



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO (A) COMERCIAL
PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

TEMA:

**ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL
INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
GUAMOTE LTDA., DEL CANTÓN NARANJITO.**

Autores:

**Srta. Palma Torres Tatiana Jazmin
Sr. Labre Riera Joel Ronny**

Acompañante:

EC. Edmundo Yanguely Zea Moreira

**Milagro, Octubre 2019
ECUADO**

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Palma Torres Tatiana Jazmin en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Completo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta práctica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 29 de octubre de 2019

Tatiana Palma

Palma Torres Tatiana Jazmin

Autor 1

C.I: 0927426726

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

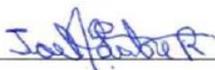
Presente.

Yo, Labre Riera Joel Ronny en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta práctica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD**, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta práctica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 29 de octubre de 2019



Labre Riera Joel Ronny

Autor 2

C.I: 0941156481

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, EDMUNDO YANGUELY ZEA MOREIRA en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por Palma Torres Tatiana Jazmín y Labre Riera Joel Ronny, cuyo tema de trabajo de Titulación es ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA., DEL CANTÓN NARANJITO , que aporta a la Línea de Investigación MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD previo a la obtención del Grado INGENIERO COMERCIAL; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 29 de octubre de 2019



EC. EDMUNDO YANGUELY ZEA MOREIRA
Tutor
C. I. 0018306333

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ec. ZEA MOREIRA EDMUNDO YANGUELY

Phd. ZUÑIGA SANTILLAN XIOMARA LETICIA

Phd. YANCE CARVAJAL CARLOS LEONIDAS

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERA COMERCIAL presentado por la estudiante PALMA TORRES TATIANA JAZMIN

Con el tema de trabajo de Titulación: Análisis y aplicación de los procesos de control internos de la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del Cantón Naranjito.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[70,33]
Defensa oral	[18]
Total	[88,33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 29 de octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Apellidos y Nombres	Firma
Presidente	ZEA MOREIRA EDMUNDO YANGUELY	
Secretario (a)	ZUÑIGA SANTILLAN XIOMARA LETICIA	
Delegado	YANCE CARVAJAL CARLOS LEONIDAS	

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Ec. ZEA MOREIRA EDMUNDO YANGUELY

Phd. ZUÑIGA SANTILLAN XIOMARA LETICIA

Phd. YANCE CARVAJAL CARLOS LEONIDAS

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de INGENIERO COMERCIAL presentado por el estudiante LABRE RIERA JOEL RONNY

Con el tema de trabajo de Titulación: Análisis y aplicación de los procesos de control internos de la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del Cantón Naranjito.

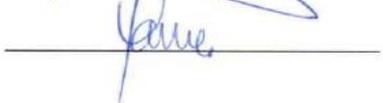
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[70,33]
Defensa oral	[18]
Total	[88,33]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 29 de octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Apellidos y Nombres	Firma
Presidente	ZEA MOREIRA EDMUNDO YANGUELY	
Secretario (a)	ZUÑIGA SANTILLAN XIOMARA LETICIA	
Delegado	YANCE CARVAJAL CARLOS LEONIDAS	

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis padres y hermano por ser mi fuerza y siempre estar aconsejándome en todas las dificultades que se me presentaron a lo largo de mi carrera profesional.

Palma Torres Tatiana Jazmín

Dedico la temática a Dios y a mis padres porque nunca me dejaron solo y siempre estuvieron en todo momento para mí, apoyando mis ideas e incentivarme a seguir adelante en mis metas.

A los docentes que confiaron en mí y me apoyaron en que persiga mi meta de ser un gran profesional de la patria.

Labre Riera Joel Ronny

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a nuestros padres por siempre apoyarnos en que cumplamos nuestros objetivos.

Agradecemos a todos nuestros docentes en la universidad por siempre aconsejarnos y brindarnos los conocimientos adquiridos que nos ayudarán a poder sobresalir en la vida profesional.

Agradecemos a nuestro tutor el Ec. Edmundo Yanguely por guiarnos paso a paso en la elaboración de la temática propuesta y confiar en nosotros.

Palma Torres Tatiana Jazmín

Labre Riera Joel Ronny

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	II
DERECHOS DE AUTOR	III
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	V
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
Formulación del Problema	5
Sistematización del Problema	5
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO 2	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	8
ANTECEDENTES HISTÓRICOS	8
ANTECEDENTES REFERENCIALES	14
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	17
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	20
DEFINICIONES CONCEPTUALES	20
CAPÍTULO 3	22
METODOLOGÍA	22
Tipos de Investigación	24
La Población y Muestra	25
La Población	25
Muestra	25

Tipos de Muestras	26
Muestra Probabilística.....	26
Muestra no probabilística	26
Métodos y Técnicas.....	26
Técnicas e Instrumento de Investigación	26
CAPÍTULO 4	28
DESARROLLO DEL TEMA	28
CAPÍTULO 5	40
CONCLUSIONES	40
ANEXO.....	41
Bibliografía	50

ÍNDICE DE IMAGEN

Imagen 1	48
Imagen 2	48
Imagen 3	49
Imagen 4	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estructura Organizativa	23
Tabla 2	23
Tabla 3	24
Tabla 4	24
Tabla 5	25
Tabla 6	25

Análisis y aplicación de los procesos de control internos de la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del Cantón Naranjito.

RESUMEN

La presente investigación del análisis y aplicación de los procesos de control internos de la cooperativa de ahorro y crédito Ltda. del cantón Naranjito, se realiza debido a que la organización ha presentado problemas en cuanto al manejo de los procesos internos, lo que ha provocado que existan falencias administrativas y financieras . Muchas de estas causas se presentan por falta de comunicación y desconocimiento de las funciones que se deben de realizar en el área de créditos y atención al cliente. La investigación tiene como objetivo determinar un adecuado proceso de control interno de la organización mediante la utilización de un manual de procesos que reduzca el tiempo de los métodos establecidos en la Cooperativa Guamote. Las variables a utilizar son el proceso de control interno y el manual de procesos estas variables permitirán que la cooperativa Guamote pueda vincular sus actividades y reducir el riesgo de la mala aplicación de los procedimientos administrativos y financieros. En cuanto al manual de procesos se propondrá con el fin de determinar los correctos métodos a seguir, que se reduzca el tiempo de espera de los servicios que ofrece la empresa hacia los clientes. Los métodos de investigación a utilizar son el método descriptivo, explicativo e histórico dentro de las técnicas de recolección de información a utilizar son la entrevista que se realizará al Coordinador de agencia y encuesta a los empleados de la Cooperativa Guamote.

PALABRAS CLAVE: Control interno, Manual de procesos, Mejoramiento continuo.

Analysis and proper application of the internal control processes of the credit union Guamote Ltda., Of the Canton Naranjito.

ABSTRACT

The present investigation of the analysis and proper application of the internal control processes of the savings and credit cooperative Ltda. Of the Naranjito canton is carried out because the organization has had many problems regarding the management of internal processes which has caused that there are administrative and financial failures. Many of these causes have caused a lack of communication and ignorance of the functions that must be performed in the area of credits and customer service. The research aims to determine an adequate process of internal control of the organization through the use of a process manual that reduces the time of the methods established in the Guamote Cooperative. The variables to be used are the internal control process and the process manual. These variables will allow the Guamote cooperative to link its activities and reduce the risk of misapplication of administrative and financial procedures. As for the process manual, a process manual will be proposed in order to determine the correct methods to follow that reduce the waiting time for the services offered by the company to customers. The research methods to be used are the descriptive, explanatory and historical method within the information gathering techniques to be used, which are the interviews that will be carried out with the Agency Coordinator and survey the employees of the Guamote Cooperative.

KEY WORDS: Internal control, Process manual, Continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tratará sobre los problemas internos que está teniendo la Cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda. Del cantón Naranjito, actualmente la organización no cuenta con un correcto manual de procesos que le permita poder definir las funciones de cada una de las áreas de la empresa, por lo que presentando falencias administrativas y financieras que no permite que la empresa crezca de una manera adecuada.

Dentro del Capítulo 1 se planteará el problema de la temática y la justificación del porque se ha decidido hacer un análisis y aplicación de los procesos del control interno de la Cooperativa de ahorro y Crédito Guamote del Cantón Naranjito.

En el Capítulo 2 tratará sobre la historia de las Cooperativas con el paso de los años hasta el día de hoy, referencias de diferentes autores que certifican la importancia de esta investigación y leyes avalan su importancia.

En el Capítulo 3 se definirá el organigrama de la cooperativa, la población, muestra, métodos y técnicas de investigación que permitan determinar las falencias que están teniendo la empresa y poder solucionarlas.

En el Capítulo 4, se presentó un nuevo manual de procesos con el fin de reducir el tiempo de las actividades, ya que el anterior en la apertura de cuenta tenía un tiempo de una 1 hora y media, en el procedimiento de aperturar un crédito contaba con un tiempo de 15 días y servicios varios 15 minutos por lo que se propuso el mejoramiento de estos. El manual propuesto en la investigación en cuanto a la realización de créditos tiene un tiempo de proceso de 7 días una hora y 38 minutos , la apertura de cuenta tiene 54 minutos para realizarlos y en los servicios varios 6 minutos por lo cual la cooperativa Guamote se beneficiaría en gran magnitud debido a que aumentarían sus ingresos.

En el Capítulo 5 se determinarán las conclusiones que han dado como resultado después de la encuesta y entrevista realizada hacia los empleados de la cooperativa Guamote.

Para la realización de la investigación se manejó el formato de normas APA recolectando información histórica de libros, revistas científicas, periódicos locales, páginas oficiales por el gobierno, leyes y normas que determinen la importancia de la investigación presentada.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el siglo XIX se fundó en Alemania un sistema cooperativo de ahorro y crédito como medio de ayuda al progreso de las familias y microempresas, este sistema ha ido evolucionando hasta estar en toda Latinoamérica apoyando a muchos ciudadanos. (Fuente & Díaz , 2013).

En América Latina las Cooperativas de ahorro y crédito son muy importantes por tres razones: La primera es porque son una de las principales fuentes formales y semiformales de las microempresas, la segunda razón es porque pueden expandirse y crecer muy rápido, la tercera es porque abarcan a un mayor número de personas que son de escasos recursos y necesitan de un crédito o inversión para sus negocios (Westley & Branch, 2000).

Según Henao & Agudelo (2006) define a la Cooperativa como: “Una empresa sin ánimo de lucro, en el cual los trabajadores o los usuarios son los que aportan dinero a la organización” (p.29).

En Ecuador el cooperativismo se presentaba desde la antigüedad en los pueblos, debido a que estos se agremiaban cuando tenían que realizar una obra que no podían cumplirla. Ellos tomaban la decisión de reunir a las tribus para llegar al objetivo planteado.

En la provincia del Guayas, se creó la primera cooperativa del Ecuador en la ciudad de Guayaquil en 1910, Todas estas cooperativas fueron formadas con el único objetivo de ayudar en la economía y desarrollo familiar de las personas.

Muchas Cooperativas en Ecuador han fracasado por la falta de procesos de control interno, lo cual ha dejado a notar muchas falencias que dan pérdidas económicas notables a los socios de las cooperativas.

La Cooperativa de ahorro y crédito Guamote se fundó en 1998 por un grupo de 20 personas que querían salvaguardar la economía popular y solidaria de las familias del Cantón Guamote, provincia de Chimborazo (Cooperativa Guamote Ltda., 2005).

Esta asociación tiene su matriz en el Cantón Guamote, provincia de Chimborazo y sucursales en el Cantón Naranjito y Durán de la provincia del Guayas.

En el año 2003 la cooperativa implementó los servicios sociales, cobros y pagos de los programas y proyectos gubernamentales y no gubernamentales.

Según Coopers & Lybrand (1997) el control interno se define como: El proceso de eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y normas en vigor.

La investigación proporcionada se enfocará en la agencia del Cantón Naranjito donde se espera realizar un análisis y aplicación de los procesos de control interno de la cooperativa “Guamote” Ltda. del Cantón Naranjito provincia del Guayas.

La Cooperativa Guamote Ltda. del Cantón Naranjito no lleva un correcto control de los procesos contables internos lo que está ocasionando que existan pérdidas económicas en la institución, esta situación se debe al desconocimiento de las normas contables y la comunicación inadecuada, ha ocasionado que exista una desconformidad total de parte de los socios que ingresan capital a la entidad financiera, como también los clientes que esperan que la organización tenga más estabilidad financiera para seguir creciendo con la empresa y no retirarse de ella.

