

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

*por* Tatiana Palma

---

**Fecha de entrega:** 13-ago-2019 11:00a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1159857690

**Nombre del archivo:** Tatiana\_Palma.docx (78.22K)

**Total de palabras:** 6931

**Total de caracteres:** 37673

## 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 incide la inadecuada gestión de control interno 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.
- Formula 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 ayudarle 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 diferente 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 estan 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 d ela 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 SAMPAZ, 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 Lucía Ltda., para reactivar los procesos de mejoramiento continuo en el periodo 2010”

**Año:** 2011

La cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucía ha presentado pérdidas importantes provocando a los clientes pérdidas y generando utilidades mínimas, si la tendencia continúa 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 conlleva 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 escasas 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 COMPAÑIAS, 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 COMPAÑIAS, 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 I.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 cualitativa 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 Guamote 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 Guamote Ltda., 2005).

## **Competidores**

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

- Cooperativa de ahorro y crédito “Lucha Campesina”
- Banco Guayaquil

## **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 (Rodríguez 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)

### **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).

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 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.

## **ANÁLISIS GENERAL ENTREVISTA**

El Coordinador de Agencia se encuentra a de 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 es bueno no es excelente para que la cooperativa Guamote pueda manejar controles internos en el menor tiempo posible.

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.

# 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