SI ☒ NO	6. ¿Considera que la implementación de un Sistema de Control Interno mejorará los procesos de la cooperativa? ☐ SI ☒ NO
2. ¿El Sistema de Control Interno de la cooperativa es eficiente? ☐ SI ☒ NO	7. ¿Estaría dispuesto a implementar un sistema de control interno eficiente para mejorar los procesos en la cooperativa? ☐ SI ☒ NO
3. ¿Se evalúa los indicadores financieros mensualmente? Se presenta mensualmente el análisis de indicadores financieros al Consejo de Administración.	8. ¿Los estados financieros son preparados de acuerdo a las normas de contabilidad? ☒ SI ☐ NO
4. ¿Conocen las políticas y procedimientos todas las áreas de la cooperativa? ☒ SI ☐ NO	9. ¿Se capacita al personal sobre las actividades que realiza en la cooperativa? Cuando ingresa nuevo personal a la cooperativa y de forma anual.
5. ¿Existe una persona responsable de revisar la documentación generada en contabilidad? Si, lo realiza directamente gerencia.	10. ¿Los gastos generados en la cooperativa están debidamente autorizados? Si, la persona responsable de autorizar los pagos es Gerencia.

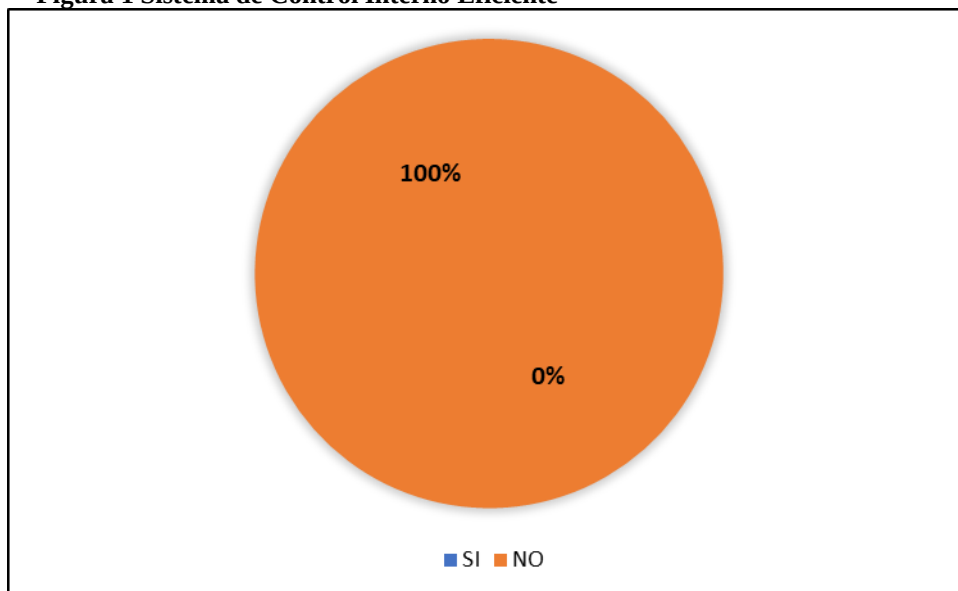
Análisis de la entrevista realizada al Gerente de la cooperativa

A través, de la entrevista realizada a la Gerencia General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental, se evidencia un nivel adecuado de conocimientos. Además, existen debilidades de control interno en los procesos realizados en la cooperativa, como la carencia de un manual de políticas contables y la deficiencia en el sistema de control interno implementado por la cooperativa.

4.1.2. Encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental

1. ¿El Sistema de Control Interno de la cooperativa es eficiente?

Figura 1 Sistema de Control Interno Eficiente

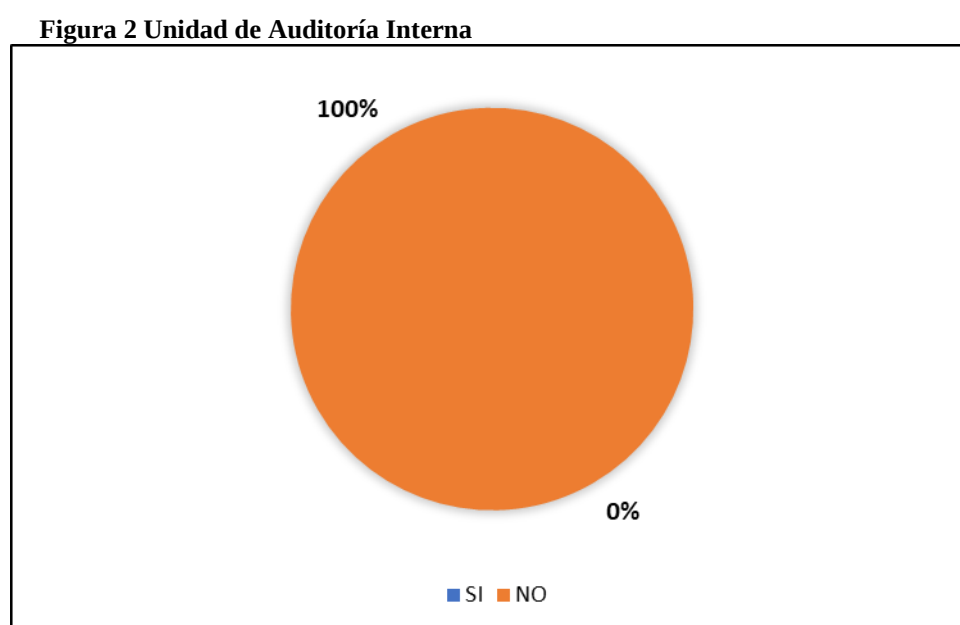


Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 100% de los empleados manifiesta que el sistema de control interno implementado por la cooperativa no es eficiente, lo que evidencia una debilidad en los procesos ejecutados por el personal.

2. ¿La cooperativa cuenta con una unidad de auditoría interna?



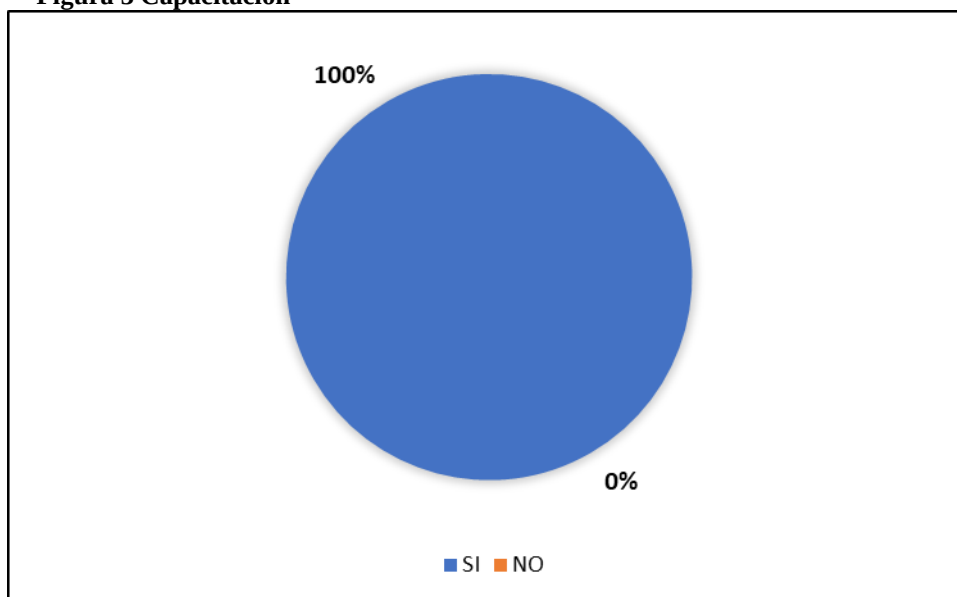
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

La cooperativa al permanecer al segmento 5, no se encuentra en la obligatoriedad de contar con una unidad de auditoría interna y quien es responsable de esta función es el Consejo de Vigilancia, lo que provoca que existan debilidades en los procesos ejecutados por el personal, con la aplicación de la encuesta el 100% de los empleados manifiesta que no existe un departamento de auditoría interna.

3. ¿Ha recibido capacitación?

Figura 3 Capacitación



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa

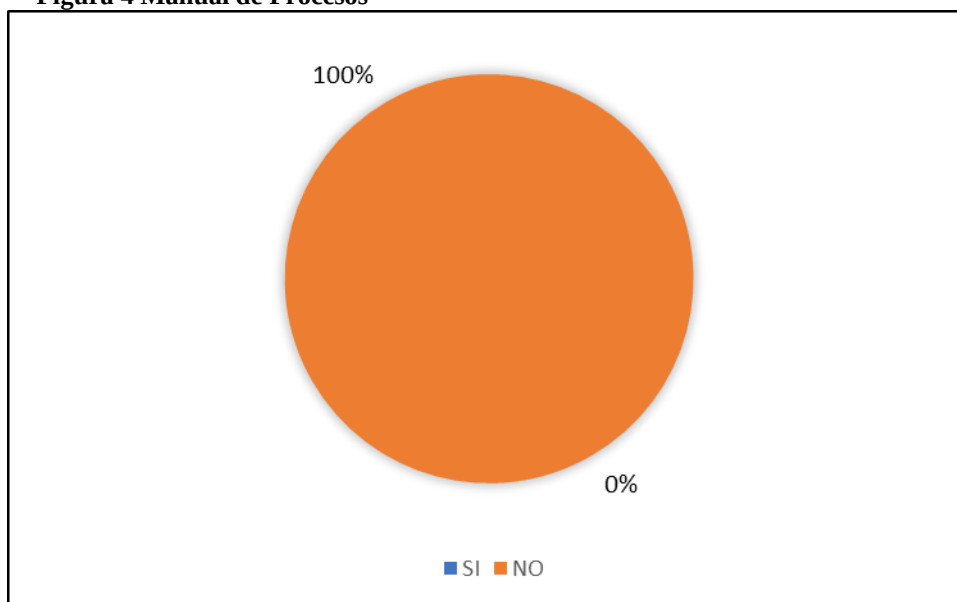
Elaborado por: El Autor

Análisis

La capacitación en las empresas es muy importante para el crecimiento profesional de los empleados y por ende, al crecimiento institucional y cumplimiento de los objetivos estratégicos, con la encuesta se evidencio que el 100% de los empleados han recibido capacitación.