Formulación del Problema

¿De qué manera la inadecuada gestión de control interno incide en el riesgo crediticio que aplaza el mejoramiento continuo de la Cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del cantón Naranjito provincia del Guayas?

Sistematización del Problema

¿En qué medida afecta la inadecuada gestión del control interno crediticio en el mejoramiento continuo de la Cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del cantón Naranjito provincia del guayas?

¿En qué medida las falencias de la aplicación de los controles internos tendrían efectos negativos para el manual de procesos de la Cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del cantón Naranjito provincia del Guayas?

¿De qué manera afecta la aplicación de los controles internos en mejoramiento continuo de la correcta gestión de riesgo del Cantón Naranjito, cooperativa Guamote Ltda.?

Determinación del tema

Análisis y aplicación de los procesos de control internos de la cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del Cantón Naranjito.

Variables de Investigación

Variable Dependiente: Procesos de control interno

Variable Independiente: Manual de procesos

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar adecuados procesos de controles internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., mediante la utilización de un manual de procesos que beneficie a la organización.

Objetivos Específicos

- Proponer un manual de procesos que permita reducir el tiempo de los servicios que ofrece la Cooperativa Guamote.
- Analizar el efecto económico que produce un mal control interno hacia los socios e inversionistas.
- Formular un sistema de control interno que permita el correcto manejo de la cooperativa.

Justificación e Importancia

La Cooperativa Guamote Ltda. del Cantón Naranjito, empezó sus actividades aproximadamente hace catorce años, mediante la realización de un estudio de mercado por la Matriz de Guamote donde se llegó a la conclusión que era muy necesario para la población Naranjiteña, ya que tenían muchas necesidades financieras, que los bancos no podían brindarles ayuda, sino que solo se encargaban de rechazar sus solicitudes y sus ganas de seguir como emprendedores.

En la cooperativa existen posibles fallos en los controles internos de la institución financiera por lo que se ha propuesto analizar los factores esenciales que podrían estar afectando a la empresa tales como la correcta revisión de documentos de los usuarios y un correcto manejo de los procesos administrativos.

Actualmente la Cooperativa tiene la necesidad de utilizar un correcto control interno que le permita manejar sus procesos eficazmente, visualizando así un buen manejo de sus operaciones y a la vez concibiendo cuales serían los riesgos que puede incurrir una organización si no está preparado.

Por estas causas se propondrá implementar un nuevo manual de procesos que permita disminuir las funciones que se realizan en la cooperativa, todos estos cambios beneficiaran a la organización económicamente permitiéndole a futuro crecer y captar más ingresos.

Lo cual da como conclusión que es factible la realización de la investigación de las falencias en el manejo de los controles internos hacia la Cooperativa Guamote Ltda.; porque no cuenta con un correcto manual de procesos que le permita ser más eficaz dentro del mercado cooperativo , provocando así una reducida eficiencia en cuanto a las operaciones e incumplimiento u olvido de su objetivo general, se espera poder reducir estas falencias, para que la organización crezca y pueda expandirse a más mercados.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

El marco teórico es un instrumento de crítica de la investigación anterior a la ejecución de la misma. En conclusión son hipótesis, significancia de las mismas, errores, probabilidades, toma de decisiones respecto a la prueba con respecto a otras conclusiones de problemas (Pardinas, 2005).

En el marco teórico de la investigación se pretende determinar cuáles son las hipótesis relevantes para la toma de decisiones de la temática investigativa de la Cooperativa Guamote Ltda. del Cantón Naranjito.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Cooperativismo tuvo su origen en siglo XIX en Alemania por el Alemán Friedrich Wilhelm, fue una persona que le gustaba ayudar al prójimo en lo que pudiera, haciendo recolección de donativos de los ricos para brindárselos a los pobres y ayudarlo económicamente en sus hogares. Toda esta situación de pobreza lo motivó a inventar el cooperativismo, usando el dinero de las donaciones de los ricos para invertir en pequeños emprendimientos de los pobres con el fin de que ellos puedan solventarse económicamente sin necesidad de más donativos (Quijano & Reyes, 2004).

En 1880 se dio el inicio del Cooperativismo Agrícola en Alemania por el señor Willheam Hass él fue un empresario que se dedicó a ayudar al campesino de diferentes maneras. En 1872 creó su primera Cooperativa de ahorro y crédito utilizando el método de Raiffeisen.

Hass tenía la creencia de que las cooperativas fueron creadas para apoyar la situación económica de los campesinos locales (Quijano & Reyes, 2004).

En América Latina el cooperativismo surgió en el siglo XIX, principalmente en los países como Argentina, Brasil, México y Venezuela, en esa época el cooperativismo se fue desarrollando gradualmente en el resto de los países de la región (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012).

El cooperativismo ha sido interpretado de distintos modos, porque en cada época le ha impedido su desarrollo a partir de los modos particulares de inserción y de la valoración

social de que es objeto en distintos contextos y culturas (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012).

El cooperativismo según Alcázar (2007) no nació históricamente para atender las necesidades económicas de los socios, sino que también fue una respuesta popular ante las condiciones imperantes de un sistema excluyente e inequitativo existente en cada sociedad.

El Cooperativismo en el Ecuador se generó en el ámbito rural, en otras palabras se puede decir que el cooperativismo existe por la necesidad de ayudarse en las culturas, pero actualmente se define como un método económico que ayuda a la economía diaria de los ciudadanos de diferente regiones, ciudades o países.

En todas las organizaciones es primordial que se lleve un control rutinario interno para la prevención de riesgos que disminuyan la liquidez de la organización.

Control interno

A nivel Nacional y Global está escrito que toda organización sea Mediana, Grande o pequeña requiere que se aplique un control interno de sus procesos con el fin de que puedan cumplir con sus actividades correctamente, protegiendo así los ingresos de la organización.

El Control interno ha existido desde la creación de las primeras empresas, porque en todas ellas había la necesidad de establecer los controles sobre el talento humano que operaba la organización, se puede decir que el control interno es el plan de la organización que necesita ampliar para el cumplimiento de los objetivos siempre y cuando se cumpla con los métodos y procedimientos que aseguren y protejan los bienes (Barquero , 2013).

El control interno es el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., 2018).

Según Coopers & Lybrand (1997), definen al control interno como: “Un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos” (p.1).

Está formado por cinco componentes interrelacionados entre sí, estos son los siguientes: Ambiente de Control (AC), Gestión y Prevención de Riesgos (GPR), Actividades de Control

(ACL), Información y comunicación (IC), Supervisión y Monitoreo (SM) (Vega & González , 2017).

La teoría de control interno de los procesos está orientada esencialmente a la evaluación, función a través de la cual se verifican las condiciones de aprovechamiento en que se encuentra los involucrados en el contexto de la estrategia involucrada (Pirela , 2005).

El control interno es un proceso primordial que toda empresa debe de realizarla si desea adquirir más beneficios ya que mediante la aplicación de este tiene como objetivos respetar las políticas establecidas en las leyes, brinda confianza, oportunidad e integridad, protege los bienes de la empresa y evalúa los riesgos de la organización (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., 2018).

La importancia del control interno en una organización es que mediante su utilización se podrán conocer cuáles son los objetivos que se están cumpliendo según lo planteado ya que se recibirá información verídica sobre el proceso de las mismas.

El responsable de estar atento de llevar un control interno dentro de la organización es el gerente general, él debe de comprometerse a que periódicamente se realicen estos controles para beneficiar a la organización y que sus activos no recaigan en pérdidas.

El control interno se puede clasificar en administrativo y financiero.

Los controles internos administrativos son métodos y procedimientos que facilitan la planeación de la administración y el control de las operaciones (Horngren & Sundem, 2000).

Según Estupiñán (2015), los controles internos administrativos son el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado

Según Horngren & Sundem (2000), los controles internos contables son métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros (p.189).

Los objetivos del sistema de control contable deben de relacionarse con las etapas de una transacción .Las etapas más importantes de las transacciones corresponden a la autorización ejecución, registro y responsabilidad (Mira, 2006).

COSO

En toda entidad ya sea pública o privada se debe de aplicar a un modelo de control interno COSO, debido a que es una herramienta completa de control y cuenta con cinco componentes básicos para que las funciones que se realiza en la organización sean productivas y cumpla con sus objetivos estratégicos.

El COSO es una herramienta creada en el 2013 con el fin de evaluar la eficiencia del sistema interno, llevar un control interno de la financiación de la organización (Estupiñán, 2015).

La misión del Coso es liderar intelectualmente a través de la gestión de riesgo, control interno y disuasión del fraude, con la finalidad de mejorar el desempeño y reducir el fraude empresarial (Yamazaki & Ruiz, 2015)

Componentes del Control interno

Ambiente de Control (AC)

Conocido como la primera línea de defensa de la organización en caso de riesgos. Un ambiente de control fuerte es una poderosa herramienta para la empresa por indica que se están respetando las normas y leyes internas dictadas por la empresa (Fonseca , 2011).

Entre sus características tenemos que influyen directamente con el diseño de las actividades, evalúan el riesgo, determinan los objetivos, políticas y procedimientos de la organización.

Según Coopers & Lybrand (1997) el ambiente de control es una pauta que permite un correcto funcionamiento de la organización e influye en la concienciación de los empleados respecto al control (p.5).

El entorno de control es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto sino que influye en todas las actividades de la entidad (Barquero , 2013).

Gestión y Prevención de Riesgos (GPR)

En su mayoría las organizaciones en algún momento deben de enfrentarse a algún riesgo interno o externo que serán evaluados. La evaluación de riesgo en identificar de los riesgos más importantes y después analizarlos y poder gestionar los riesgos (Coopers & Lybrand, 1997).

La gestión de prevención de riesgos forma parte del control interno el hecho de que la dirección analice cuales son los riesgos que pueden afectar a la entidad, los documentos los evalúe y establezca estrategias para afrontarlos. Antes de identificar los riesgos de la organización debe de especificar los objetivos operativos, de la información reportada y en relación al cumplimiento de la legalidad normativa (Barquero , 2013).

Actividades de Control (ACL)

Las actividades de control son normas y procedimientos que son las encargadas de que se cumplan los procedimientos establecidos con la finalidad de controlar el riesgo.

Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, conciliaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones (Coopers & Lybrand, 1997).

Según Estupiñán (2015) define a las actividades de control como: Aquella que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades son expresadas en políticas, sistemas y procedimientos.

Información y comunicación (IC)

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. (Coopers & Lybrand, 1997).

La información y comunicación identifica, captura y comunica información de fuentes internas y externas, en una forma y en una franja de tiempo que le permita al personal llevar a cabo sus responsabilidades (Estupiñán, 2015).

Supervisión y Monitoreo (SM)

Es un proceso que valora la presencia y el funcionamiento de sus componentes de calidad de desempeño en el tiempo. Se puede utilizar mediante actividades de ongoing o de evaluaciones separadas, ambos indican que la administración de riesgos continua en una evaluación continua y periódica (Estupiñán, 2015).

Este tipo de sistemas requieren que haya supervisión, es decir un proceso de evaluación donde se compruebe si está bien el funcionamiento de la organización. Este tipo de supervisiones debe ser constante para el crecimiento de la empresa, incluye actividades normales de dirección y supervisión (Coopers & Lybrand, 1997).

Autoevaluación del Sistema de Control Interno

Es un elemento que permite el diagnóstico y el fortalecimiento organizacional. Se desarrolla en toda la entidad y supone el apoyo de la alta dirección, apoyo representado en recursos físicos y la orientación que le brinde durante su aplicación (Mejía , 2005).

La autoevaluación del control interno beneficia al autocontrol de la organización porque cada persona que trabaje o participe en ella podrá establecer diferencias entre sus áreas, lo cual le permite tomar conciencia de los cambios que requiere y emprenderlos, con el fin de mejorar la calidad del sistema. La dirección general de la organización tiene el deber de aprobar la autoevaluación del sistema de control para llevar una función metodológica de sus niveles o procesos institucionales (Mejía , 2005).

Servicio al cliente en las cooperativas

La definición servicio al cliente del cooperativismo no es solo una estrategia de marketing para que sobreviva la empresa, es decir es el desarrollo de su esencia y de su mandato .Una Cooperativa se debe a sus socios este concepto va más allá del concepto de cliente.

Para promover un servicio de calidad en las organizaciones se debe de contar con una estructura interna de calidad muy buena (Pérez & Múnera, 2007).

Principios de la calidad de una cooperativa

Se definen como la base para el logro de objetivos, se despliegan a través de normas que promuevan un enfoque positivo organizacional.

Mejora continua

Todas las organizaciones mediante una correcta aplicación de los procesos esperan que mejore las fallas que pueda tener la empresa, con el fin de aumentar la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa.

En la Cooperativa Guamote mediante una correcta aplicación de los procesos espera que mejoren sus niveles de liquidez, aumentando así el contenido de sus socios y clientes.

ANTECEDENTES REFERENCIALES

En el presente trabajo administrativo se recopilará información de distintas universidades con temas propuestos de diferentes autores con similares problemas a la temática planteada.

Universidad: Universidad Católica del Ecuador

Autora: Diana Elizabeth Castillo Sampaz

Tema: “Análisis del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán Ltda. - agencia Quito, bajo los lineamientos establecidos en el marco integrado de control interno: COSO 2013.”

Año: 2017

En la presente investigación se trató sobre un análisis de control interno de la Cooperativa Tulcán Ltda donde se concluyó que la cooperativa permite identificar las actividades que hacen a los procesos del área de crédito menos eficientes y menos óptimos. Se ha realizado una serie de pruebas de auditoría como matriz de riesgos, prueba de cumplimiento de una muestra de carpetas de crédito y se determinaron hallazgos que afectan a los componentes del marco integrado de control interno COSO 2013, dichas pruebas sirvieron de ayuda para detectar oportunidades de mejoras y evaluar la calidad de los controles internos (CASTILLO SAMPÁZ, 2017).

Universidad: Universidad Técnica de Ambato

Autora: Yolanda Piedad López Navarrete

Tema: “Estudio y evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito santa lucia Ltda., para reactivar los procesos de mejoramiento continuo en el periodo 2010”

Año: 2011

La cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia ha presentado perdida importantes provocando a los clientes perdidas y generando utilidades mínimas, si la tendencia continua esto puede ocasionar el cierre, la quiebra o liquidación de la cooperativa identificado como la causa principal el inadecuado control interno del mejoramiento continuo.

Una vez analizado el problema de gestión inadecuada de riesgo se ha determinado que la principal causa es la inaplicación de metodologías de estudio y evaluación del control interno lo que con lleva al efecto de alta sensibilidad a los cambios del entorno del mejoramiento continuo (LÓPEZ NAVARRETE, 2011).

Universidad: Universidad Estatal de Milagro

Autora: León Ruiz Juliana Lissette y Lozano Salmon Eugenia Elizabeth

Tema: “Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., en el cantón Naranjito”

Año: 2012

En la investigación se enfoca en la recuperación de cartera de los socios de la cooperativa Guamote del Cantón naranjito , en los últimos años 4 años del cantón , ha ido presentando una declinación significativa en sus operaciones de trabajo, debido al inadecuado manejo y ubicación de sus recursos financieros en las operaciones de crédito; esto como consecuencia, ha elevado los niveles de cartera vencida; siendo este un factor muy importante que influye en la disminución de liquidez para las actividades de giro del negocio de la Cooperativa Guamote Ltda. . La problemática surge como resultado de la falta de un seguimiento adecuado a los prestamistas, que demuestre su capacidad de pago, antes de otorgarles un crédito, ya que muchos de sus clientes no tienen un trabajo estable o se quedan desempleados antes de terminar con el pago de la deuda adquirida, también en ciertos casos muchos de ellos

sufren un desfase en la inversión de su crédito debido a factores externos del mercado, como el alza de precios o escases de productos, que hacen que acudan a una inversión menor a la esperada, y por ende tampoco tienen un rendimiento esperado que les permita (LEÓN & LOZANO, 2012).

Universidad: Universidad Técnica del Norte

Autora: Jiménez Guerrero Verónica Elizabeth y Ortiz Terán Cecilia Amparo

Tema: “Sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda, del cantón Cotacachi provincia de Imbabura”

Año: 2015

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SANTA ANITA LTDA, es una institución financiera que empezó a formar parte de las instituciones autorizadas y controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, reconocida a nivel nacional e internacional, brinda servicios financieros al Sector Rural y Urbano Marginal del Cantón Cotacachi, con énfasis en la Microempresa fomentando la solidaridad, y coordinando con instituciones de desarrollo para facilitar el acceso a servicios financieros a los sectores más vulnerables y pobres de la sociedad, aquellos que no son atendidos por las instituciones Financieras tradicionales. Actualmente la oficina matriz opera en la ciudad de Cotacachi, además tiene una cobertura dentro de la provincia de Imbabura ofertando sus productos y servicios financieros por medio de sus agencias ubicadas de: Mira-Parcelas, Atuntaqui, Imantag, Agencia Centro de Negocios- Los Ceibos, Agencia Ibarra, y finalmente la Agencia San Rafael (Jimenez & Ortiz, 2015).

Universidad: UNIANDES

Autora: Cacuango Cachiguango Sandy Patricia

Tema: “Herramientas de control interno de la cartera de créditos para la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuin Tío Ltda., del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura”

Las herramientas de control interno en las empresas son de mucha utilidad, el cual permite realizar un control en las actividades de manera correcta, así el presente proyecto de investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pilahuin Tío Ltda", esta

cooperativa no cuenta con una adecuada gestión de créditos, por lo tanto no se puede calcular los riesgos que se presentan, esto hace que afecte a la toma de decisiones y objetivos propuestos, ayudando a la aplicación de estas herramientas para su correcto funcionamiento, ya que este estudio se enfoca en la aplicación de una metodología de carácter cuantitativo, en base a una investigación aplicada, con técnicas de campo, como la entrevista y observación directa al personal de la Cooperativa, para de esta forma determinar su análisis e interpretación, cabe recalcar que para todo este proceso se hace referencia a la línea de investigación de Auditoría que aseguró el diseño de un control interno de acuerdo a las características y necesidades de la Cooperativa (CACUANGO , 2012).

Universidad: Universidad del Azuay

Autora: Diana Cobos Ruiz

Tema: “Aplicación del control interno en la Cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo, sucursal Cuenca en las Áreas crédito e inversiones”

Año: 2012

El desarrollo de este trabajo investigativo se da por analizar el Sistema de Control interno de la Cooperativa, es importante la realización de este tema debido a que se permitirá supervisar, monitorear a toda la organización.

En transcurso d la realización del proyecto se observaron varias situaciones que motivaron a realizar recomendaciones sobre la aplicación de control interno con la finalidad de cumplir sus metas (Cobos, 2012).

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La temática investigativa se basará en leyes que fundamenta la importancia de la problemática, la legislación a utilizar es la ley de cooperativas, ley de compañías, constitución de la república del Ecuador, código del trabajo, reglamento interno de trabajo

LEY DE COOPERATIVAS

Son normas jurídicas que regulan al cooperativismo facilitando su desarrollo. También está encargada de establecer las normas y leyes que los socios de las cooperativas deben de tomar

para permanecer en ella. Esta ley ayuda al personal que labora en las cooperativas lleve un control sobre los procesos que se aplican en ella.

La presente ley de cooperativas se aplicará en la Cooperativa de ahorro y crédito Guamote con el fin de que puedan ayudar a que se cumplan las metas planteadas.

Artículo uno.- Se definen a las cooperativas como las sociedades, formadas por personas naturales o personas jurídicas sin fines de lucro, tienen como fin planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, y está formada por los depósitos que realizan los socios en la organización (Ley de cooperativas, 2001).

Artículo dos.- Las cooperativas serán regidas por la ley de compañías, donde se definirán los derechos de la cooperativa y obligaciones de los socios (Ley de cooperativas, 2001).

Artículo cinco.- Se crea una cooperativa con un mínimo de 11 personas, con excepción de las cooperativas de consumo y las que están formadas solo con personas jurídicas que necesitan de un número de socios señalado en el reglamento general (Ley de cooperativas, 2001).

Artículo diecisiete.- Ninguna Cooperativa podrá excluir y restringir a ningún socio sin al menos haberle permitido defenderse de alguna acusación hasta que hayan dictado sanción en su contra (Ley de cooperativas, 2001).

Artículo treinta.- El administración de una cooperativa se realizará través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de acuerdo a la Ley, en el Reglamento General y en el estatuto para cada organismos (Ley de cooperativas, 2001).

Artículo ciento cuarenta y dos.- Los fondos de las cooperativas serán manejados por el Gerente y los miembros del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia son responsables, pero será aprobado por la Dirección Nacional de Cooperativas, si ellos no autorizan que se muevan los fondos no habrá ingreso de dinero en cualquier cooperativa (Ley de cooperativas, 2001).

LEY DE COMPAÑÍAS

Artículo uno.- Contrato de compañía es donde dos o más personas unen su patrimonio o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades (LEY DE COMPAÑÍAS, 2014).

Artículo dos.- Existen varios tipos de compañías donde se tiene la compañía colectiva; comandita simple y dividida por acciones; responsabilidad limitada; anónima; y, La compañía de economía mixta (LEY DE COMPAÑÍAS, 2014).

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Artículo doscientos doce.- La Contraloría General del Estado tiene como fin de dirigir el sistema de control administrativo de auditoría interna, externa y del control interno de las entidades del sector público y privadas que dispongan de recursos públicos (Constitucion del Ecuador , 2008).

Artículo doscientos setenta y siete.- Son deberes del Estado poder garantizar los derechos de las personas, incentivas la ciencia, la tecnología, la asociativa, y las cooperativas (Constitucion del Ecuador , 2008).

Artículo trescientos once.- El sector financiero se forma de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro (Constitucion del Ecuador , 2008).

Artículo trescientos veinte uno.- El Gobierno Ecuatoriano garantiza el derecho de los terrenos u propiedades en su forma pública, privada, asociativa, cooperativa, mixta (Constitucion del Ecuador , 2008).

PLAN DEL BUEN VIVIR 2017-2021

En el objetivo uno del plan del buen vivir tiene como fin el garantizar una igualdad de oportunidades de los individuos.

Dentro de sus políticas sección 1.1 indica en promover la economía social, combatir la pobreza y garantizar la equidad económica. En su objetivo seis tiene como fin desarrollar las

capacidades productivas y el entorno para lograr la soberanía alimentaria. Entre sus metas tiene reducir la pobreza rural e incrementar el empleo (PLAN DEL BUEN VIVIR, 2017).

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Dependiente: Procesos de control interno

Se define procesos de control interno al vínculo que tienen las tareas y actividades que se realizan en una organización para lograr sus metas u objetivos estratégicos propuestos, a la vez prevenir riesgos en las organizaciones debido a que en este se realizan procedimientos seguidos sobre cómo se está manejando los procesos administrativos y financieros internos de las Cooperativas.

Variable Independiente: Manual de procesos

Le permite a la organización llevar sus funciones de forma correcta, puesto que es donde se van a establecer las normas y demás reglamentos para todo aquello que se concierna a la gestión dentro de la misma.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Control interno

Se define como el proceso que realiza toda organización con el fin de cumplir las metas y objetivos propuestos.

Normas

Son normativas prescritas en las organizaciones que todo empleado y empleador debe de cumplir para que se lleve un correcto orden de los procesos.

Leyes

Son normativas establecidas por las organizaciones y por el estado que permiten llevar un correcto control de los procesos administrativos y legales de las empresas.

Reglamentos

Norma establecida por el patrono siempre beneficiando en primer lugar a la empresa y sus subordinados.

Efecto económico

Es el impacto financiero que se produce en las organizaciones por diferentes causas tales como la disminución de clientes, mala atención al cliente entre otras que perjudica el crecimiento de la organización.

Socios

Personas naturales o jurídicas que cumplen los requisitos establecidos en la ley, que le da el derecho a ser incluido en la sociedad.

Inversionistas

Persona natural o jurídica que aporta con capital a los activos de las organizaciones permitiéndola generar mayor rentabilidad.

Mejoramiento continuo

Proceso que toda organización desea adquirir para obtener mayor rentabilidad.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

La presente temática será expresada por un tipo de investigación mixta debido a que en el proceso de esta se utilizarán datos documentales tales como revistas científicas Scielo, Redalyc , repositorios, libros, entre otros permitan la recolección de información necesaria para la aplicación de la investigación.