4. ¿Existe un Manual de Procesos en la cooperativa?

Figura 4 Manual de Procesos



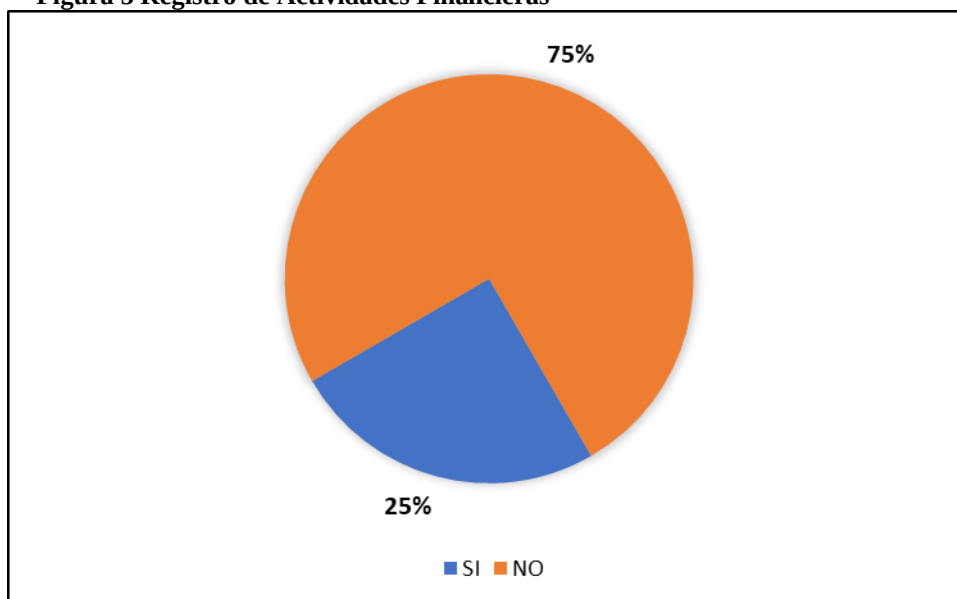
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

El Manual de Procesos permite identificar las áreas de alto riesgo, además que, permite que una empresa funcione de una manera adecuada, minimizando las tareas repetitivas o duplicadas y agilizando las actividades de cada área, el 100% de los empleados manifiesta que la cooperativa no cuenta con un manual de procesos.

5. ¿Se lleva un registro detallado de las actividades financieras de la cooperativa?

Figura 5 Registro de Actividades Financieras



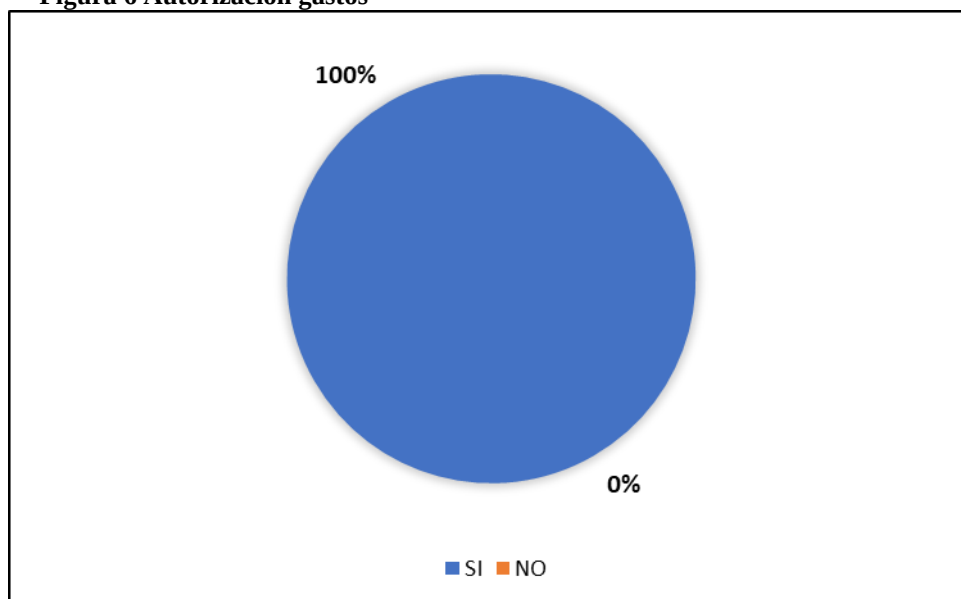
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 75% de los encuestados afirman que no se realiza un registro adecuado de las actividades financieras que realiza la institución.

6. ¿Se encuentran autorizados los gastos generados en la cooperativa?

Figura 6 Autorización gastos



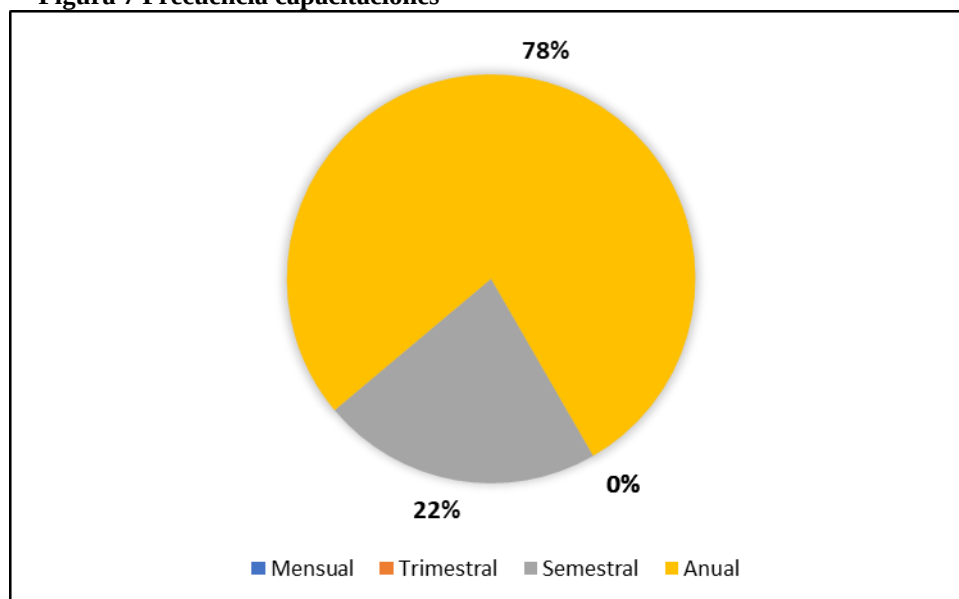
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 100% de los empleados confirman que todos los gastos generados en la cooperativa son autorizados por la Gerencia General.

7. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones?

Figura 7 Frecuencia capacitaciones



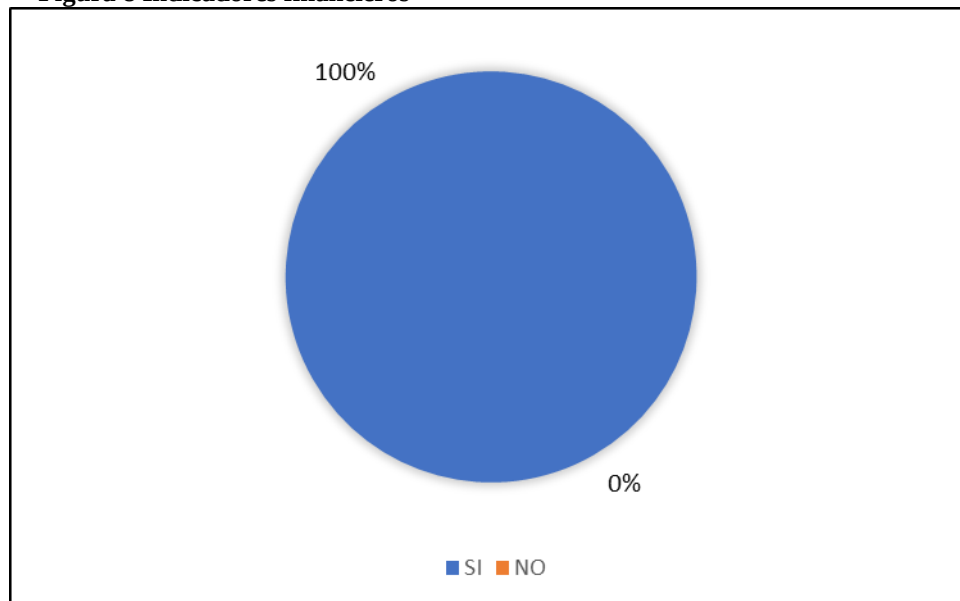
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 78% de los empleados han recibido capacitación anualmente y el 22% ha recibido capacitación semestralmente.