De entre sus técnica de recolección a utilizar será la encuesta que ayudarán a determinar cuáles son las falencias de la Cooperativa Guamote y la realización de la entrevista al Coordinador de agencia, brindará información sobre los procesos que se ha aplicado hasta el momento. A continuación se describirán los métodos y técnicas ya antes mencionados.

La Cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., con sus instalaciones en el cantón Naranjito provincia del Guayas inicio sus operaciones en Enero del año 2005, dedicada a la prestación de servicios para cubrir con necesidades económicas presentadas por los migrantes, que se trasladaban a la costa para las actividades de zafra en los ingenios azucareros.

Es una organización que produce bienes y servicios, mediante la combinación y operación conjunta de los diferentes factores como: la fuerza de trabajo, los medios materiales de producción, la tecnología, la gestión y el financiamiento (Cooperativa Guamote Ltda., 2005).

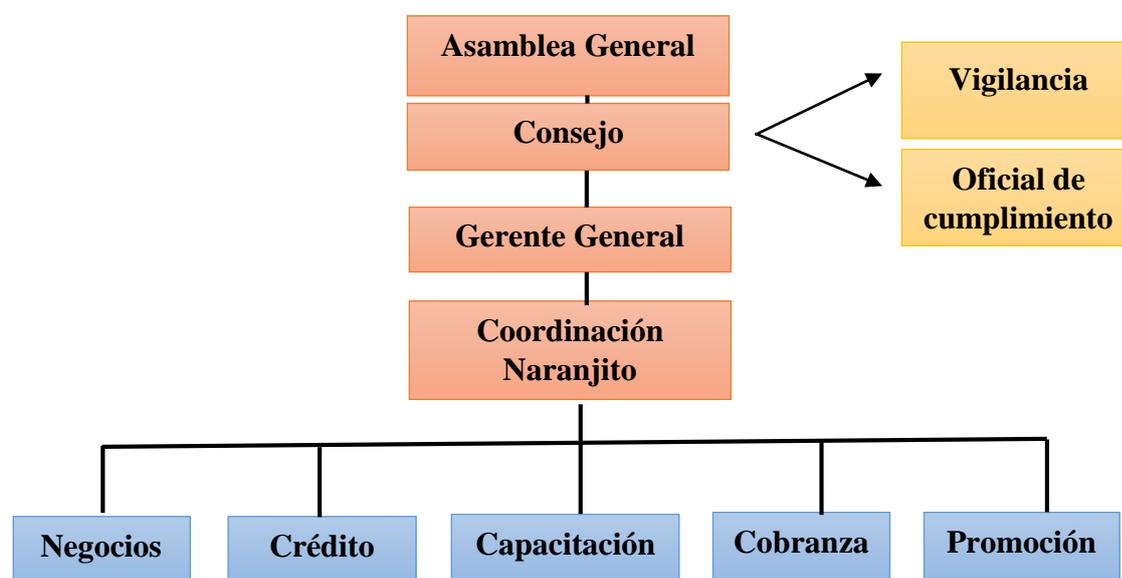
Misión

Inspirados en nuestro principio de solidaridad facilitamos servicios financieros y no financieros innovadores y de calidad para satisfacer necesidades, servir a la sociedad, generar emprendimientos y lograr el desarrollo integral de las familias. (Cooperativa Guamote Ltda., 2005).

Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamate Ltda., al año 2020 es una empresa solidaria, sostenible, inclusiva y líder en sus localidades con beneficiarios y socios cooperativistas, organizados y emprendedores, directivos comprometidos y colaboradores especializados, íntegros y eficientes que facilitan servicios innovadores a través de sus agencias y corresponsales solidarios promoviendo cambios socioeconómicos enfocados al bienestar de las familias y la comunidad (Cooperativa Guamate Ltda., 2005).

Tabla 1 Estructura Organizativa



Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Empleados

Tabla 2

Personal	Cantidad
Coordinador de agencia	1
Jefe de crédito	1
Asesor de crédito	2
Cobranzas	1
Atención del cliente	1
TOTAL	6

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Competidores

La principal competencia que tiene la Cooperativa de ahorro y crédito Guamate del Cantón Naranjito son:

- Cooperativa de ahorro y crédito “Lucha Campesina”

- Banco Guayaquil

Servicios

Tabla 3

AHORROS	INVERSIONES	CRÉDITOS
Ahorros a la vista	Inversiones a Plazo Fijo	Para sus Gastos/ Consumo
Ahorro programado		Para su Negocio / Microcrédito
Ahorro infantil		Productivo
		Hipotecario

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Servicios Adicionales

Tabla 4

SERVICIOS ADICIONALES
Planes (Claro-Cnt-Movistar)
Recargas(Claro-Cnt-Movistar)
CEP
Dinero Electrónico
Pagos de Yambal, Avon, Belcort
Planillas Telefónicas (CNT)
Money Gram
RUC-RISE
Planillas de luz
Matrícula Vehicular
Bono de desarrollo humano

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Tipos de Investigación

Investigación Explicativa

La investigación Explicativa tiene carácter predictivo cuando se pone pronosticar la realización de ciertos efectos (Garza Mercado, 2007).

Investigación Descriptiva

Tipo de investigación conclusiva que tiene como objetivo principal la descripción de algo, por lo general características o funciones del mercado (Malhotra, 2004).

Investigación Histórica

Es una investigación que trata de las experiencias pasadas, de ciencias de la naturaleza, al derecho y disciplina científica (Rodriguez Moguel, 2005).

La Población y Muestra

La Población

Se define a la población como el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos (Rodríguez Moguel, 2005)

Universo

Tabla 5

Personal	Cantidad
Coordinador de agencia	1
Jefe de crédito	1
Asesor de crédito	2
Cobranzas	1
Atención del cliente	1
TOTAL	6

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Muestra

Una muestra en una investigación, parte grande pero representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible. (Hernández, 2001).

Muestra

Tabla 6

Elemento	Cantidad
Coordinador de agencia	1
Jefe de crédito	1
Asesor de crédito	2
Cobranzas	1
Atención del cliente	1
TOTAL	6

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Se realizará una encuesta a los 5 empleados de la cooperativa y 1 entrevista al Coordinador de Agencia con el fin de poder detectar cuáles son las falencias del control interno en la organización.

Tipos de Muestras

Muestra Probabilística

Según Garza (2007) denomina a la muestra probabilística, cuando se constituyen mediante un procedimiento que asegure que cada unidad del universo tenga la misma probabilidad de ser seleccionada.

Muestra no probabilística

Tipo de muestra que puede ser representativas del grupo al que pertenecen pero no necesariamente del resto de la población (Garza Mercado, 2007).

Métodos y Técnicas

Método Histórico

Es el conocimiento obtenido después de la recopilación de información de varios estudios realizados (Lopez, 2002).

Método Inductivo

Método en donde se obtiene información después de haber analizado casos peculiares, realizando conclusiones que expliquen sobre los fenómenos estudiados (Rodriguez Moguel, 2005).

Método Deductivo

Parte de elementos integrantes del capital intelectual determinado a priori, con el propósito de desarrollar varios niveles de bienes intangibles hasta llegar a los indicadores (Soret, 2007).

Técnicas e Instrumento de Investigación

Son herramienta de investigación que permiten al personal recopilar datos necesarios para hacer una conclusión del problema.

Entrevista

Es una técnica que satisface los requerimientos de comunicación personal con la civilización (Acevedo & Lopez, 1986).

Encuesta

Es una búsqueda sistemática de información donde el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y después los reúne para obtener durante la evaluación datos agregados (Rada, 2001).

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

La Presente investigación se enfocará en la recolección de información a través de las herramientas tales como: La entrevista y la encuesta a los empleados de las Cooperativa Guamote, con el fin de poder analizar y aplicar los procesos adecuados del control interno en el Cantón Naranjito.

También se propondrá un manual de procedimientos administrativos que tiene como fin mejorar los procesos internos, el tiempo, y calidad del servicio que ofrece los empleados hacia el cliente, esta reforma ayudará a que la organización sea reconocida y aceptada por una mayor cantidad de usuarios.

Todo este análisis se da por la falta de controles internos que tiene la Cooperativa Guamote Ltda del Cantón Naranjito que está ocasionando pérdidas económicas en la institución, inadecuada comunicación entre las áreas lo que ha ocasionado un desacuerdo total de parte de los socios que ingresan capital a la entidad financiera.

La Cooperativa Guamote tiene como misión ser una empresa que ofrece servicios financieros y no financieros hacia el consumidor en cuanto a su visión para el año 2020 ser líder en el mercado financiero.

ELABORACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA

1 Azucareros.

Misión

Inspirados en nuestro principio de solidaridad facilitamos servicios financieros y no financieros innovadores y de calidad para satisfacer necesidades, servir a la sociedad, generar emprendimientos y lograr el desarrollo integral de las familias (Cooperativa Guamote Ltda., 2005).

2

Visión

Es una empresa solidaria, sostenible, inclusiva y líder en sus localidades con beneficiarios y socios cooperativistas, organizados y emprendedores, directivos comprometidos y colaboradores especializados, íntegros y eficientes que facilitan servicios innovadores a través de sus agencias y corresponsales solidarios promoviendo cambios socioeconómicos enfocados al bienestar de las familias y la comunidad (Cooperativa Guamote Ltda., 2005).

3

Logo

4



Fuente: (Cooperativa Guamote Ltda., 2005)

5 **OBJETIVO**

Establecer métodos que permitan disminuir los procesos administrativos y financieros de la cooperativa.

6 **ALCANCE**

Este manual aplica a que el área de crédito y gerencia puedan reducir el tiempo de los servicios que ofrece la cooperativa.

7	<p>DEFINICIÓN</p> <p>El manual de procesos es un módulo del control interno que se utiliza para llevar información detallada y en orden las políticas y acciones de la empresa.</p>
8	<p>RESPONSABILIDADES</p> <p>Es responsabilidad del Coordinador de agencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer las funciones de los subordinados • Proponer la restructuración de manuales de funciones.
8	<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar evaluaciones para medir conocimientos. • Proponer políticas y reglas • Análisis financieros
9	<p>Política</p> <p>La cooperativa Guamote tiene como fin prestar sus servicios financieros hacia los ciudadanos para resolver sus problemas económicos ofreciendo así un valor agregado y beneficio a los usuarios.</p>
9	<p>Principios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asociación voluntaria y abierta. 2. Control democrático por los asociados. 3. Participación económica de los asociados.
10	<p>Valores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solidaridad • Responsabilidad • Transparencia • Equidad
11	<p>Base Legal</p> <p>El manual de procesos se elaborará con el apoyo de la Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 18, en el tercer capítulo , Artículo 91 y 92</p>

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Fuente: (Cooperativa Guamote Ltda., 2005)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-(MAPRO)

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO

CRÉDITO

PASOS	DESCRIPCIÓN	CARGO	TIEMPO
1	El cliente solicita información de los productos y servicios de la empresa.	Cliente	5 min
2	El asesor verifica si el cliente tiene cuenta de ahorro en la cooperativa.	Asesor de Crédito	5 min
3	En caso de no tener la cuenta de ahorro será dirigido al personal de atención al cliente.	Atención al cliente	Al Siguiete día
4	El cliente ya tiene cuenta de ahorro en la cooperativa.	Cliente	1 min
5	El asesor orienta al cliente sobre los tipos de créditos de acuerdo a los ingresos de los usuarios.	Asesor de Crédito	10 min
6	El asesor hará entrega al cliente un documento donde debe firmar para autorizar ver su buró de crédito.	Asesor de Crédito	2 min
7	El socio firmará la autorización de la consulta realizada al buró de crédito.	Cliente	5 min.
8	Se ingresará al buró de crédito.	Asesor de Crédito	2 min
9	Se Verificará las deudas y movimientos financieros del socio.	Asesor de Crédito	3 min
10	En caso de no tener un buen buró de crédito no se procederá al siguiente proceso y se le notificará al Cliente que deberá regresar después de 2 meses y verificar de nuevo su buró y al jefe de crédito que ya no se procederá con el proceso.	Cliente Asesor comercial Jefe de crédito	30 min
11	En caso de tener un buen buró de crédito el cliente hará la entrega de la documentación para el proceso.	Cliente	Al siguiente día
12	El Asesor de crédito inspecciona el domicilio del cliente.	Asesor comercial	5 Días