8. ¿Se analiza los indicadores financieros en la cooperativa?

Figura 8 Indicadores financieros



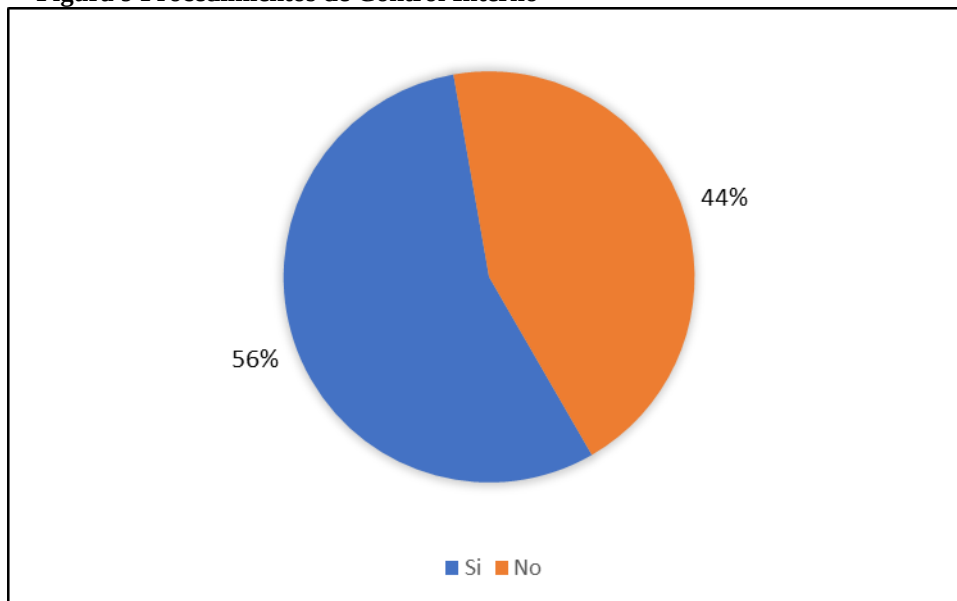
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

Los indicadores financieros son de vital importancia, ya que los mismos ayudan a la toma de decisiones por parte de administración, además de identificar las debilidades o incumplimiento que afectan directamente a los objetivos estratégicos, con la aplicación de la encuesta el 100% de los empleados confirman que si se analizan los indicadores financieros de la cooperativa.

9. ¿Se han aplicado procedimientos de control interno en las áreas de la cooperativa?

Figura 9 Procedimientos de Control Interno



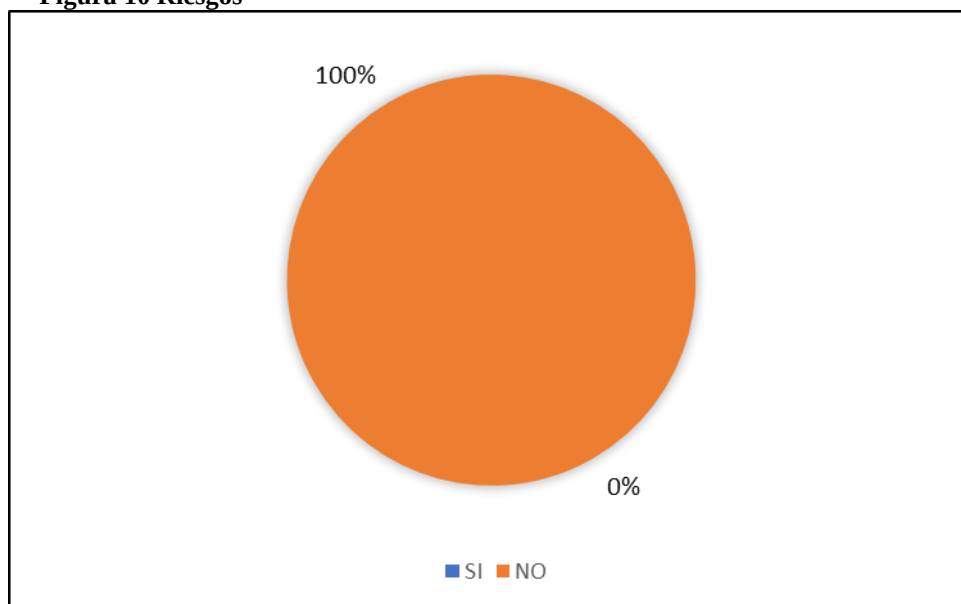
Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 56% de los encuestados afirman que, si han aplicado procedimientos de control internos en las actividades realizadas en las diferentes áreas, mientras que el 44% indica que no tiene procedimientos de control interno.

10. ¿Se han definido los riesgos en las áreas de la cooperativa?

Figura 10 Riesgos



Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la cooperativa
Elaborado por: El Autor

Análisis

El 100% de los encuestados confirman que no se han identificado los riesgos en las diferentes áreas de la cooperativa, lo que indica que la cooperativa desconoce los riesgos a los cuales está expuesta.

Análisis de las encuestas realizadas a los empleados de la cooperativa

Koonts (2004) menciona que el control interno se especializa en la comunicación hacia el interior de la organización, siendo un conjunto de áreas funcionales que ayudan a la efectividad de la organización, en donde se controlan que los procesos se den con eficiencia y eficacia.

Para Miguel Duhalt (1990) un manual de procesos es “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”. (p. 20)

En base a las definiciones mencionas en los párrafos anteriores y de acuerdo a los resultados de las encuestas realizada a los empleados de la cooperativa, se evidencia que la implementación de un adecuado sistema integral de control interno y la creación de un manual de procesos, permite mejorar las actividades que realizan los empleados en las diferentes áreas en la cooperativa.

4.2. Indagar el manejo de registros documentados de los procesos operativos y de gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental

4.2.1. Revisión de las cuentas contables de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental

Tabla 18. Balance General

BALANCE GENERAL		
CUENTAS	SALDO	ESTRUCTURA
FONDOS DISPONIBLES	128.838,88	16%
CARTERA DE CREDITOS	657.596,61	80%
(Provisiones para créditos incobrables)	-29.807,76	-4%
CUENTAS POR COBRAR	15.036,16	2%
(Provisión para cuentas por cobrar)	-1.504,39	0%
PROPIEDADES Y EQUIPO	45.920,10	6%
(Depreciación acumulada)	-15.439,20	-2%
OTROS ACTIVOS	23.601,26	3%
ACTIVO	824.241,66	100%

CUENTAS	SALDO	ESTRUCTURA
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	456.035,49	73%
CUENTAS POR PAGAR	24.842,73	4%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	133.319,33	21%
OTROS PASIVOS	9.935,49	2%
PASIVOS	624.133,04	100%

CUENTAS	SALDO	ESTRUCTURA
CAPITAL SOCIAL	108.465,05	58%
RESERVA LEGAL	13.204,37	7%
OTROS APORTES PATRIMONIALES	70.649,17	38%
RESULTADOS	7.790,03	4%
PATRIMONIO	200.108,62	100%

Fuente: Estados Financieros periodo 2018

DISPONIBLE

Revisión cuenta Disponible

Tabla 19. Estructura disponible

DETALLE	SALDO	ESTRUCTURA
Caja	22.343	17%
Bancos	106.496	83%
TOTAL	128.839	100%

Fuente: Estados Financieros periodo 2018

El rubro más representativo es de “Bancos” con el 83%, corresponde a los depósitos que se mantienen en otras instituciones financieras, está conformado con el siguiente detalle:

Tabla 20. Cuentas

No DE CUENTA	TIPO DE CUENTA	ENTIDAD	SALDO
3338663704	Corriente	Banco Pichincha	96.947
0550033930	Corriente	Banco Nacional de Fomento	4.995
11500032950	Ahorros	Banco Desarrollo	4.554
TOTAL			106.496

Fuente: Estados Financieros periodo 2018

A No se dispone del estado de cuenta del ex Banco de Fomento, en consecuencia, no se concilió; de acuerdo con el módulo de Tesorería el último movimiento data del 4 de febrero de 2014, y desde esa fecha se mantiene el saldo en la contabilidad.

Arqueo de Caja

Tabla 21. Arqueo de caja

ARQUEO DE CAJA					
1. Disponible sistema			2. Disponible conteo		
Arqueo Monedas			Arqueo Monedas		
Valor	Cantidad	Total	Valor	Cantidad	Total
0,01	1	0,01	0,01	1	0,01
0,05	1	0,05	0,05	1	0,05
0,1	2	0,2	0,1	2	0,2
1	3	3	1	3	3
Total		3,26	Total		3,26

Arqueo Billetes			Arqueo Billetes		
Valor	Cantidad	Total	Valor	Cantidad	Total
5	200	1.000,00	5	200	1.000,00
10	302	3.020,00	10	302	3.020,00
20	901	18.020,00	20	901	18.020,00
100	3	300,00	100	3	300,00
Subtotal		22.340,00	Subtotal		22.340,00

Total Efectivo	22.343,26	Total Efectivo	22.343,26
----------------	-----------	----------------	-----------

Diferencia	0,00
------------	------

Fuente: Efectivo físico en caja

Conciliación de Bancos ejecutada por Auditoría

Tabla 22. Conciliación Bancaria

#	ENTIDAD	# CUENTA	SALDO VERIFICADO	SALDO CONTABILIDAD	DIF.
1	Pichincha	3338663704	96.947	96.947	0
2	Desarrollo	11500032950	4.554	4.554	0
SUMAN Σ			101.501	101.501	0

Fuente: Estados de Cuentas de los Bancos y Mayor General

En la revisión realizada a los estados de cuenta bancarios y los mayores de la cooperativa, se evidencia que no existe documentación soporte del saldo reflejado en la cuenta bancaria del ex Banco Nacional de Fomento.