13	Una vez comprobado los documentos y domicilio del socio y garante, se procederá a la entrega de carpeta al personal de análisis crediticio.	Coordinación de agencia Jefe de crédito	2 Días
14	Si no pasa la documentación se procederá a informar al cliente que deberá entregar mayor información sobre los ingresos mensuales que tiene y en también se notificará al Jefe de crédito.	Atencion al cliente	1 Día
15	Si pasa la documentación se llamará al socio y garantes.	Asesor de crédito	1 Día
16	El socio y garante firmará todos los documentos.	cliente	20 min
17	Se hará entrega del dinero y de tabla de amortización al socio y se va satisfecho con el servicio.	Cliente	15 min

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-(MAPRO)

Servicios adicionales

PASOS	DESCRIPCION	CARGO	TIEMPO
1	El cliente se acerca la ventanilla de caja a cancelar los servicios de CNT, Money Gram, SRI –RISE, CNEL Regional (luz), Matriculación vehicular, Bono de Desarrollo Humano, Planes Claro Recargas (Claro - CNT-Movistar), CEP Dinero electrónico, Pagos de Yambal y Avon.	Cliente Cajero(a)	2 min
2	El cajero realiza la transacción	Cajero(a)	3 min
3	El cliente sale satisfecho del servicio	Cliente	1 min

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS-(MAPRO)

Apertura de cuenta

PASOS	DESCRIPCION	CARGO	TIEMPO
1	El cliente solicita información de apertura de cuenta	Cliente	5 min
2	El asesor de atención como el asesor de crédito pueden brindar información al cliente.	Atención al cliente Asesor de crédito	3 min
3	Primero el asesor comercial brinda información sobre los requisitos de ahí se procede a la recepción de la documentación	Cliente	Siguiente día
4	El asesor informa al cliente que tiene que depositar en su cuenta para aperturarla	Atención al cliente	2 min
5	El cliente deposita el valor a su cuenta	Cliente Cajero(a)	4 min
6	El asesor abre la cuenta	Atención al cliente	30 minutos
7	El cliente firma los documentos y se crea la cuenta	Atención al cliente. Cliente	7 minutos
8	El cliente sale satisfecho.	Cliente	3 min

DIAGRAMA DE FLUJO DE APERTURA DE CUENTA

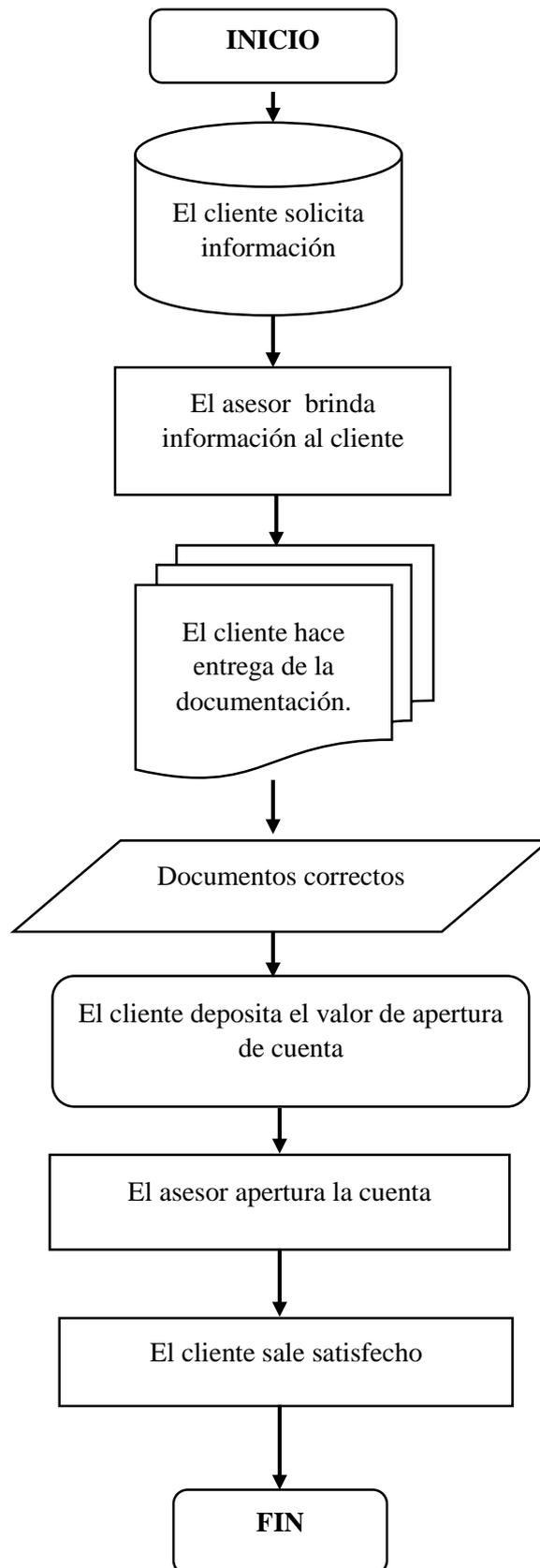


DIAGRAMA DE FLUJO DE PAGOS DE SERVICIOS

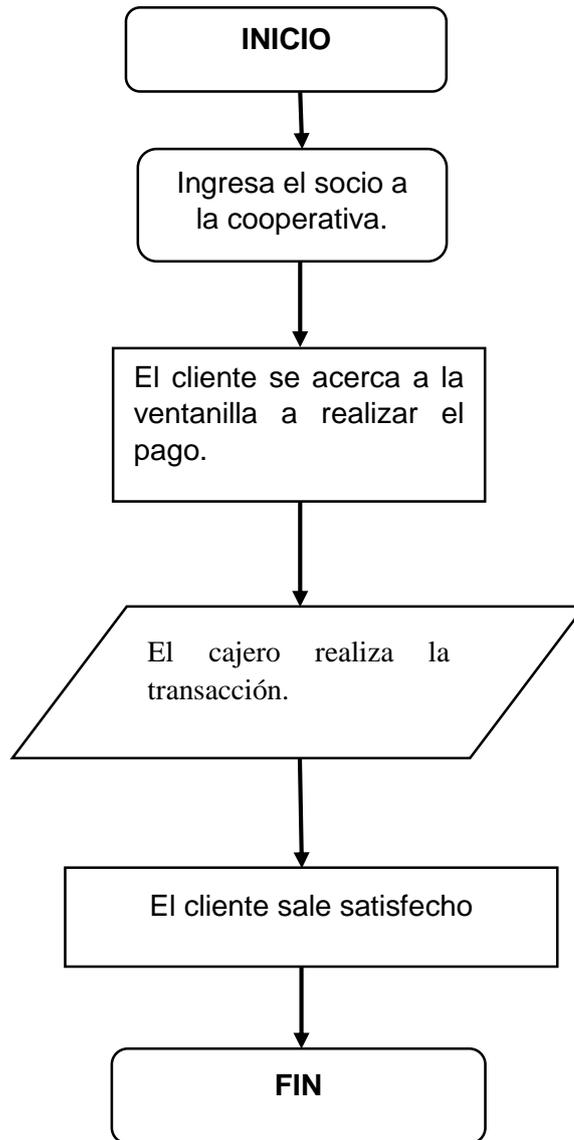
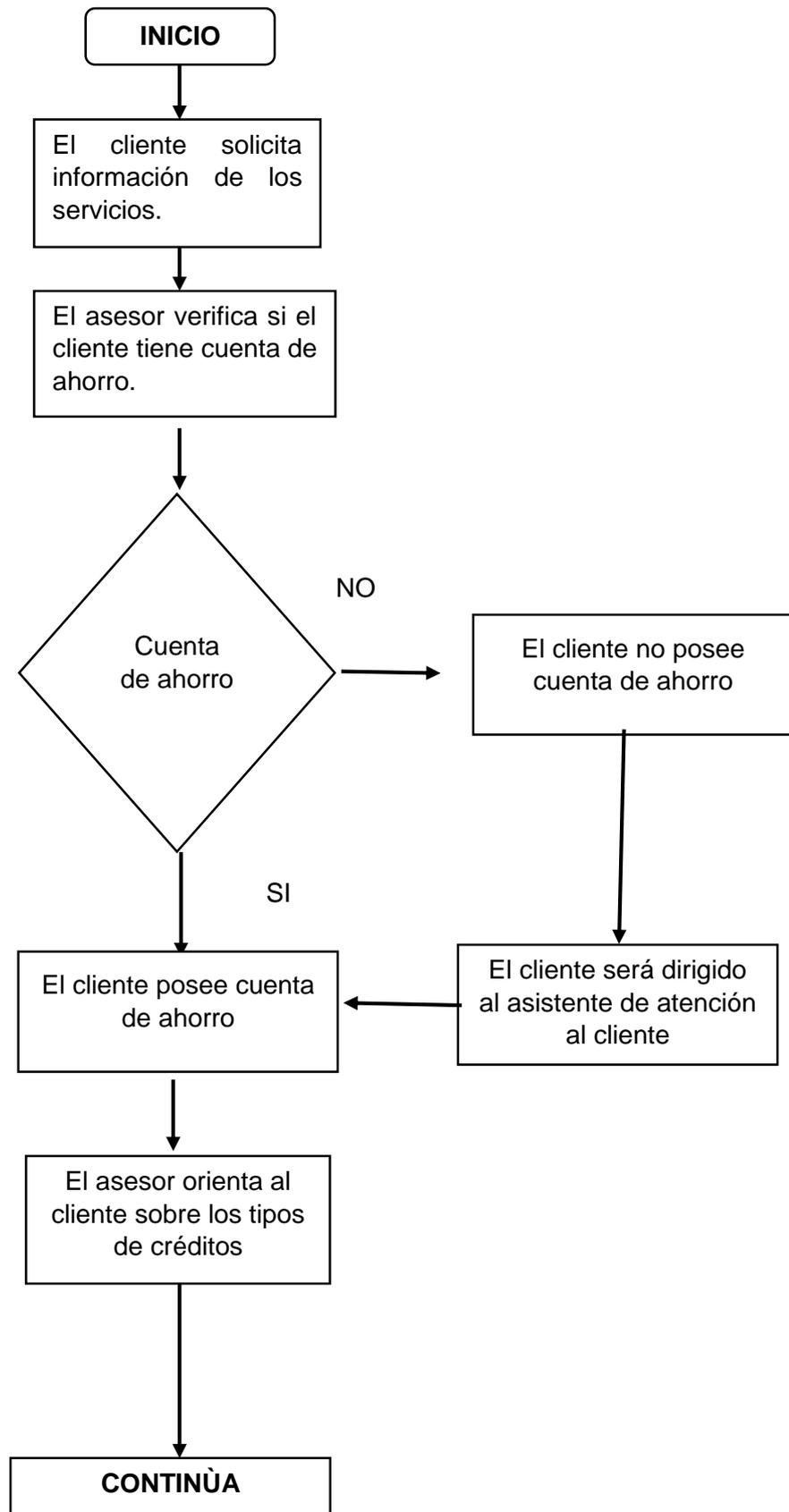
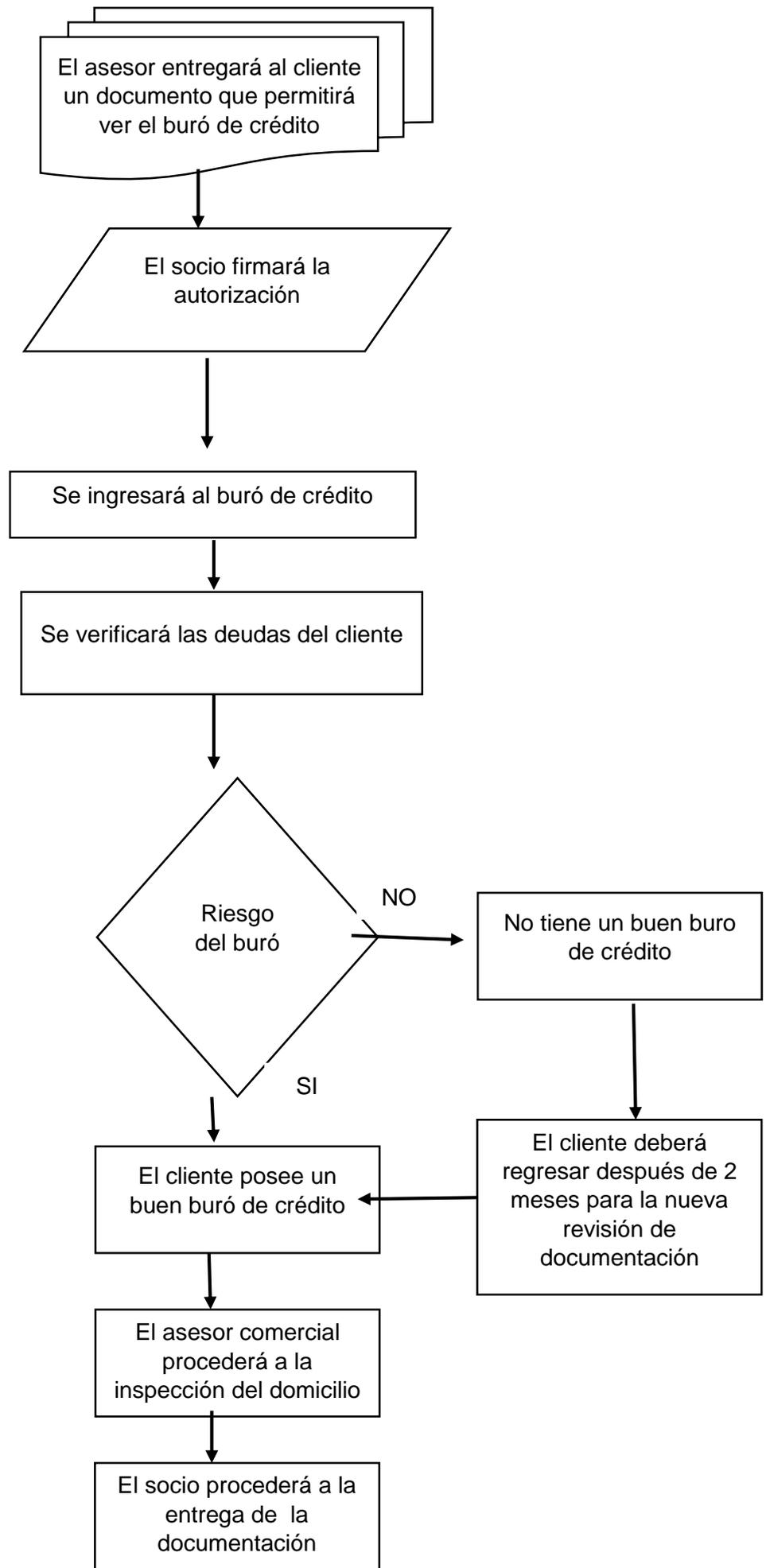
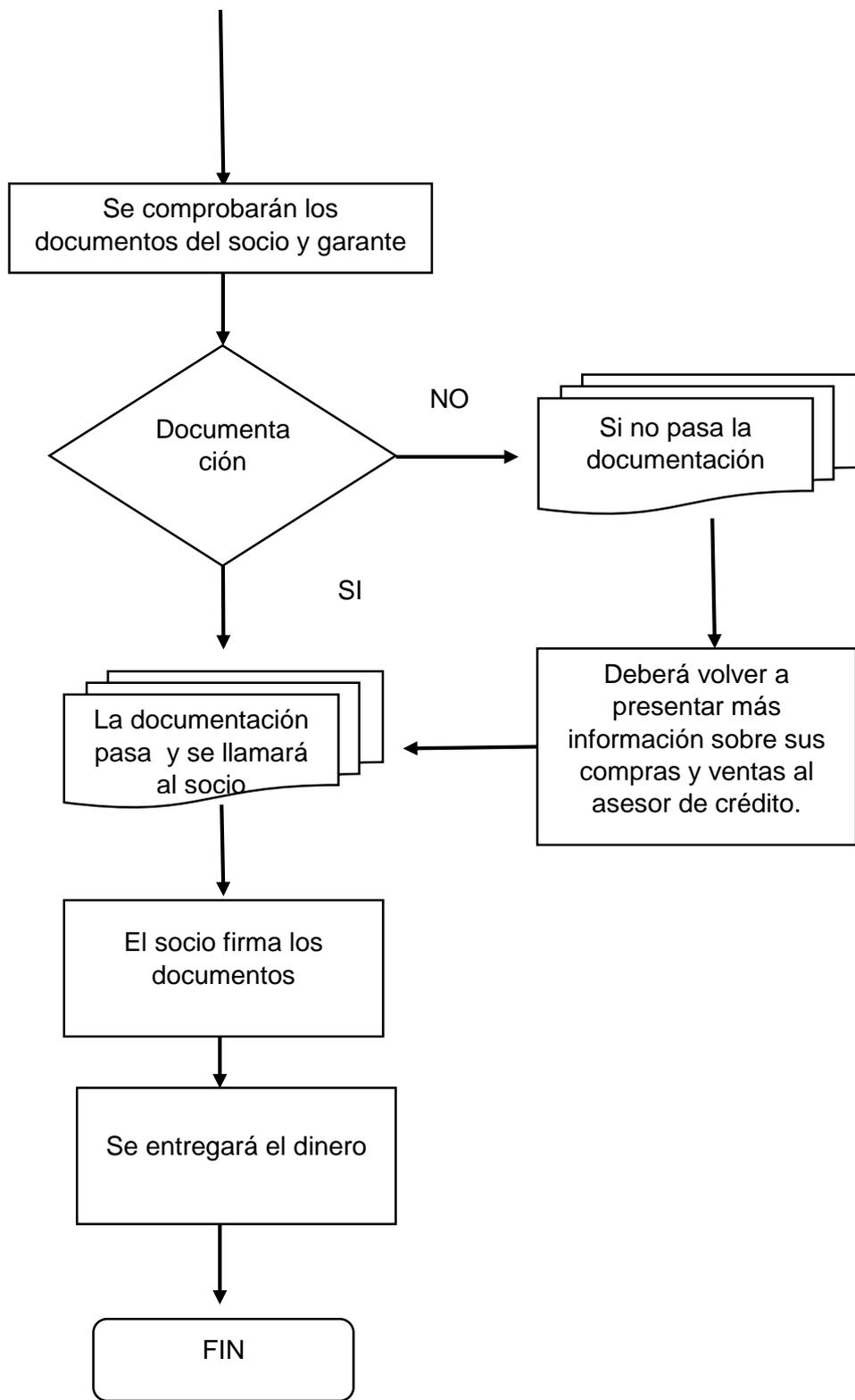