CARTERA DE CRÉDITO

Revisión cuenta Cartera de Crédito

Tabla 23. Cartera de crédito

CUADRE AUDITORIA DE CARTERA DE CRÉDITO		
CUENTAS	SALDO CONTABILIDAD	SALDO VERIFICADO
Por vencer	602.823	602.823
Que no devenga interés	36.958	36.958
Vencida	17.816	17.816
CARTERA BRUTA	657.597	657.597
(-) Provisiones	-29.808	-29.808
TOTAL PROVISIONES	-29.808	-29.808
TOTAL CARTERA	627.789	627.789

Fuente: Estructura C02 periodo 2018

En la revisión realizada a los saldos de la cartera de crédito reflejada en el balance general, se verificó que los mismos se encuentren cuadrados con los saldos de la estructura de cartera enviada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en la cual no se encontraron diferencias, además que la cartera representa el 80% del Activo Total.

Revisión expedientes de crédito

Tabla 24. Cartera de crédito

COMPONENTES	REQUISITOS MÍNIMOS	% INCUMPLIMIENTO
REQUISITOS BÁSICOS	Copia de la cédula	7%
	Copia de certificado de votación	7%
	Autorización buró de crédito	24%
	Copia de RUC o RISE	0%
CAPACIDAD DE PAGO	Ubicación del negocio	0%
	Certificado del tipo de negocio	0%

COMPONENTES	REQUISITOS MÍNIMOS	% INCUMPLIMIENTO
	Carnet del puesto de trabajo	0%
	Ingresos de socios	66%
	Declaración de IVA y Renta	0%
	Proyección de flujo de caja	0%
	Índice de cobertura	0%
	Historial de crédito	45%
	Impresión buró de crédito	66%
CARÁCTER	Verificación de domicilio	0%
	Firma de solicitud VS Cédula	0%
	Calidad moral en su hábitat	0%
	Calidad moral con proveedores	0%
APROBACIÓN Y DESEMBOLSO	Monto	14%
	plazo	14%
	Forma de pago	0%
	Destino	0%
	Convenio de prestaciones	0%
	Nivel de aprobación	0%
	Nivel de excepción	0%
	Tabla de amortización	0%
	Garantía	0%
	Medio de Aprobación	97%
SEGUIMIENTO	Condiciones del Negocio	0%
	Destino del crédito	100%
	Cumplimiento de pago	14%
	Renovación, novación y restructuración	0%
	Trámites judiciales	0%

Fuente: Expedientes de Crédito

De la revisión realizada a 30 expedientes de crédito tomados como muestra, se confirman que los mismos no cuentan con la documentación soporte mínima establecida en la normativa interna de crédito de la cooperativa, presentando debilidades de control interno altas en el proceso de concesión de créditos.

CUENTAS POR COBRAR

Revisión cuenta Cuentas por Cobrar

Tabla 25. Cartera de crédito

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO
1603	Intereses por cobrar de cartera de crédito	811,92
169005	Anticipos al personal	315,00
169015	Cheques protestados y rechazados	460,79
169020	Arrendamientos	700,00
169060	Cuentas por cobrar Reporne	862,32
169065	Cuentas por cobrar Banred	978,86
169070	Cuenta por cobrar seguro de vida	2.132,68
169090	Otras	8.774,59
	TOTAL	15.036,16

Fuente: Estados Financieros periodo 2018

A Corresponde al valor de US\$ 2.132,68 que corresponde al monto pendiente de recaudación de la contribución de los socios para la cobertura de una póliza de seguro de vida, vigente hasta el 1 de agosto de 2015. La recuperación de esos valores es improbable.

Tabla 26. Cuentas por Cobrar Otras

COCEPTO	VALOR
Compras	1.959
Por errores	678
IESS	33
Impuestos	2.893
Judiciales	715
REPORNE	2.110
Viáticos	387
TOTAL	8.775

Fuente: Anexo entregado por contabilidad

De estos valores, únicamente el concepto REPORNE se regulariza por tratarse de las compensaciones correspondientes al pago del Bono de Desarrollo Humano, los demás rubros se mantienen sin liquidación ni regularización, sobrevalorando el activo en US\$ 6.665,00.

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

Revisión cuenta Propiedad Planta y Equipo

Tabla 27. Revisión Activos Fijos

DETALLE	SALDO CONTABILIDAD	SALDO VERIFICADO
COSTO:		
Terrenos	24.640	24.640
Muebles y equipos de oficina	10.287	10.287
Equipos de computo	10.993	10.993
Otros bienes	0	0
SUBTOTAL	45.920	45.920
DEPRECIACION:		
Muebles y equipos de oficina	6.194	6.194
Equipos de computación	9.245	9.245
SUBTOTAL	15.439	15.439
TOTAL	30.481	30.481

7.1

Fuente: Estados Financieros periodo 2018 y anexo entregado por contabilidad

7.1 Corresponde al costo histórico; no realizó la valoración de este bien inmueble como lo dispone la dinámica de la cuenta “1801 Terrenos” del Catálogo Único de Cuentas, que dice “Las instituciones del SFPS deberán, ajustar anualmente a precios de mercado, al cierre del ejercicio económico correspondiente el valor neto en libros de los bienes inmuebles que mantengan.”

Inventario físico de Activos Fijos

Tabla 28. Inventario ejecutado por Auditoría de Activos Fijos

CÓDIGO BIEN	DETALLE	FECHA	VERIFICACIÓN
MD080506250.1	Tableros en fórmica de 1.50 x 0.60	30/12/2008	MD080506250.1
MD080506250.2	Tablero en fórmica de 1.50 x 0.60	30/12/2008	MD080506250.2
MD080506250.3	Tablero en fórmica de 1.50 x 0.60	30/12/2008	MD080506250.3
MD080506250.4	Tablero de trabajo fórmica 1.2 x 0.60	30/12/2008	MD080506250.4
MD080506250.5	tablero de formica 0.9 x 0.6	30/12/2008	MD080506250.5
MD080506250.7	Soportes mela	30/12/2008	MD080506250.7
MD080506250.8	Soportes mela	30/12/2008	MD080506250.8

CÓDIGO BIEN	DETALLE	FECHA	VERIFICACIÓN
MD080506250.9	FALDONES	30/12/2008	MD080506250.9
MD080506251	Estación de 1.8 x 1.8 para caja con soportes	30/12/2008	MD080506251
MD080506252	Sillas de visita FIORE con brazos en textil	30/12/2008	MD080506252
MD080506253	Sillas de visita FIORE con brazos en textil	30/12/2008	MD080506253
MD080506254	Sillas de visita FIORE con brazos en textil	30/12/2008	MD080506254
MD080506255	Sillas de visita FIORE con brazos en textil	30/12/2008	MD080506255
MD080506256	Archivador vertical 2 servicios	30/12/2008	MD080506256
MD080506257	mueble para papeletas	30/12/2008	MD080506257
MDO152005559	IMPRESORA EPSON TM-H5000IIP-12/PARALELA/COLOR + FU	23/01/2015	MDO152005559
PQ070502100.2	sillones secretaria FOCUS	02/10/2007	PQ070502100.2
PQ070504092	ESTACION CAJA PLANTA BAJA	02/10/2007	PQ070504092
PQ070504093	ESTACION CAJA VENTANILLA	02/10/2007	PQ070504093
PQ070504101.1	sillas visita GIORNO	02/10/2007	PQ070504101.1
PQ070504101.2	sillas visita GIORNO	02/10/2007	PQ070504101.2
PQ070504101.8	sillas visita GIORNO	02/10/2007	PQ070504101.8
PQ070504102	1 mueble especial para papeletas de 1.40 x 1.15	02/10/2007	PQ070504102
PQ070507098	ESTACION PARA SALA DE REUNIONES	02/10/2007	PQ070507098
PQ0710060105	CENTRAL DE ALARMA	19/10/2007	PQ0710060105
PQ0720000110	TORRES GALVANIZADA DE LA ANTENA INTERCONEXION INCL	05/12/2007	PQ0720000110
PQ072000109	ANTENA DE RED TRANSMISORES	05/12/2007	PQ072000109
PQ0720040103	CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION	19/10/2007	PQ0720040103
PQ0720040108	Cajero automático NCR Serie 53-40698815	19/09/2007	PQ0720040108

Fuente: Anexo Activos Fijos

Se constato la existencia de los activos fijos mediante la aplicación de un inventario a la muestra seleccionada.

OTROS ACTIVOS

Revisión cuenta Otros Activos

Tabla 29. Revisión otros activos

DETALLE	SALDO CONTABLE	SALDO VERIFICADO
Inversiones en acciones y participaciones	4.530	4.530
Materiales, mercaderías e insumos	276	276
Otros	18.796	18.796
TOTAL	23.601	23.601

Fuente: Estados Financieros periodo 2018

A Inversiones realizadas por la cooperativa en organismos de integración del sistema cooperativo.

B Incluye el valor de US\$ 18.796 correspondiente al Impuesto al Valor Agregado que la cooperativa ha cancelado por la compra o contratación de bienes y servicios. Sin embargo, los servicios que presta la entidad, no generan el cobro de este impuesto, para que se pueda compensar y recuperar el valor pagado, por tanto, este monto sobre valora el Activo de la Institución.

OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Revisión cuenta Obligaciones con el Público

Tabla 30. Obligaciones con el público

DETALLE	SALDO CONTABILIDAD	SALDO VERIFICADO
Depósitos a la vista	308.660	308.660
Depósitos a plazo	104.522	104.522
Depósitos en garantía	42.853	42.853
Total	456.035	456.035

Fuente: Estados Financieros periodo 2018

En la revisión realizada a los saldos de las obligaciones con el público reflejada en el balance general, se verificó que los mismos se encuentren cuadrados con los saldos de la estructura de Depósitos enviada a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en la cual no se encontraron diferencias, además que representa el 73% del Pasivo Total.

Revisión Depósitos a Plazo Fijo

Tabla 31. Revisión obligaciones con el público

No	BENEFICIARIO	FECHA DE INICIO	Llenado de datos	Firma autorizada	Copia en la entidad	Papel de seguridad	Firma conforme	Valor
1	MOROCHO GUAPI MARIA ANTONIA	18/12/2016	0	0	0	0	0	0
2	HIPO PILCO JUAN	29/10/2016	0	0	0	0	0	0
3	SANTA CRUZ SALAZAR OLGA ISABEL	16/06/2016	0	0	0	0	0	0
4	AULLA BEJARANO PABLO	15/11/2016	0	0	0	0	0	0
5	ARAGADOBAY ALCOCER NANCY ESPERANZA	12/10/2016	0	0	0	0	0	0
6	PAGALO TAYUPANDA JOSE	21/10/2016	0	0	0	0	0	0
7	ALVAREZ GAVILANEZ JOSE DANILO	01/03/2016	0	0	0	0	0	0

No	BENEFICIARIO	FECHA DE INICIO	Llenado de datos	Firma autorizada	Copia en la entidad	Papel de seguridad	Firma conforme	Valor
8	CANDO TACURI ADRIANA MARGARITA	09/09/2016	0	0	0	0	0	0
9	BONILLA VILLACRES MARIANO	24/11/2016	0	0	0	0	0	0
10	TUPUL MOROCHO MANUELA	21/04/2016	0	0	0	0	0	0
11	CARRILLO TARCO MARIA MARTHA	05/12/2016	0	0	0	0	0	0
12	CAPELO HINOJOSA BLANCA CELINA	23/11/2016	0	0	0	0	0	0
13	MOROCHO LARA RUTH JANNET	01/12/2016	0	0	0	0	0	0
14	AUQUILLA SINALUISA MARIA	21/07/2016	0	0	0	0	0	0
15	GUEVARA CULLAY SUSANA	19/12/2016	0	0	0	0	0	0
16	CUJI CUJI MARIA ROSARIO	17/09/2016	0	0	0	0	0	0
17	CEPEDA MULLO ANTONIO	13/02/2016	0	0	0	0	0	0
18	PINTAG CUJI MARIA REBECA	05/10/2016	0	0	0	0	0	0
19	TENE CARANQUI MARIA ELVIA	25/08/2016	0	0	0	0	0	0
20	GUASHPA ALCOCER JOSE ANDRES	28/11/2016	0	0	0	0	0	0

Fuente: Anexo entregado por contabilidad

De la revisión realizada a la muestra de 20 documentos de depósitos a plazo fijo, se identifica que los mismos cuentan con los requisitos mínimos establecidos.

CUENTAS POR PAGAR

Revisión cuenta Cuentas por Pagar

Tabla 32. Cuentas por pagar

DETALLE	SALDO CONTABILIDAD	SALDO VERIFICADO
Intereses por pagar	1.364	1.364
Obligaciones patronales	5.734	5.734
Retenciones	2.853	2.853
Contribuciones, impuestos y multas	4.006	4.006
Cuentas por pagar varias	10.885	10.885
TOTAL	24.843	24.843

Fuente: Estados Financieros 2018

A Corresponde a las provisiones realizadas para el pago de impuestos, en la cual se identifica que existe un valor en negativo de US\$ 10, valor que no va acorde a la naturaleza de la cuenta.

B Corresponde a la provisión del Impuesto a la Renta a ser cerrado con la declaración del Impuesto a la renta.

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Revisión cuenta Obligaciones Financieras

Tabla 33. Obligaciones financieras

INSTITUCIÓN	DEUDA	SALDO	FECHA INICIO	FECHA VENCIMIENTO	SALDO VERIFICADO
FINANCOOP	200.000	133.319	22/12/2017	22/12/2020	133.319
TOTAL	200.000	133.319			133.319

Fuente: Tabla de amortización

En la revisión a las tablas de amortización para constatar los saldos de las obligaciones financieras, se verificó que la cooperativa mantiene vigente un préstamo con FINANCOOP, en la cual no se encontraron diferencias en los saldos reflejados en el balance.

PATRIMONIO

Revisión cuenta Patrimonio

Tabla 34. Revisión de los saldos de las obligaciones financieras

DESCRIPCIÓN	SALDO CONTABLE	SALDO VERIFICADO
Capital Social		
Certificados de Aportación	98.286,57	98.286,57
Certificados Inactivos	4.389,98	4.389,98
Cuotas de Ingreso	5.788,50	5.788,50
Reservas		
Fondo Irrepartible	12.058,12	12.058,12
Prevención y Asistencia Social	1.146,25	1.146,25
Otros Aportes Patrimoniales		
Donaciones y Legados	62.128,43	62.128,43
Reserva Irrepartible de Capital	8.520,74	8.520,74
Resultados		
Excedentes Actual	-5.423,81	-5.423,81
TOTAL	186.894,78	186.894,78

Fuente: Estados Financieros 2018

En la revisión realizada a la cuenta del patrimonio, se verificó que los saldos registrados en el balance estén debidamente sustentados y respaldados, en la cual no se identificaron debilidades o diferencias de los mismos.

INGRESOS Y GASTOS

Revisión cuentas Ingresos y Gastos

Tabla 35. Revisión Ingresos y Gastos

ESTADO DE RESULTADOS

Cuentas	Saldo	Distribución
INTERESES CAUSADOS	14.956,71	12%
Obligaciones con el público	12.156,71	
Obligaciones financieras	2.800,00	
GASTOS OPERATIVOS	107.208,16	88%
Gastos de personal	54.727,02	
Honorarios Profesionales	13.601,93	
Servicios varios	28.611,78	
Contribución, impuestos y multas	719,21	
Gastos depreciación	2.747,17	
Otros gastos	6.801,05	
GASTOS	122.164,87	100%

Cuentas	Saldo	Distribución
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	108.434,96	80%
Intereses y descuentos de cartera de créditos	108.434,96	
INGRESOS POR SERVICIOS	15.892,89	12%
Garantías crediticias otorgadas por la CONAFIPS	627,80	
Otros servicios	15.253,09	
OTROS INGRESOS	11.050,86	8%
Otros	11.050,86	
INGRESOS	135.378,71	100%

Fuente: Estados Financieros 2018

En la revisión a las cuentas de los ingresos y gastos, se identifica que el mayor rubro de gasto corresponde a gastos de operación con una representatividad del 88%, mientras en los ingresos es la cuenta de interés de cartera de crédito con el 80%.

4.3. Establecer el nivel de riesgos de los indicadores financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Occidental.

Análisis Índices financieros

Tabla 36. Morosidad

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	Mientras más alto, existe mayor riesgo de crédito para la institución, se recomienda un indicador menor al 5%.
8,33%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Evidencian el nivel de atraso de los socios en el pago de sus obligaciones con la entidad, lo que a su vez manifiesta la calidad de la administración crediticia y sus procedimientos adoptados previos a la concesión, durante la vigencia y luego de los vencimientos de los créditos. La cooperativa mantiene un indicador del 8,33% superior al máximo requerido del 5%, el motivo principal es por el deterioro de la cartera de crédito; además que, la cooperativa no ha colocado créditos de calidad y tampoco se ha realizado una recuperación de cartera exitosa.

Tabla 37. Cobertura de Cartera Improductiva

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Provisiones de Cartera de Crédito}}{\text{Cartera Improductiva Bruta}}$	Demuestra el nivel de protección de la cartera en riesgo.
54,42%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Demuestran el nivel de protección de la cartera improductiva, a través de provisiones para eventuales pérdidas. Miden el porcentaje de las provisiones constituidas respecto de la cartera improductiva. Mientras más alta mejor. La cooperativa cuenta con una cobertura del 54,42% de la cartera en riesgo, indicador inferior al requerido del 100%.

Tabla 38. Grado de Absorción

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Gastos de Operación}}{\text{Margen Financiero Neto}}$	Miden cuanto representan los gastos de operación en el margen neto financiero. Se recomienda un indicador inferior al 100%.
98,02%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Miden cuanto representan los gastos de operación en el margen neto financiero. Mientras más bajo mejor, pero teniendo en cuenta que un indicador excesivamente bajo también es una señal de ineficiencia. La cooperativa mantiene un indicador del 98,02% inferior al límite máximo requerido del 100% lo que demuestra que actualmente la cooperativa está generando los resultados suficientes para cubrir los gastos operativos.