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CRÉDITO







ANÁLISIS GENERAL ENTREVISTA

El Coordinador de Agencia se encuentra en la Cooperativa Guamote Naranjito 5 años, considera que su administración en esos años ha sido muy buena y eficiente, la organización posee un manual de procesos que permite a los subordinados dirigir sus actividades diarias, a pesar de que el manual está bien detallado, la cooperativa Guamote no va a poder optimizar el tiempo para manejar los controles internos debido a que existen muchos procedimientos.

Según la información recolectada de parte del Coordinado indica que es necesario el mejoramiento de los procesos que se estipulan en el manual debido a que así se podrá reducir el tiempo de los servicios que se ofrece y habrá una mayor satisfacción hacia los clientes. Es factible que se realicen cambios en el manual de procesos en el área de créditos debido a que los clientes tienen que esperar mucho para poder adquirirlos. La mayor autoridad de la agencia Guamote si se preocupa por los procesos que se realizan en todas las áreas, pero indica que a pesar de todo esfuerzo aún existen dificultades en el control interno.

ANÁLISIS GENERAL ENCUESTA

- Al ingresar a trabajar en la Cooperativa Guamote según datos de la Encuesta los empleados en su mayoría no son notificados que tienen que acatarse a las actividades establecidas en el manual de procesos. Aunque la organización posee un manual de procesos no es muy recomendable, debido a que utilizan muchos procesos antes de realizar el servicio.
- Los empleados indicaron que para que se lleve un correcto funcionamiento de la empresa es importante que se realice un nuevo manual de procesos que disminuyan los tiempos de sus servicios.
- Las actividades que realizan los subordinados en su mayoría no están de acuerdo a los procedimientos establecidos en el manual de procesos.
- Los empleados en un 60% indican que no cumplen en su totalidad con las normas internas de la empresa.
- Los empleados indican que se deben disminuir algunos procesos del manual con el fin de reducir el tiempo y haya mayor satisfacción de los clientes.
- El personal indica que es necesario en un 80% el mejoramiento de los procesos del manual de procesos de la Cooperativa Guamote.
- El Coordinador de agencia si se preocupa en todas las áreas y procura siempre estar en constante comunicación con los asesores de créditos.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

En la presente investigación sobre el análisis y aplicación de los procesos de control internos de la Cooperativa de ahorro y crédito Guamote Ltda., del Cantón Naranjito, se concluye que:

- La Cooperativa Guamote del cantón Naranjito no está llevando un correcto control interno de sus procesos administrativos y financieros debido a que están presentando falencias económicas que perjudican a la organización.
- Se presentó un nuevo manual de procesos con el fin de reducir el tiempo de las actividades, ya que el anterior manual al momento de realizar una apertura de cuenta tenía un tiempo de una hora y media, el proceso de realización de crédito tenía un tiempo de 15 días y servicios varios 15 minutos por lo que se propone el mejoramiento de estos procesos. El manual propuesto en la investigación en cuanto a la realización de créditos tiene un tiempo de proceso de 7 días una hora y 38 minutos, la apertura de cuenta tiene 54 minutos para hacerlo y servicios varios 6 minutos por lo cual beneficiará en gran magnitud a los clientes.
- Es necesario que se reduzcan el tiempo de los procesos en cada uno de los servicios que ofrece la cooperativa tales como: crediticios, apertura de cuentas, pagos de servicios varios, entre otros que ofrece la Cooperativa Guamote.
- El coordinador de agencia deberá dar a conocer a cada empleado sobre la existencia del nuevo manual de procesos con la finalidad de que no se presente ninguna falencia administrativa y financiera.
- El coordinador de agencia debe de comunicarse con las diferentes áreas, para poder llevar un correcto control diario de las actividades que realizan.

ANEXO

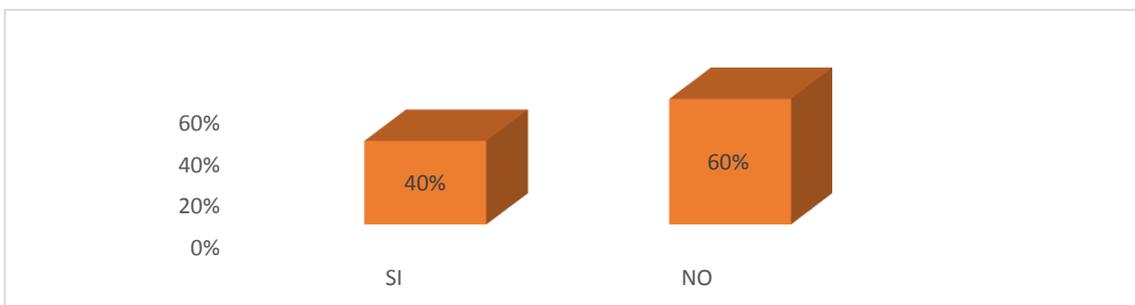


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA.

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

ENCUESTA A LOS EMPLEADOS

1. ¿Cuándo ingresó a trabajar en la Cooperativa Guamote le informaron que debía seguir paso a paso las funciones del manual de procesos?

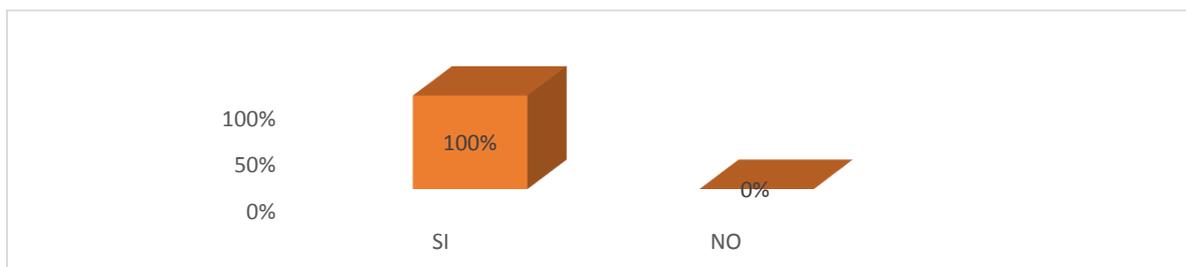


Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

Según la información de los encuestados un 40% de los empleados indicaron que si se le informó de que deben de seguir el manual de procesos y un 60% indican que no se les informó esa situación se puede concluir que la organización no está tomando medidas de prevención a futuras negligencias por falta de conocimiento de funciones de parte de los empleados.