Tabla 39. Eficiencia administrativa de personal

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Gastos de Personal Estimados}}{\text{Total Activo Promedio}}$	Miden cuanto representan los gastos anualizados del personal en relación con el activo total promedio.
6,64%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Miden cuanto representan los gastos anualizados del personal en relación con el activo total promedio. Mientras más bajo mejor, considerando que se requiere de un mínimo indispensable que en este caso se ha definido en el 1%

Análisis:

Tabla 40. Eficiencia operativa

Fórmula	Interpretación
$\frac{\text{Gastos de Operación Estimados}}{\text{Total Activo Promedio}}$	Mide la proporción de los gastos operativos, con respecto al promedio de activo que maneja la empresa
13,01%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Mide la proporción de los gastos operativos, con respecto al promedio de activo que maneja la empresa. Esto es, el nivel de costo que conlleva manejar los activos, con respecto de dichos activos.

Tabla 41. ROE

Fórmula	Interpretación
$\frac{(\text{Ingresos} - \text{Gastos})}{\text{Total Patrimonio Promedio}}$	Mide la rentabilidad del patrimonio. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición
7,07%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Muestra la capacidad del patrimonio para generar ingresos o dividendos. Mientras más elevado sea este ratio mayor será la rentabilidad del patrimonio. Si por el contrario este valor es bajo o se encuentra en negativo, significa que la entidad no está gestionando correctamente los recursos de los socios y las inversiones realizadas con estos recursos no han sido fructíferas y por el contrario generan una pérdida.

Tabla 42. ROA

Fórmula	Interpretación
$\frac{(Ingresos - Gastos)}{Total\ Activo\ Promedio}$	Mide la rentabilidad de los activos. Mayores valores de este ratio, representan una mejor condición.
1,60%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Mide la capacidad de los activos para generar ingresos o ganancias. Mientras más elevado sea este ratio mayor será la rentabilidad de los activos. Para el análisis se establece un mínimo del 1%. La cooperativa mantiene un indicador del 1,60% lo que demuestra que los activos de la cooperativa no generar las suficiente ganancias o ingresos.

Tabla 43. Liquidez

Fórmula	Interpretación
$\frac{Fondos\ Disponibles}{Total\ Depósitos\ a\ Corto\ Plazo}$	Mide el nivel de disponibilidad que tiene la entidad para atender el pago de pasivos de mayor exigibilidad.
34,41%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Asociado al volumen de activos líquidos con los que dispone la entidad para hacer frente a los retiros posibles de los depósitos de los socios/clientes. La cooperativa mantiene un indicador del 34,41% lo que demuestra un adecuado nivel y manejo de los fondos disponibles, pero también hay que tener en cuenta que un elevado indicador no es bueno para la cooperativa ya que significa que estos no están produciendo réditos para la institución.

Tabla 44. Solvencia

Fórmula	Interpretación
<i>$\frac{\text{Activos Ponderados por Riesgos}}{\text{Patrimonio Técnico Constituido}}$</i>	Mide el nivel de solvencia patrimonial, no debe ser inferior al 9%. Mientras más alto mejor.
28,69%	

Fuente: Estados Financieros 2018

Análisis: Mide el nivel de cobertura que tiene la institución y de las aportaciones de los socios en caso de liquidación de la cooperativa. La cooperativa mantiene un indicador el 28,69% superior al mínimo requerido del 9%.

Conclusión:

En la revisión a los indicadores financieros de la cooperativa, se identifica que el Indicador de Mora se encuentra en el 8,33% superior al indicador del sector financiero popular y solidario que se encuentra en el 4,46%.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.2. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados en la investigación, se concluye que:

Mediante la ejecución integral al sistema de control interno se identificó que la institución mantiene un control interno confiable en las actividades que realiza cada área en la cooperativa, se identificó que existe carencia de normativa interna y falta de aplicación de procedimientos de control interno, inexistencia de una unidad de auditoría interna y falta de capacitación regular a los empleados, las debilidades encontradas imposibilitan a la cooperativa aprovechar apropiadamente las ventajas de su entorno para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La cooperativa, no posee un manual de políticas contables que regule las actividades y procesos del área de contabilidad, en la revisión documental se identificó que existe falta de documentación soporte que sustente los saldos reflejados en el balance general, especialmente en las cuentas del disponible, cartera de crédito, cuentas por cobrar, otros activos, y cuentas por pagar.

En la ejecución y análisis de los Índices Financieros de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Occidental, se identifica que la institución posee buenos índices financieros a excepción el indicador de morosidad que supera el del sector del 4,46%, llegando al 8,33%.

4.3. RECOMENDACIONES

Implementar un eficiente Sistema de Control Interno que regulen los procesos y procedimientos de cada una de las áreas de la cooperativa, además de la elaboración y aprobación de la normativa interna inexistente ya que la misma aportará al mejor control de las actividades.

Elaborar un Manual de Políticas Contables que permita regular los procedimientos en cada una de las áreas y en especial en contabilidad y así mantener un adecuado control documental en todas las actividades realizadas y así mantener una seguridad sobre los saldos reflejados en los estados financieros.

Elaborar e implementar un Plan de Acción para la recuperación de cartera de crédito y así disminuir el indicador de morosidad y la cartera en riesgo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching Guzman, C. (2016). *Matemáticas Financieras para tomar decisiones empresariales*. Madrid - España: McGrW Hill.
- Baca Urbina, G. (2016). *Evaluación de Proyectos*. México: McGraW Hill.
- Bacchini - Garcia Fronti & Marquez, R.-J.-E. (2017). *Evaluación de Inversiones con opciones reales: Utilizando microsoft Excel*. Buenos Aires - Argentina: Omlcron System.
- Camara de Comercio de la Provincia del Tungurahua. (2015). *LA GESTIÓN FINANCIERA Y PRODUCTIVA COMO HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO CUANTITATIVO PARA MEDIR LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR INDUSTRIAL DE LA PROVINCIA DEL TUNGURAHUA – ECUADOR*. Ambato - Ecuador: Camara de comercio.
- Camejo, J. (2012). *Administración estratégica control de gestión desempeño organizacional indicadores de gestión productividad empresarial*. Madrid - España: Limusa.
- Chase - Aquilano - Jacobs, R.-N.-F. (2016). *Administración de la Producción y Operaciones, Manufactura y Servicios*. México : McGraW Hill.
- Contreras - Macias, J.-E. (2017). *Finanzas que debe saber sobre el ahorro*. Sao Paulo - Brasil: McGraw Hill.
- Coss Bu, R. (2016). *Analisis y Evaluación de Proyectos de inversión*. México: Limusa.
- De la Higuera y Garcia, Á. (2016). *Manuel Práctico de la circulación de la riqueza*. Mexico: Limusa.

- Facultad de Ciencias Economicas y empresariales del grupo Mahou-San miguel. (2014). *Analysis de las Operaciones Financieras y Estrategicas Empresariales*. México: Universidad de Nuevo León, México.
- Gitman, L. (2015). *Procesos financieros en las instituciones financieras*. Madrid - España: Limusa.
- Ley Organica del Sistema Financiero del Ecuador. (2012). *Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos*. Quito - Ecuador: Registro Oficial.
- Montalvo Claros, O. (2016). *Administración Financiera Básica*. Caracas - Venezuela : Universitaria Univ. Mayor San Andres. Fac. Ciencias Economicas y Financieras.
- Morales Castro, A.-J. (2014). *Planeación Financiera*. Mexico: Ebook.
- Moreira Fuentes, J. (2015). *Las gerencia de cooperativas de ahorro y crédito*. Santiago - Chile: Universitaria Uni-Chile.
- Moreno Fernandez, J. (2016). *Operaciones Financieras en las empresas financieras*. Barcelona - España: Limusa.
- Navarrete Pérez, K. (2016). *El Ahorro: una agenda de investigación pendiente*. México: UNAN.
- Ortega Castro, A. (2016). *Introduccción a las finanzas* . México: McGraw Hill.
- Rivera Santiago, N. (2014). *Fomento a las cooperativas de crédito en el sector financiero*. Buenos Aires - Argentina: Limusa.
- Rossetty Plaucar, N. (2016). *Que son los créditos financieros* . Sao Paulo - Brasil: McGraw Hill.

Senplades. (2017 - 2021). *Plan Nacional de Desarrollo "toda una Vida"*. Quito - Ecuador: SENPLADES.

ANEXOS

ANEXO 1. URKUND



UTEQ Universidad Técnica Estatal de Quevedo
La primera Universidad Agropecuaria del País

CERTIFICACIÓN

DE : Ec. Galo Macías España, MSc.
Director de Trabajo de Investigación

PARA : Ing. Roque Vivas Moreira, MSc
Decano de Posgrado

ASUNTO : Informe de URKUND Proyecto de Investigación

FECHA : 28 julio del 2020

Por la presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado:
EL CONTROL INTERNO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL, AÑO 2017., elaborado por el Ing. ORBEA
MORA CRISTHIAN MARCELO, posgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría. El
Proyecto de Investigación fue elaborado bajo mi dirección, de acuerdo asignación de la Unidad
de Posgrado respectivamente, el mismo que cumple con el informe de la herramienta anti
plagio URKUN, el cual avala los niveles de originalidad en un 97% del trabajo investigativo.

URKUND

Urkund Analysis Result

Analyzed Document: T_Cristhian_Morales.doc (076-403804)
Submitted: 7/15/2020 6:46:03 PM
Submitted By: ylserra@uteq.edu.ec
Significance: 9 %

Sources included in the report:
roque Macias 0503.docx (064922785)
02 eng-macias-mora 2020.docx (065132523)
0606 redigos.docx (0711385201)
<https://core.ac.uk/download/pdf/200388751.pdf>

Instances where selected sources appear:
23

Extiendo esta certificación para el trámite pertinente del posgradista, continúe con la fase que
el corresponde, acorde a lo establecido por la Unidad de Posgrado.

Atentamente,


Ec. Galo Macías España, MSc
Director de Trabajo de Investigación

ANEXO 2. EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Reglamentos o manuales operativos actualizados sobre:				
- Estatuto Social				
- Reglamento Interno Trabajo				
- Reglamento de Elecciones				
- Manual de Adquisiciones de bienes y servicios				
- Manual de Políticas Contables				
- Manual de Crédito y Cobranzas				
- Manual de Captaciones				
- Manual de Caja y Tesorería				
- Reglamento de Reembolsos de Caja chica				
- Reglamento de Fondo de Cambio en caja				
- Manual de Propiedad Planta y Equipo				
- Reglamento de Reembolso de Gastos Nacionales				
- Política para el uso de Vehículos				
- Manual de personal registrado en la Inspectoría del Trabajo				
- Estructura organizacional				
- Manual de funciones				
- Manual de Valoración de Cargos				
- Procedimiento de Evaluación del Desempeño				
- Manual de Procesos				
- Manual de Administración de Riesgos				
- Política de Contratación de Seguros				
- Reglamento de Dietas y Comisiones				
- Manual de Prevención de lavado de activos				
- Manual de Auditoría Interna				
- Política de Evaluación de Servicio al Cliente				
- Código de Ética y Conducta				
- Reglamento de Ventanillas				
- Política de Cajero Automático				
- Política de Presupuesto				
- Política de Bóveda y Cajas de Seguridad				
- Reglamento de Inversiones				
- Manual de Seguridad				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA DISPONIBLE				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente a los custodios del efectivo				
Se realizan cuadros diarios del efectivo en la bóveda				
Se realizan arqueos sorpresivos al manejo del efectivo				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA DISPONIBLE				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Los custodios de valores en efectivo se encuentran afianzados				
Los valores en efectivo se encuentran asegurados (cajas)				
La cobertura del seguro se encuentra vigente				
Se dispone de dispositivos inhibidores de señal para teléfonos celulares en el área de cajas				
Se dispone de personal de seguridad en el área de cajas				
Los ejecutivos de cajas tienen impedido (bloqueado) el acceso a los saldos de los depositantes				
Los ejecutivos de cajas están limitados a las funciones específicas de cajeros				
Los ejecutivos de cajas tienen prohibido el acceso a los registros contables				
Quienes remplazan al personal de cajas es ajeno al área contable y sistemas				
Se obliga al personal de cajas a hacer uso de sus vacaciones anuales				
Los sobrantes de caja, se debitan con cargo a la cuenta 299005 - Sobrantes de caja				
Los faltantes de caja, se registran como cuentas por cobrar a la subcuenta "199025" - Faltantes de caja				
Se actualizan diariamente los saldos en moneda extranjera distinta al dólar.				
La variación por tipo de cambio se registra a las cuentas "5301" o "4301" Ganancia o pérdida en cambio				
Se revisa y controla el uso de carteras, bolsos o maletas en el área de cajas				
Se obliga a no usar gorras, sombreros, gafas a los socios y clientes mientras permanecen en la institución				
La responsabilidad de cada caja está limitada al cajero en turno con clave de acceso exclusiva				
Los cajeros tienen registrada su firma y rúbrica en auditoría interna, contabilidad y Consejo de Vigilancia				
Se han designado formalmente a las firmas autorizadas de las cuentas bancarias				
Se han designado al menos doble firma para las cuentas bancarias				
Se ha designado la o las firmas suplentes en caso de ausencias de las principales				
Los sobregiros de las cuentas bancarias, se registran como obligaciones en la cuenta "2601" Obligaciones financieras				
Los cheques girados y no cobrados tras 13 meses se registran en Cuentas por pagar varias 259015				
Las transacciones concretadas a través de medios de comunicación inmediata se registran el mismo día				
De las transacciones concretadas telefónicamente se deja constancia escrita con la firma del funcionario responsable				
Se realizan mensualmente las conciliaciones bancarias y se controla su exactitud por parte de un funcionario diferente				
Los cheques locales recibidos son depositados al banco íntegramente dentro de las 24 horas siguientes a su recepción				
Los cheques rechazados por el banco, son debitados de las cuentas respectivas de los socios/clientes				
Se mantiene un control estricto de los cheques rechazados (ver cuenta efectos de cobro inmediato)				
La cuenta efectos de cobro inmediato solo registra el valor de los cheques recibidos girados contra otras instituciones				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA DISPONIBLE				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
La cuenta Remesas en Tránsito solo registra el valor de los cheques recibidos de instituciones del exterior				
Se emiten únicamente cheques nominales, está prohibida la emisión de cheques al portador o en blanco				
Únicamente se mantienen abiertas las cuentas bancarias que son necesarias				
Todas las cuentas bancarias se encuentran a nombre de la cooperativa				
Todas las cuentas bancarias están incluidas en el mayor general				
Los cheques anulados son mutilados y archivados para controlar su secuencia				
El o (los) encargados de las cajas chicas son distintos a los cajeros operativos				
Los montos de caja chica tienen montos razonables				
Está delimitada la responsabilidad económica del administrador del fondo de caja				
Los comprobantes de caja chica son prenumerados				
Las cantidades se escriben en letras y números				
Los comprobantes se elaboran con tinta (no lápiz)				
Los comprobantes son firmados por el beneficiario				
Los cheques girados para el reembolso de caja chica, se giran a favor del custodio.				
Los comprobantes de los gastos están conforme las disposiciones tributarias				
Los comprobantes de gastos son inspeccionados por auditoría interna o por el contador general				
Los comprobantes son anulados con la leyenda "ANULADO".				
Se realizan arqueos periódicos de los fondos				
Los custodios de valores en efectivo se encuentran afianzados				
Los valores en efectivo se encuentran asegurados				
La cobertura del seguro se encuentra vigente				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA INVERSIONES				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente a los custodios de los documentos que respaldan las inversiones				
Se ha designado una persona que tenga la responsabilidad de verificar la vigencia de las inversiones				
Se mantienen registros auxiliares con los siguientes datos como mínimo: denominación, fecha de adquisición, valor nominal, valor de compra, descuento o premio, fecha de emisión y de vencimiento, serie y número, tasa de interés, ganancias y pérdidas no realizadas y cualquier otro dato que se considere de importancia.				
Se realizan regularmente arqueos a los documentos que respaldan las inversiones				
Los documentos originales que respaldan las inversiones se encuentran en cajas de seguridad				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA INVERSIONES				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Los documentos originales que respaldan las inversiones se encuentran a nombre de la entidad				
Las inversiones se encuentran libres de restricciones para su recuperación en los plazos pactados				
Se mantiene control de las ganancias y pérdidas no realizadas por valuación de las inversiones y los descuentos y premios en la adquisición				
Las compras y ventas de instrumentos de inversión, así como las ganancias y pérdidas se registran en la fecha de la transacción				
Las inversiones se encuentran documentadas y clasificadas de acuerdo a la fecha de vencimiento				
Los intereses ganados son recalculados por parte de la entidad				
Se han constituido provisiones según las normas de calificación de activos de riesgo				
Se ha designado un comité técnico de inversiones				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CARTERA DE CRÉDITO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente a los custodios de los documentos de los pagarés				
Se custodian en cajas de seguridad los pagarés				
Se ha designado un comité general de crédito				
Se han designado los comités locales de crédito				
Los comités locales de crédito funcionan con normalidad				
Las metodologías crediticias son adecuadas al tipo de crédito				
El indicador de mora es razonable (inferior al 5%)				
El consejo de administración aprueba el 100% de créditos vinculados				
El saldo contable se encuentra conciliado con el anexo de detalle				
La cobertura de provisiones de la cartera en riesgo es razonable (mayor al 70%)				
El archivo de expedientes es ordenado y seguro				
El personal del área de crédito está capacitado y conoce el manual de crédito				
Los jefes de agencia y jefe del área, informan a la gerencia y por escrito la evolución de la cartera				
La valuación de los bienes aceptados en garantía (hipotecas) se encuentran actualizados				
Auditoría interna incluye en su plan anual el análisis de la cartera				
La tasa de interés se ajusta a los límites regulatorios				
Los intereses ganados se devengan de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo				
La calificación de activos de riesgo se sujeta a la normativa vigente				
Se identifican, aprueba, monitorea e informa individualmente las excepciones a las políticas o estándares de crédito				
El análisis de crédito es minucioso y se sujeta en tiempo y forma lo que establecen las políticas				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CARTERA DE CRÉDITO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
La distribución de las operaciones de crédito corresponde a los objetivos y metas planificadas				
Se encuentra bien entendida la tolerancia al riesgo y se control su cumplimiento				
El plan estratégico tiene establecido la tolerancia al riesgo de crédito				
La experiencia y conocimientos del personal del área de crédito es adecuada para el tamaño y tipo de portafolio				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CUENTAS POR COBRAR				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se mantienen registros auxiliares con los siguientes datos como mínimo: fecha de inicio de la cuenta por cobrar, valor, fecha de vencimiento, concepto, documento de soporte				
Los anticipos al personal se encuentran vigentes				
Las cuentas por cobrar están respaldadas con la documentación pertinente				
Se realiza seguimiento constante a los saldos de "Cuentas por Cobrar"				
Todas las cuentas tienen claramente identificado al deudor				
Todas las cuentas por cobrar tienen fecha de vencimiento				
Las cuentas por cobrar que no tienen fecha de vencimiento están calificadas con categoría "E"				
Las cuentas por cobrar con calificación "E", están provisionadas al 100%				
Las cuentas por cobrar con calificación "E", con castigadas inmediatamente				
Los intereses y comisiones devengados se registran simultáneamente con crédito la cuenta de ingreso 51 y 52 intereses y comisiones ganadas respectivamente				
Los intereses ganados y no recaudados después de ser exigibles, son provisionados en su totalidad con debito a la cuenta de gasto "4403 Provisiones-Cuentas por Cobrar" y crédito a la cuenta "169905 Cuentas por Cobrar -Provisiones para intereses y comisiones por cobrar"				
Los intereses por cobrar que no son recaudados por tres años, son castigados, con excepción a los de cartera.				
Los intereses ganados y no recaudados luego del plazo de exigibilidad, determinado en la Normativa legal vigente, se reversan en un 100% con cargo a la cuenta 5104 "Intereses y descuentos de cartera de créditos".				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se han designado formalmente la custodia de los bienes y equipo asignado a los funcionarios				
Se ha designado una persona que tenga la responsabilidad de verificar existencia física y estado de los bienes				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se encuentran codificados los bienes y equipos				
Se llevan registros de inventarios permanentes clasificados por grupos homogéneos, según sus características físicas y de ubicación, debidamente valorados, con la depreciación inclusive				
Las escrituras de los bienes inmuebles se encuentran íntegramente a nombre la entidad				
Los bienes inmuebles no se encuentran con restricciones de enajenación				
El valor en libros de los bienes inmuebles es ajustado según el CUC				
La utilidad o pérdida por la enajenación de un bien inmueble se registra como contrapartida en la cuenta 3501 "Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros"				
El ajuste a precios de mercado de los bienes inmuebles se realiza respecto de todos los bienes registrados y no solo para una parte de ellos				
Los bienes muebles totalmente depreciados permanecen en un registro separado en una subcuenta de cada grupo y son identificados mediante la inscripción de números o códigos de referencia				
La depreciación de los bienes muebles y edificio se realiza conforme la política				
Se realizan periódicamente inventarios físicos de los bienes muebles				
Los activos fijos de mayor valor se encuentran asegurados ante riesgos de robo, incendio u otro siniestro				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA OTROS ACTIVOS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se mantienen registros auxiliares con los siguientes datos como mínimo: fecha de inicio de la cuenta por cobrar, valor, fecha de vencimiento, concepto, documento de soporte				
Los saldos de otros activos están respaldados con la documentación pertinente				
Se realiza seguimiento constante a los rubros que conforman el grupo "Otros Activos"				
Todas las cuentas tienen claramente identificado al deudor				
Todos los saldos de Otros Activos tienen fecha de vencimiento				
Las cuentas por cobrar que no tienen fecha de vencimiento están calificadas con categoría "E"				
Las cuentas por cobrar con calificación "E", están provisionadas al 100%				
Las cuentas por cobrar con calificación "E", con castigadas inmediatamente				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
El Consejo de Administración ha definido las políticas para la fijación de las tasas de interés pasivas				
Las tasas de interés fijadas de acuerdo con las políticas se han respetado sin excepciones				
Se ha establecido un monto mínimo de ahorros				
Todos los socios o ahorristas mantienen el ahorro mínimo establecido				
Se concilian mensualmente los anexos de los ahorros con el balance general				
Los socios tienen acceso a verificar sus saldos sin restricciones				
Los intereses generados se provisionan mensualmente (si es diario mejor)				
Se mantiene un control sobre los depósitos inmovilizados (sin movimiento)				
Se ha definido una política para clasificar por separado las cuentas inactivas				
Se controla el cumplimiento de esa política				
Se transfieren depósitos de ahorro a la cuenta 3103 Capital Social, solo con autorización escrita del socio				
Los depósitos en cheque solo se registran cuando se ha confirmado su efectivización				
Se han designado formalmente a las personas autorizadas a emitir certificados de plazo fijo				
Los certificados de plazo fijo vencidos de clasifican y registran por separado				
Las tasas de interés fijadas de acuerdo con las políticas se han respetado sin excepciones				
Se controla la concentración de depósitos, por monto, individuo, grupos familiares y/o vinculados				
Se concilian mensualmente los anexos de los DPF con el balance general				
Se anulan los certificados vencidos y liquidados				
Se contacta a los titulares de los DPF cuando se han vencido, para renovar o liquidar				
Las tasas de interés están claramente expuestas				
Los cajeros tienen bloqueado el acceso a los saldos de los socios				
Los cajeros están impedidos de llenar las papeletas de depósito y retiro de ahorro				
Las captaciones a plazo son emitidas en papel de seguridad				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CUENTAS POR PAGAR				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Las obligaciones a corto plazo se encuentran autorizadas				
Los documentos que respaldan a las cuentas por pagar son firmados por personal autorizado.				
Se lleva anexos auxiliares de Cuentas por Pagar.				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA CUENTAS POR PAGAR				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
La cooperativa realiza el pago de sus obligación de forma puntual.				
Existe registro para el control de Proveedores				
Se solicitan los estados de cuenta para conciliar los saldos en libros				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA OBLIGACIONES FINANCIERAS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Las obligaciones financieras están autorizadas por Consejo				
Se cancelan en forma puntual las obligaciones financieras				
Se realizar el recalcu de los intereses que se cancelan				
Se realiza la provisión los intereses de las obligaciones financieras				
Se lleva un anexo detallado de las obligaciones				
Resultado				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA PATRIMONIO				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
El Estatuto define monto mínimo de aportación que debe tener cada socio				
Se redime anualmente únicamente hasta el 5% del capital social				
La compensación de certificados de aportación con deudas a la cooperativa solo se permite encaso del retiro del socio y se computa dentro del 5%				
Ponderación				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA INGRESOS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Existe una política de tasas activas				
Se realiza un análisis por productos				
La tasa activa no supera la establecida por el Banco Central				
Los ingresos se reconocen solamente cuando son recaudados				
Ponderación				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OCCIDENTAL				
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CUENTA GASTOS				
EVALUACIÓN	SI	NO	NA	RIESGO
Se registra con la misma dinámica contable los gastos de la misma naturaleza				
Los intereses causados son reconocidos por el método del devengado				
Se registran los gastos en el periodo que corresponden				
Se adjunta la documentación soporte como respaldo de los gastos				
Se retienen los porcentajes establecidos en la ley en las compras				
Ponderación				

ANEXO 3. ENTREVISTA A LA GERENCIA GENERAL DE LA COOPERATIVA

1. ¿La cooperativa cuenta con un manual de políticas contables? <table border="1" data-bbox="228 427 384 533"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		6. ¿Considera que la implementación de un Sistema de Control Interno mejorará los procesos de la cooperativa? <table border="1" data-bbox="850 459 1007 564"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO	
SI									
NO									
SI									
NO									
2. ¿El Sistema de Control Interno de la cooperativa es eficiente? <table border="1" data-bbox="228 719 384 824"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		7. ¿Estaría dispuesto a implementar un sistema de control interno eficiente para mejorar los procesos en la cooperativa? <table border="1" data-bbox="850 748 1007 853"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO	
SI									
NO									
SI									
NO									
3. ¿Se evalúa los indicadores financieros mensualmente?	8. ¿Los estados financieros son preparados de acuerdo a las normas de contabilidad?								
4. ¿Conocen las políticas y procedimientos todas las áreas de la cooperativa?	9. ¿Se capacita al personal sobre las actividades que realiza en la cooperativa?								
5. ¿Existe una persona responsable de revisar la documentación generada en contabilidad?	10. ¿Los gastos generados en la cooperativa están debidamente autorizados?								

ANEXO 2. ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

1. ¿El Sistema de Control Interno de la cooperativa es eficiente? <table border="1" data-bbox="228 356 384 459"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		6. ¿Se encuentran autorizados los gastos generados en la cooperativa? <table border="1" data-bbox="850 356 1007 459"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO					
SI													
NO													
SI													
NO													
2. ¿La cooperativa cuenta con una unidad de auditoría interna? <table border="1" data-bbox="228 611 384 714"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		7. ¿Con que frecuencia ha recibido capacitaciones? <table border="1" data-bbox="850 584 1236 786"> <tr> <td>Mensual</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Trimestral</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Semestral</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Anual</td> <td></td> </tr> </table>	Mensual		Trimestral		Semestral		Anual	
SI													
NO													
Mensual													
Trimestral													
Semestral													
Anual													
3. ¿Ha recibido capacitación? <table border="1" data-bbox="228 871 384 974"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		8. ¿Se analiza los indicadores financieros en la cooperativa? <table border="1" data-bbox="850 902 1007 1005"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO					
SI													
NO													
SI													
NO													
4. ¿Existe un Manual de Procesos en la cooperativa? <table border="1" data-bbox="228 1191 384 1294"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		9. ¿Se han aplicado procedimientos de control interno en las áreas de la cooperativa? <table border="1" data-bbox="850 1223 1007 1326"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO					
SI													
NO													
SI													
NO													
5. ¿Se lleva un registro detallado de las actividades financieras de la cooperativa? <table border="1" data-bbox="228 1509 384 1612"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO		10. ¿Se han definido los riesgos en las áreas de la cooperativa? <table border="1" data-bbox="850 1509 1007 1612"> <tr> <td>SI</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td></td> </tr> </table>	SI		NO					
SI													
NO													
SI													
NO													