2. ¿En el área donde labora existe un manual de procesos que le ayude a guiarse con las actividades diarias?

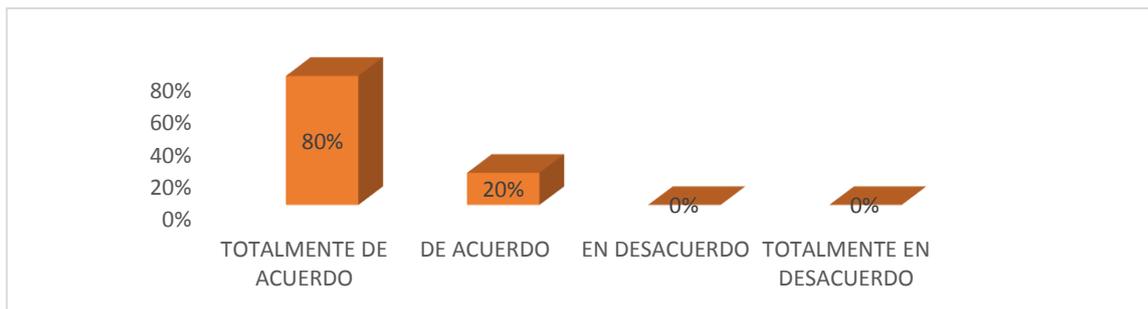


Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

En cuanto a que si existe un manual de procesos en la organización indicaron en un 100% que si existe un manual de procesos pero a pesar de que exista no es de gran ayuda para sus funciones que falta retroalimentar los procesos del manual.

3. ¿Está usted de acuerdo que es importante aplicar un manual de procesos para llevar un correcto control interno?



Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

Un 80% de los empleados están totalmente de acuerdo que es necesario la aplicación de un manual de procesos en una organización y un 20% está de acuerdo que es necesario para llevar un correcto control interno.

4. ¿Las actividades que realiza en la Cooperativa Guamote Ltda. , están de acuerdo al manual de procesos de la empresa?



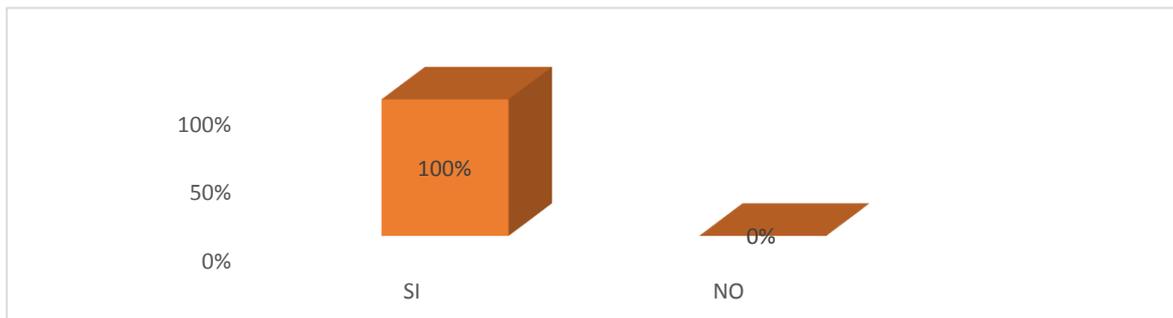
Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

Un 60% de los empleados indicaron que las actividades que se realiza en la cooperativa si está de acuerdo al manual de procesos de la organización, y un 40% indican que no está de acuerdo con las actividades planteadas en el manual , esta situación está provocando que existan un desequilibrio en el control interno de la empresa.

¿Cree usted que por la falta de conocimiento de sus labores diarias provocaría un atraso en la mejora de los controles internos de la Cooperativa Guamote Ltda.?

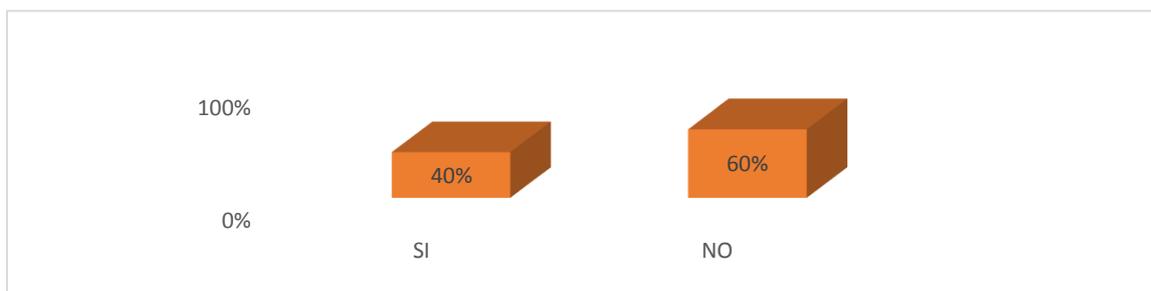
Elaborado por: Palma & Labre (2019)



Análisis:

Los empleados indican en un 100% que si se desconoce los procesos internos de la misma, provocaría una serie de falencias administrativas y financieras, el cual no va a permitir el crecimiento de la cooperativa.

5. ¿Cree usted que la Cooperativa cumple con las normas internas establecidas para su correcto funcionamiento?



Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

En un 60% los empleados indicaron que no se cumple en su totalidad con las normas internas de la empresa y un 40% que si están cumpliendo con las normas de la empresa en su totalidad.

6. ¿Cree usted que es necesario disminuir los procesos de los servicios que ofrece la cooperativa para realizarlos en el menor tiempo posible?

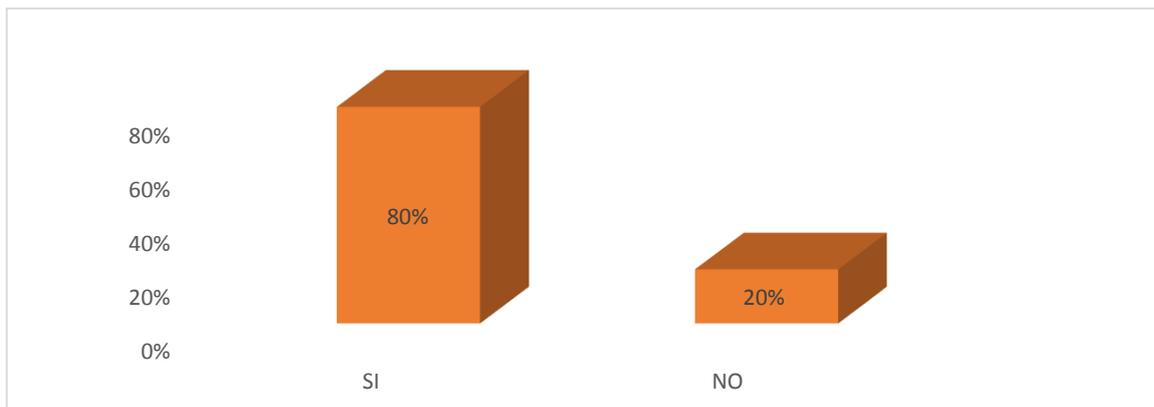


Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

Los empleados en un 100% indicaron que si se debe disminuir los procesos en cuanto a los servicios que ofrece la empresa ya que así se podrá satisfacer al cliente de una forma más rápida.

7. ¿Cree que es necesario mejorar el manual de procesos actual para que haya un progreso en la Cooperativa



Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

Un 80% de los empleados indicaron que si se debe de mejorar el manual de procesos de la empresa porque ellos tienen que realizar varios procesos antes de cumplir con todo el servicio más aun cuando realizan créditos el proceso demora y el cliente muchas veces se va a otras cooperativas por reducir el tiempo, un 20% de los empleados no desea que se cambie el

manual de procesos porque creen que el tiempo estipulado en el manual de procesos es el indicado.

8. ¿Cree usted que al coordinador de agencia le interesa que se lleve un correcto manejo de los procesos internos de la cooperativa Guamote?

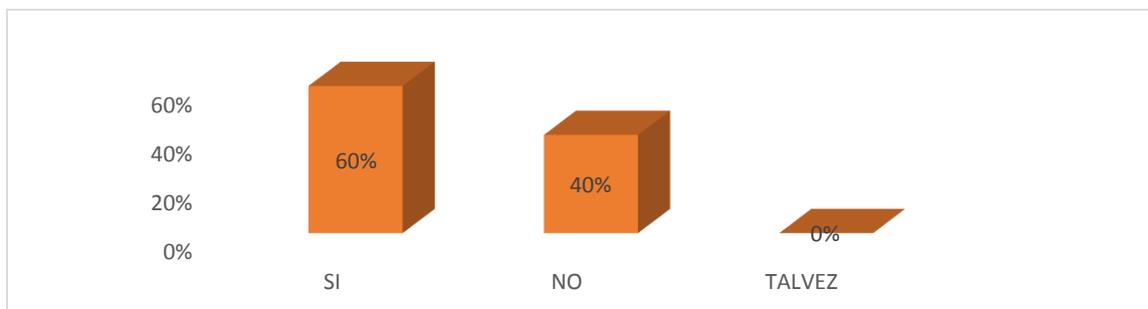


Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

Un 80% de los subordinados indican que es un buen coordinador de agencia que si le interesa que se lleve un correcto manejo de los procesos internos de la cooperativa y un 20% indica que no le interesa que se cumplan estos procesos.

9. ¿El coordinador de agencia se interesa en el proceso crediticio que ofrecen los asesores de crédito?



Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Análisis:

Los empleados indicaron que en un 60% el coordinador de agencia siempre está pendiente en los procesos que realizan los asesores de créditos y un 40% indican que no está pendiente en los asesores de créditos, por lo cual se debe de tomar medidas correctivas para que los subordinados estén más controlados y generen mayor ingreso.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA.

Elaborado por: Palma & Labre (2019)

Entrevista al Coordinador de agencia

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted laborando en la Cooperativa Guamote Ltda.?

5 años

2. ¿Cómo califica su administración en la Cooperativa Guamote?

Muy buena

3. ¿La Cooperativa Guamote tiene normas, reglamentos y manuales de procesos internos actualmente?

La Cooperativa Guamote si tiene un manual de procesos que ayuda a que los empleados realicen bien sus actividades diarias.

4. ¿Cree usted que el manual de procesos que tiene actualmente la cooperativa Guamote está rindiendo los beneficios necesarios?

El manual de procesos que actualmente tiene la empresa es bueno pero creo que necesita cambios que permitan reducir el tiempo de espera en los servicios que ofrecemos.

5. ¿Cree usted que el control interno de los procesos de la empresa son factibles para el crecimiento continuo de la Cooperativa Guamote?

El control interno de la cooperativa es bueno pero aún se puede mejorar para llegar a la perfección.

6. ¿Cree usted que es necesario reestructurar un nuevo manual de procesos con el fin de mejorar la calidad y tiempo de entrega del servicio?

Creo que es factible el mejoramiento de los procesos que se estipulan en el manual ya que así se podrán reducir el tiempo de los servicios que se ofrece y habrá una mayor satisfacción de parte de los clientes.

7. ¿Usted como Coordinador de agencia se preocupa por los procesos que realizan todas las áreas de la Cooperativa?

Como Coordinador de Agencia si me preocupo por los procesos que se realizan en todas las áreas, aunque algunas veces pasa que no se puede estar tan atento a un área en específico por lo que existen algunas veces unas fallas administrativas.

8. ¿Qué área de la Cooperativa cree que necesita mejorar sus procesos de control interno?

Creo que es factible que se reduzcan los procesos de control interno en el área crediticia, debido a que los clientes tienen que esperar mucho para poder adquirirlos.

FOTOS DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA

Cooperativa Guamote Ltda. Naranjito

Imagen 1



Encuesta a empleados de la Cooperativa Guamote.

Imagen 2

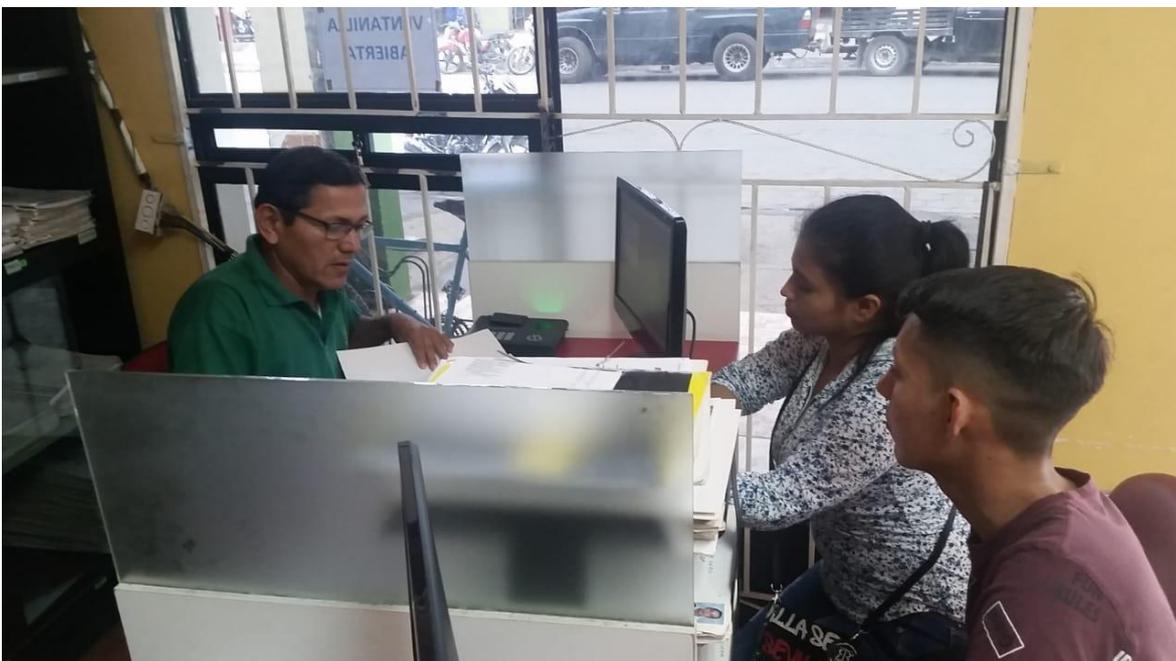


Imagen 3



Entrevista al Coordinador de Agencia

Imagen 4



Bibliografía

- Coopers , & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Diaz de Santos. Recuperado el 13 de 07 de 2019, de https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA155&dq=definicion+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjn1tGsJbHjAhUbX80KHRckD_0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20control%20interno&f=false
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: eco ediciones. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&pg=PT80&dq=coso+Gesti%C3%B3n+y+Prevenci%C3%B3n+de+Riesgos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_y7Lj_7XjAhWKq1kKHU-IDuQQ6AEIOTAD#v=onepage&q=coso%20Gesti%C3%B3n%20y%20Prevenci%C3%B3n%20de%20Riesgos&f=false
- Garza Mercado, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jdaQtk8RK2sC&pg=PA16&dq=investigacion+explicativa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOzdIF4avjAhVmvIkKHR8ED0gQ6AEILTAB#v=onepage&q=investigacion%20explicativa&f=false>
- LÓPEZ NAVARRETE, Y. (2011). *Repositorio Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de Estudio y evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito santa lucia Ltda. para reactivar los procesos de mejoramiento continuo en el periodo 2010: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1876/1/TA0160.pdf>
- Mejía , R. (2005). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. *Redalyc*, 6, 82-95. Recuperado el 13 de 07 de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/3223/322327245005.pdf>
- Pirela , A. (2005). Estudio de un caso de control interno. *Redalyc*, 7. Recuperado el 13 de 07 de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99318837010>
- Acevedo, A., & Lopez, A. (1986). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos conceptos y modelos*. Limusa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=V-Wi4_aHmKAC&pg=PA5&dq=ENTREVISTA+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjA8YXbnuLhAhUFca0KHf0jBIYQ6AEILjAB#v=onepage&q=ENTREVISTA%20definicion&f=false
- Barquero , M. (2013). *Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación practica*. Barcelona: Profit. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=coso+Gesti%C3%B3n+y+Prevenci%C3%B3n+de+Riesgos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi_y7Lj_7XjAhWKq1kKHU-IDuQQ6AEIUzAI#v=onepage&q&f=false
- CACUANGO , S. (2012). *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Obtenido de Herramientas de control interno: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6964/1/PIUICYA025-2017.pdf>
- CASTILLO SAMPAZ, D. (MARZO de 2017). *Repositorio de tesis de grado y posgrado Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de Analisis de control interno de la Cooperativa de ahorro y crédito Tulcan Ltda.- agencia Quito bajo los lineamientos establecidos en el marco integrado de control interno: COSO 2013.: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13435?show=full>

- Cobos, D. (2012). *Aplicacion del control interno en la Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo , sucursal Cuenca en las Áreas crédito e inversiones*. Obtenido de Universidad del Azuay: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2843/1/09217.pdf>
- Constitucion del Ecuador . (20 de Octubre de 2008). *Constitucion del Ecuador* . Obtenido de Constitucion del Ecuador : https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cooperativa Guamote Ltda. (2005). *Historia*. Obtenido de Cooperativa Guamote Ltda.: http://www.guamoteltda.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=65&Itemid=1742
- Corvalán, C. (2001). *Sociolingüística y pragmática del español*. España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jvIe0-Qu32wC&pg=PA44&dq=muestreo+intencionado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsu9aXkMzhAhUFRlkKHWsZDh4Q6AEILTAB#v=onepage&q=muestreo&f=false>
- Fonseca , O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima: Instituto de investigación en Accountability y control. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA51&dq=coso+ambiente+de+control&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjfi7Wp9bXjAhUw2FkKHQAeAb8Q6AEIMjAC#v=onepage&q=coso%20ambiente%20de%20control&f=false>
- Fuente , H., & Díaz , I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052013000200007>
- GIL PASCUAL , J. (2016). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN*. MADRID: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ANrkDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Las+t%C3%A9cnicas++de+informaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjuruzLkuLhAhUjhOAKHWtLD8oQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20informaci%C3%B3n&f=false>
- Heinemann, K. (2003). *INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA EN LAS CIENCIAS DEL DEPORTE*. BARCELONA: SERVICE S.L.
- Henao, & Agudelo. (2006). *Diccionario de Economía Solidaria y Cooperativismo*. Colombia: Educ. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=aPI6D4EweIIC&pg=PA62&dq=definicion+del+cooperativismo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQ0rLG-ZvjAhVoplkKHbOWD1EQ6AEIPTAE#v=onepage&q=cooperativismo&f=false>
- Hernández, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=muestra+en+investigacion+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicxviqouLhAhVOLK0KHdgqAQkQ6AEIVjAH#v=onepage&q=muestra%20en%20investigacion%20definicion&f=false>
- Horngren, & Sundem. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera septima edición*. México: Pearson. Recuperado el 14 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA189&dq=control+interno+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUK>

EwiY2L618bXjAhXIxlkKHXHICtEQ6AEIKjAB#v=onepage&q=control%20interno%20administrativo&f=false

International Monetary Fund. (2006). *Manual del índice de precios al consumidor: Teoría y práctica*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=VRfd5oJycycC&pg=PA88&dq=muestreo+por+cuotas+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnqK7ksOLhAhVEdt8KHfFLDQ0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=cuotas&f=false>

Jimenez, V., & Ortiz, C. (2015). *Sistema de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda, del cantón cotacachi provincia de Imbabura*. Obtenido de Universidad Técnica del Norte:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5739/1/02%20ICA%201034%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

LEÓN, J., & LOZANO, E. (31 de 12 de 2012). *Repositorio de Universidad Estatal de Milagro*.

Obtenido de Elaboración de un Plan Estratégico para el control y recuperación de cartera vencida que permita aumentar el índice de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., en el cantón Naranjito:

[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1584/1/Elaboraci%20de%20un%20Plan%20Estrat%20gico%20para%20el%20control%20y%20recuperaci%20de%20cartera%20vencida%20que%20permita%20aumentar%20el%20indice%20de%20liquidez%20en%20la%](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1584/1/Elaboraci%20de%20un%20Plan%20Estrat%20gico%20para%20el%20control%20y%20recuperaci%20de%20cartera%20vencida%20que%20permita%20aumentar%20el%20indice%20de%20liquidez%20en%20la%20)

LEY DE COMPAÑIAS. (20 de Mayo de 2014). *LEY DE COMPAÑIAS*. Obtenido de LEY DE COMPAÑIAS: https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf

Ley de cooperativas. (29 de 08 de 2001). *Ley de cooperativas*. Obtenido de Ley de cooperativas:

https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf

Lopez, A. (2002). *Metodologia de la investigacion contable Tercera edicion*. Mexico: International Thomson Editores S.A. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA66&dq=M%C3%A9todo+Historia+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwuioungHOLhAhXsY98KHTvqBqgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=M%C3%A9todo%20Historia%20definicion&f=false>

Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Mexico: Pearson educacion.

Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA71&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY2q2ptJrjAhXKslkKHU2WCucQ6AEIODAD#v=onepage&q=causal&f=false>

Mira, J. (2006). *Apuntes de Auditoría*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=8anC2Ha2plcC&pg=PA190&dq=definicion+de+control+interno+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivoaje7LXjAhUPuVvKHRAOAd4Q6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20control%20interno%20administrativo&f=false>

Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem. (2012). *El cooperativismo en América Latina*. Obtenido de

https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf

<https://books.google.com.ec/books?id=e6U0xr0QYXwC&pg=PA171&dq=M%C3%A9todo+deductivo+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiuzs6AjOLhAhUCheAKHWIICmoQ6AEIQjAF#v=onepage&q=M%C3%A9todo%20deductivo%20definicion&f=false>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS ASOCIACIONES Y COOPERATIVAS NO FINANCIERAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado el 13 de 07 de 2019, de SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA:
https://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Control+Interno+para+Organizaciones+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/231c9229-e2e0-4539-969c-abb640bd3011
- Vega , L., & Gonzáles , L. (2017). Diagnóstico estadístico del control interno en una institución hospitalaria. *Redalyc, 16*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180450667015>
- Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en America Latina*. Washington. Recuperado el 04 de 07 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=DiH0m-EZxRsC&oi=fnd&pg=PA1&dq=cooperativa+de+ahorro+y+cr%C3%A9dito&ots=5sV4aROkpu&sig=Hov9oU9MFrlPFoBvFJQ0iQmyYOk#v=onepage&q=cooperativa%20de%20ahorro%20y%20cr%C3%A9dito&f=false>
- Yamazaki, & Ruiz. (2015). *Deloitte*. Obtenido de COSO:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE DEL CANTÓN NARANJITO

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

1%

★ Submitted to Universidad de Salamanca

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 28-11-2018 Fin 30-09-2019

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

Línea de investigación: MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD (EXAMEN COMPLEXIVO)

TEMA: ANÁLISIS Y APLICACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO GUAMOTE LTDA. DEL CANTÓN NARANJITO

ACOMPAÑANTE: ZEA MOREIRA EDMUNDO YANGUELY

DATOS DEL ESTUDIANTE			
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	LABRE RIERA JOEL RONNY	0941156481	INGENIERÍA COMERCIAL
2	PALMA TORRES TATIANA JAZMIN	0927426726	INGENIERÍA COMERCIAL

Nº	FECHA	HORA	Nº HORAS	DETALLE
1	22-07-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN
2	27-06-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN DE TÍTULO Y ESTRUCTURA
3	01-07-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN DEL CAPÍTULO 1
4	04-07-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN DE CAPÍTULOS
5	19-07-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN DE AVANCE
6	25-07-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN DE CORRECCIONES
7	29-07-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	CORRECCIÓN DE AVANCES
8	02-08-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN DEL CAPÍTULO 4
9	05-08-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN CORRECCIÓN CAPÍTULO 4 Y AVANCE DEL CAPÍTULO 5
10	08-08-2019	Inicio: 18:00 p.m. Fin: 20:00 p.m.	2	REVISIÓN DEL CAPÍTULO 5

ZEA MOREIRA EDMUNDO YANGUELY
 PROFESOR(A)

DIRECCIÓN DE CARRERA
 INGENIERÍA COMERCIAL

 SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO
 DIRECTOR(A)

LABRE RIERA JOEL RONNY
 ESTUDIANTE

PALMA TORRES TATIANA JAZMIN
 ESTUDIANTE

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
 Conmutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
 Telefax: (04) 2715187
 Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
 Ser una universidad de docencia e investigación

MISIÓN
 La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demanda el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad.