



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA
HOMBRE LÍDER, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE
TUNGURAHUA.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR:

JHENNY ALEXANDRA LOJANO TENENLA

Riobamba-Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA
HOMBRE LÍDER, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE
TUNGURAHUA.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: JHENNY ALEXANDRA LOJANO TENENLA

DIRECTOR: ING. NATALI DEL ROCÍO TORRES PEÑAFIEL Ph.D.

Riobamba-Ecuador

2021

©2021, Jhenny Alexandra Lojano Tenenaula

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jhenny Alexandra Lojano Tenenaula, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

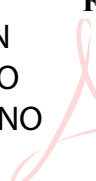
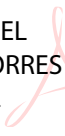

Riobamba, 26 de julio de 2021

Jhenny Alexandra Lojano Tenenaula

C.C: 060513318-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El tribunal del trabajo de titulación certifica que. El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación **DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**, realizado por la señorita. **JHENNY ALEXANDRA LOJANO TENENLA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ  Firmado digitalmente por HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ Fecha: 2021.11.30 10:03:00 -05'00'	2021-07-26
Ing. Natali del Roció Torres Peñafiel Ph.D. DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	NATALI DEL ROCIO TORRES PEÑAFIEL  Firmado digitalmente por NATALI DEL ROCIO TORRES PEÑAFIEL Versión de Adobe Acrobat Reader: 2021.007.20099	2021-07-26
Ing. Eco. Lenin Agustín Chamba Bastidas MIEMBRO TRIBUNAL	LENIN AGUSTIN CHAMBA BASTIDAS  Firmado digitalmente por LENIN AGUSTIN CHAMBA BASTIDAS	2021-07-26

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a Dios, por darme la oportunidad y la fuerza para cumplir una de mis metas en cuanto a mi perfil profesional.

A mi madre María Tenenaula Curicama la persona que amo con mi vida entera, por la paciencia, amor, apoyo incondicional, por confiar en mí, por inculcarme los valores más importantes; el respeto y la humildad, por enseñarme a no rendirme y salir adelante a pesar de las adversidades, y un agradecimiento especial a mi padre por su apoyo moral y el amor que me ha brindado, a mis hermanos Belén, Azucena, Katheryn, David y Cristian por sus palabras de aliento y el trabajo en equipo.

A la persona que amo Roberth Paúl Cayambe Jaramillo por el apoyo moral, económico, por darme palabras de aliento día a día, por brindarme su tiempo, por la confianza que puso en mi durante toda mi carrera y por enseñarme a luchar hasta conseguir lo que quiero.

Jhenny

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de titulación es uno de mis mayores logros en el cual están involucradas varias personas es por ello que agradezco grandemente:

A Dios por darme la fuerza, sabiduría y derramar bendiciones en mi vida para poder culminar esta etapa tan hermosa, mi carrera universitaria.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme abierto las puertas a tan prestigiosa institución y formarme como una gran profesional, y a su vez agradecer infinitamente a cada uno de los docentes que formaron parte de mi preparación diaria y me brindaron sus conocimientos para ser una excelente persona y profesional.

A mis tutores de tesis Ing. Natali del Rocío Torres y el Eco. Lenin Agustín Chamba Bastidas directora y miembro del tribunal, por impartirme sus conocimientos y tener la suficiente paciencia para guiarme durante mi proyecto de investigación.

Y para finalizar, agradezco al Lcdo. Segundo Guapisaca gerente general de la Coac Pushac Runa Hombre Líder por permitirme que realice mi trabajo de titulación en su prestigiosa institución.

Jhenny

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación de problema	4
1.3. Sistematización del problema	4
1.4. Objetivos	4
1.4.1. General	4
1.4.2. Específicos	4
1.4.3. Justificación teórica	5
1.4.4. Justificación metodológica	5
1.4.5. Justificación académica	5
1.4.6. Justificación práctica	6
1.5. Antecedentes investigativos	6
1.5.1. Antecedentes históricos	8
1.6. Marco Teórico	8
1.6.1. Administración	10
1.6.1.1. Características de la Administración	10
1.6.1.2. Proceso administrativo	11
1.6.1.3. Elementos del proceso administrativo	11
1.6.2. Control Interno	12
1.6.2.1. Objetivos del Control Interno	13
1.6.2.2. Importancia del Control Interno	13
1.6.2.3. Clasificación del control interno	14

1.6.2.4.	<i>Elementos del control interno</i>	15
1.6.2.5.	<i>Principios de control interno</i>	15
1.6.2.6.	<i>Limitaciones del control interno</i>	17
1.6.2.7.	<i>Modelos de control interno</i>	18
1.6.2.8.	<i>Diseño</i>	19
1.6.3.	Manual	19
1.6.3.1.	<i>Tipos de manuales</i>	20
1.6.3.2.	<i>Importancia de los manuales</i>	20
1.6.3.3.	<i>Objetivo del Manual</i>	21
1.6.3.4.	<i>Ventajas de los manuales</i>	21
1.6.3.5.	<i>Contenido de los Manuales</i>	22
1.6.4.	Métodos para el diseño de un manual del control interno	22
1.6.5.	Método COSO	23
1.6.5.1.	<i>Tipos de COSO</i>	23
1.6.5.2.	<i>Componentes del COSO III</i>	26
1.6.5.3.	<i>Principios del COSO III</i>	28
1.6.5.4.	<i>Objetivos del COSO III</i>	28
1.6.5.5.	<i>Función del COSO III</i>	29
1.6.5.6.	<i>Enfoques del COSO III</i>	30
1.6.5.7.	<i>Implementación del COSO III</i>	33
1.7.	Marco conceptual	34
1.7.1.	<i>Auditoría</i>	34
1.7.2.	<i>Diseño</i>	34
1.7.3.	<i>Eficacia</i>	35
1.7.4.	<i>Eficiencia</i>	35
1.7.5.	<i>Manual</i>	35
1.7.6.	<i>Políticas</i>	35
1.7.7.	<i>Procesos</i>	35

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	36
2.1.	Enfoque de investigación	36
2.1.1.	<i>Cualitativa</i>	36
2.2.	Nivel de investigación	36

2.2.1.	<i>Exploratorio</i>	36
2.2.2.	<i>Descriptivo</i>	36
2.3.	Diseño de investigación	37
2.4.	Tipos de investigación	37
2.4.1.	<i>Investigación de Campo o Directa</i>	37
2.4.2.	<i>Investigación Documental</i>	37
2.5.	Población y muestra	37
2.5.1.	<i>Población</i>	37
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	38
2.6.1.	<i>Deductivo</i>	38
2.6.2.	<i>Inductivo</i>	38
2.6.3.	<i>Técnicas de la investigación</i>	39
2.6.3.1.	<i>Observación Directa</i>	39
2.6.4.	<i>Instrumentos de investigación</i>	39
2.6.4.1.	<i>Entrevista</i>	39
2.6.4.2.	<i>Encuesta</i>	39

CAPITULO III

3.	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
3.1.	Análisis e Interpretación de Resultados	41
3.1.1.	<i>Entrevista</i>	41
3.1.2.	<i>Encuesta</i>	45
3.2.	Título	55
3.3.	Generalidades de la propuesta	55
3.3.1.	<i>Objetivo General</i>	60
3.3.2.	<i>Objetivos Específicos</i>	60
3.3.3.	<i>Justificación</i>	61
3.3.4.	<i>Alcance.</i>	61
3.3.5.	<i>Reseña Histórica</i>	62
3.3.5.1.	<i>Misión</i>	63
3.3.5.2.	<i>Visión</i>	63
3.3.5.3.	<i>Valores</i>	63
3.3.5.4.	<i>Base Legal</i>	64
3.3.5.5.	<i>Estructura Organizativa</i>	65

3.3.5.6.	<i>Ubicación Geográfica</i>	66
3.3.6.	Ahorros	68
3.3.6.1.	<i>Ahorro Programado</i>	68
3.3.6.2.	<i>Ahorro Pushaccito</i>	68
3.3.6.3.	<i>Ahorro Normal</i>	69
3.3.7.	Créditos	69
3.3.7.1.	<i>Micro Acumulación Simple</i>	69
3.3.7.2.	<i>Micro Acumulación Ampliada</i>	70
3.3.7.3.	<i>Micro Agrícola Ganadero</i>	71
3.3.7.4.	<i>Microcrédito Minoristas</i>	71
3.3.7.5.	<i>Microcrédito Emergente</i>	72
3.3.7.6.	<i>Consumo Prioritario</i>	72
3.3.7.7.	<i>Microcrédito Plushaccito</i>	73
3.3.8.	Inversiones	73
3.3.8.1.	<i>Inversión pago al vencimiento</i>	73
3.3.8.2.	<i>Inversión pago periódico</i>	74
3.3.9.	Código de ética	75
3.3.9.1.	<i>Preámbulo</i>	75
3.3.9.2.	<i>Disposiciones Generales</i>	76
3.3.9.3.	<i>Definición de términos</i>	77
3.3.9.4.	<i>Principios éticos</i>	78
3.3.9.5.	<i>De las normas y políticas éticas</i>	81
3.3.9.6.	<i>De la ética en las relaciones comerciales</i>	82
3.3.9.7.	<i>Del rol ético de los directivos y administradores</i>	85
3.3.9.8.	<i>De las sanciones</i>	87
3.3.9.9.	<i>Disposiciones finales</i>	88
3.3.10.	Manual de funciones	89
3.3.10.1.	<i>Objetivos</i>	89
3.3.10.2.	<i>Alcance</i>	89
3.3.11.	Normas de control interno	114
3.3.11.1.	<i>Normas Generales</i>	114
3.3.12.	Manual de reclutamiento, selección, contratación, inducción, ascenso y desvinculación del personal	124
3.3.12.1.	<i>Misión</i>	124
3.3.12.2.	<i>Visión</i>	124
3.3.12.3.	<i>Organigrama estructural</i>	125

3.3.12.4. Descripción del manual de reclutamiento, selección, contratación, inducción, ascenso y desvinculación	126
CONCLUSIONES	142
RECOMENDACIONES	143
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Componentes del COSO III	28
Tabla 2-2:	Distribución del personal de la Coop. Pushac Runa	38
Tabla 1-3:	Manual de control interno	45
Tabla 2-3:	Plan Estratégico	46
Tabla 3-3:	Eficiencia y eficacia del control interno	47
Tabla 4-3:	Socialización del manual	48
Tabla 5-3:	Cumplimiento de funciones	49
Tabla 6-3:	Funciones laborales.....	50
Tabla 7-3:	Evaluaciones periódicas al personal	51
Tabla 8-3:	Sanciones	52
Tabla 9-3:	Manejo del manual.....	53
Tabla 10-3:	Gestión administrativa	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Hilo conductor	9
Figura 2-1:	Proceso COSO I	24
Figura 3-1:	Estructura del COSO I.....	24
Figura 4-1:	Gestión de riesgo COSO II y II	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Manual de control interno	45
Gráfico 2-3:	Plan estratégico.....	46
Gráfico 3-3:	Eficiencia y eficacia del control interno	47
Gráfico 4-3:	Socialización del manual.....	48
Gráfico 5-3:	Cumplimiento de funciones.....	49
Gráfico 6-3:	Funciones laborales	50
Gráfico 7-3:	Evaluaciones periódicas al personal	51
Gráfico 8-3:	Sanciones.....	52
Gráfico 9-3:	Manejo del manual	53
Gráfico 10-3:	Gestión administrativa.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES
- ANEXO B:** RUC DE LA EMPRESA
- ANEXO C:** SEPS SGD SGE DNAIF 2021
- ANEXO D:** DIRECTIVA DE LA EMPRESA

RESUMEN

En presente trabajo de investigación se ejecutó un diseño de un manual de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua., con el propósito de aplicar métodos y técnicas para el control de los procesos, tendiente al mejoramiento de la gestión administrativa, financiera. Se aplicaron los métodos inductivo, deductivo y analítico-sintético, se realizó un formulario una entrevista al gerente y una encuesta al personal administrativo y operativo donde se identificó que la cooperativa en los últimos meses ha venido arrastrando una serie de inconvenientes con los colaboradores ya que no están cumpliendo a cabalidad sus funciones y responsabilidades, la institución no cuenta con un manual de control interno, únicamente cuenta con un Manual Interno de Trabajo, pero no se está cumpliendo con lo estipulado en el mismo, por eso el inconveniente con nuestros colaboradores. El desarrollo de la auditoría se realizó mediante la aplicación del manual de control interno aplicando los procedimientos adecuados para la COAC, y mantener ordenada toda la información administrativa de esta manera se unifica, sintetiza y simplifica cada uno de los procedimientos y permitiendo cumplir el código de ética, Manual de Reclutamiento e inducción del personal y la Normas de Control interno que permiten definir claramente las diferentes funciones necesarias para el rendimiento eficiente del personal .Se concluyó que la evaluación de control interno permitió conocer la situación de la empresa y a su vez establecer las responsabilidades de cada uno de sus funcionarios, para evitar la duplicidad de funciones, y cumplir a cabalidad la eficiencia y eficacia de las actividades que se llevan a cabo en el área contable. Se solicita a los directivos de la Coac Pushac Runa Hombre Líder poner en ejecución inmediata los manuales diseñados para la ejecución de la diferentes actividades administrativas y operativas en la institución y de esta forma lograr los objetivos propuestos.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, < DISEÑO DE UN MANUAL>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <EFICIENCIA>, <NORMATIVA LEGAL DE AUDITORIA >, < MANUAL DE PROCESO >, <CONTROL INTERNO>



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



09-11-2021

2073-DBRA-UTP-2021

SUMMARY

In this research work, an internal control manual was designed for the savings and credit cooperative Pushac Runa Hombre Líder, in Ambato canton, Tungurahua province, with the purpose of applying methods and techniques for the processes control, improving the administrative and financial management. We applied the inductive, deductive and analytical-synthetic methods, We organized an interview with the manager and a survey of administrative and operational staff, where we identified that the cooperative in recent months has been dragging a series of problems with the employees as they are not fulfilling their roles and responsibilities, the institution does not have an internal control manual, it only has an Internal Work Manual, but it is not complying with the required stipulations, hence the problem with our employees. Then, we carried out an audit through the internal control, manual application, applying the procedures for the COAC, and organizing all the administrative information, thus unifying, synthesizing, and simplifying each of the procedures and allowing compliance with the code of ethics, Recruitment and induction manual for personnel and the Internal Control Standards, which define the different functions necessary for an efficient personnel performance. Finally, the internal control evaluation allowed to understand the company situation and to establish the responsibilities of each of its officials, to avoid duplication of functions, and to comply with the efficiency and effectiveness of the activities carried out in the accounting area. It is necessary to request the managers of the Coac Pushac Runa Man Leader to accomplish the designed manuals, to execute the different administrative and operational activities in the institution, and to achieve the proposed objectives.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <DESIGN OF A MANUAL>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <EFFICIENCY>, <AUDIT REGULATION>, <PROCESS MANUAL>, <INTERNAL CONTROL>.

LEONARDO
EFRAIN
CABEZAS
AREVALO

Firmado
digitalmente por
LEONARDO EFRAIN
CABEZAS AREVALO

INTRODUCCIÓN

El Control Interno es un conjunto de normas, técnicas y procedimientos de Control que relacionados entre sí mismo y complementados a una organización, forman un medio para lograr una administración integral, eficaz y eficiente, esta herramienta contribuye a la dirección a dar un rumbo adecuado a la institución y al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales propuestos.

En el presente trabajo de investigación se diseñará un Manual de Control Interno basado en la normativa de la SEPS, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, mediante la aplicación de serie de métodos y técnicas para el control de los procesos, con el fin de mejorar la gestión administrativa, financiera, el cumplimiento de la normativa y la toma oportuna de decisiones a nivel institucional.

El primer capítulo contiene el problema, su planteamiento, la justificación de diseñar un manual de control interno y los objetivos: general y específicos, el segundo capítulo está compuesta por el marco metodológico donde se indican los métodos, técnicas e instrumentos que intervienen en el trabajo, así como los resultados a obtenerse del mismo y el tercer capítulo muestra la propuesta, la cual se conforma por el manual funciones, el código de ética, los servicios y las normas de control interno destinados para la entidad anteriormente mencionada.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO-CONCEPTUAL

1.1. Planteamiento del problema

El Control Interno a nivel mundial es una herramienta de gestión que permite cumplir las metas, evitar errores y desconciertos a lo largo del proceso empresarial. Sin embargo, el control interno necesita de una adecuada administración, el accionar ético del nivel directivo y las circunstancias económicas en las que se desenvuelvan. Un sistema de control interno, por más bien creado y operado que fuera, proporciona y hacer cumplir toda la información que conlleve.

Según Lobos, R., (2010), en relación al control interno menciona que:

Con la colaboración de los cinco principales organismos de profesionales de los Estados Unidos de América (EUA), a finales de los años 80`s, se organizó la Comisión de Organismos Patrocinadores para identificar las necesidades de fortalecer los Controles Internos de las organizaciones, tanto del sector público como del sector privado. Con estos referentes se marcaron las estrategias que una empresa privada debe utilizar para mejorar sus áreas de control desde la toma de decisión de la alta dirección hasta el autocontrol de las acciones operativas de las empresas. (p.37)

Dentro de Latinoamérica Estupiñan, R., (2006), referirse al Control Interno nos dice que:

El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o el consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable para así conseguir en la entidad las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 138).

En lo que corresponde a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, ésta se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua y fue creada mediante la resolución No. SEPS_ROEPS_2013_002640. Esta cooperativa nace el 11 de junio del 2013 como iniciativa de un grupo de jóvenes de la comunidad Apatug Alto, parroquia Santa Rosa, cantón Ambato, provincia de Tungurahua en miras de mejorar la calidad de vida de la comunidad

Las actividades y operaciones que realiza la cooperativa están regidas por la Ley de Código Monetario Financiero y está sometida a la aplicación de normas de solvencia, prudencia financiera contable y al control directo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria de Ecuador.

En la actualidad, la COAC Pushac Runa Hombre Líder cuenta con seis agencias y más de dieciséis mil socios a nivel nacional y treinta colaboradores.

El Lic. Segundo Guapisaca en calidad de Gerente General considera que han sido años con experiencias positivas y negativas, que en el trayecto de este tiempo han servido para que se fortalezcan como personas y como profesionales en diferentes áreas del mundo cooperativista.

Después de haber realizado un breve diagnóstico, se evidencia una serie de problemas que están afectando el normal funcionamiento de las actividades diarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, detallados a continuación:

- La cooperativa Pushac Runa Hombre Líder no posee un Manual de Control Interno adecuado que identifique los procedimientos para la realización de las actividades, impidiendo un control efectivo sobre el desarrollo de las tareas ejecutadas en sus diferentes áreas operativas.
- De igual manera no existe un control adecuado y oportuno sobre la gestión de los recursos económicos, materiales o tecnológicos de la cooperativa, imposibilitando a sus directivos a tomar decisiones acertadas en beneficio de la institución.
- Por otro lado, el incumplimiento de los objetivos institucionales por parte de los empleados ante la falta de coordinación y desconocimiento de las normas y procedimientos, lo que ocasiona que la cooperativa deje de ser competitiva en el mercado financiero.

Los problemas antes mencionados tienen su origen en la falta de un manual de Control Interno, lo que impide la consecución de metas y objetivos institucionales y dificulta la toma de decisiones acertadas de los directivos de la institución.

1.2. Formulación de problema

¿Cómo el diseño de un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, permitirá mejorar la gestión administrativa, financiera, el cumplimiento de la normativa y la toma de decisiones a nivel institucional?

1.3. Sistematización del problema

1. ¿Qué efectos causan la falta de un manual de control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder?
2. ¿Cuál es la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder?
3. ¿Cómo lograr una mayor eficiencia en la distribución de los recursos dentro de la institución?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Diseñar un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, del cantón Ambato provincia de Tungurahua. Mediante la aplicación de métodos y técnicas para el control de los procesos, tendiente al mejoramiento de la gestión administrativa, financiera, el cumplimiento de la normativa y la toma oportuna de decisiones a nivel institucional.

1.4.2. Específicos

- Elaborar el marco teórico, mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas, libros, revistas especializadas, artículos científicos, investigaciones, linkografía, normativas existentes que permitan una adecuada fundamentación a la investigación.

- Estructurar el marco metodológico con la utilización de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que contribuyan a la recopilación de información suficiente y confiable, a fin de que los resultados sean más reales y objetivos posibles.
- Presentar la propuesta del manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, para mejorar el rendimiento del personal.

1.4.3. *Justificación teórica*

La presente investigación se justifica su realización desde la parte teórica, ya que se buscará aprovechar todo el contenido teórico sobre control interno para ajustarlo a las necesidades y requerimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, de tal forma que se pueda fundamentar esta investigación y resumirlo en un manual de control interno acoplado a la realidad y que pueda ser un referente para otras entidades del ámbito financiero, que estén atravesando los mismos problemas.

1.4.4. *Justificación metodológica*

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde la perspectiva metodológica, ya que se utilizarán la mayor cantidad de métodos, técnicas e instrumentos de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder ejecutar el diseño de un manual de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, para el desarrollo de la misma y que sus resultados sean los más objetivos y reales posibles.

1.4.5. *Justificación académica*

El siguiente trabajo de investigación se justifica debido a que se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la solución de los problemas que están caracterizados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, en cuanto al diseño de un manual de control interno, simultáneamente fue la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos que se ha podido lograr en base a la experiencia del día a día así cumpliendo con un prerrequisito para incorporarme como una nueva profesional de la República del Ecuador.

1.4.6. Justificación práctica

La presente investigación se justifica su inicio desde la parte práctica, ya que se pretende diseñar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, basado en las leyes y reglamentos vigentes que tengan relación con el control interno, y que facilite la adecuada toma de decisiones a nivel institucional.

El diseño de un manual de control interno conlleva a que una institución sea más productiva, pues su funcionamiento es controlado mediante políticas necesarias que se requieren establecer en todas las áreas y que sean de conocimiento de todo el personal.

1.5. Antecedentes investigativos

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo y fundamentar el mismo, se ha considerado oportuno consultar acerca del tema y los diferentes puntos de vista que tienen varios autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole entre ellos:

Satán, M., (2015), en su Trabajo de Investigación “Diseño e implementación de un manual de procedimientos, políticas y control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.”, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

El personal que labora dentro de la cooperativa es un elemento con un alto nivel de preparación en las diferentes áreas operativas de la entidad financiera y pese a ello en su gran mayoría no tiene claro la misión, la visión y otros aspectos generales de la Cooperativa y es por ello que no tienen claro sus funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones. Simultáneamente, manifiesta que con la implementación de los Manuales de Procedimientos, políticas y control interno, les permitirá tener una orientación de las políticas administrativas y procedimientos en las diferentes actividades, salvaguardando los recursos, además permitirá la aplicación del Control Interno en cada unidad, constituyendo una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos cuyos riesgos de cometer errores serán minimizados, prevenidos, corregidos y detectados a tiempo, disminuyendo su impacto y probabilidad de ocurrencia. (p.111).

De su parte, Copa. B., (2018), en su Trabajo de Investigación “Diseño de un manual de control interno basado en la normativa Seps, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Y

Desarrollo” Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.”, realizada en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo manifiesta que:

La cooperativa no cuenta con un Manual de Control Interno en donde especifique la estructura organizacional apropiada que especifique las líneas de autoridad y responsabilidad, así como el establecimiento de funciones y procedimientos para llevar a cabo los objetivos de la institución, a su vez hay una inexistencia de procesos de selección, reclutamiento, contratación y control del personal no permite que se contrate con perfiles que corresponde al cargo y advierte que el diseño de este Manual de Control Interno basado en la normativa de SEPS ayudará para que las actividades de control y evaluación de las operaciones se efectuó de manera eficaz y oportuna. (p.175).

Finalmente, Paullán. F., (2018), en su Trabajo de Investigación “Diseño de un manual de procedimientos y control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 26 de Septiembre Lázaro Condo Ltda., del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo.”, realizada en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo concluye que:

Es de vital importancia emprender con el Diseño de un Manual de Procedimientos que permitirá definir claramente los diferentes procesos necesarios para la ejecución de las diferentes actividades financieras y así encaminar a la entidad a la mejora continua u por en al éxito institucional y a su vez determina la urgente necesidad de diseñar un Sistema de Control Interno que sea exclusivo para la entidad y que permita determinar una serie de normas y procedimientos de control tendientes a precautelar la serie de recursos que convergen a nivel institucional. (p.350).

Luego de consultar en varios trabajos de investigación citados anteriormente con base de las conclusiones se puede evidenciar que es de suma importancia el Diseño de un Manual de Control Interno dentro de las instituciones financieras ya que es esencial que el personal que labora dentro de las mismas conozcan aspectos importantes de la empresa como la misión, visión, objetivos, políticas, las funciones que cumplen cada uno de ellos dentro de cada unidad etc. y así puedan realizar sus actividades de manera eficaz y oportuna.

1.5.1. Antecedentes históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Ltda., se encuentra ubicada en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, aprobada mediante acuerdo ministerial No.1981, el 02 de agosto de 2010, inscrita en el Concejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador. Con doce socios fundadores entre los cuales destacamos a los señores Yantalema Néstor, Guadalupe Segundo y Capuz Nelson, quienes viendo la oportunidad de establecer una Cooperativa de Ahorro y Crédito, se unen de forma voluntaria, con el fin de brindar a la ciudadanía un servicio financiero acorde a las necesidades y requerimientos de los socios, promoviendo el bienestar común bajo el crecimiento de una sociedad cada vez más justa e igualitaria.

Su matriz está ubicada en la ciudad de Ambato, sin embargo, en la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Ltda. cuenta con 3 agencias más a nivel nacional, las mismas que están distribuidas en puntos estratégicos para brindar una adecuada atención y servicio al cliente, su objetivo es el de brindar a la comunidad accesibilidad crediticia bajo estándares óptimos que buscan fomentar el ahorro y el crecimiento económico social. Su estructura organizativa es la base fundamental del desarrollo dentro del mercado, y son quienes impulsan la gestión interna de la cooperativa.

Debido a su constante desarrollo y crecimiento en el mercado, la cooperativa ha presentado la necesidad de implementar y actualizar las políticas y normas internas, que sean útiles dentro de todos los niveles operativos de la organización y que además fomenten la comunicación sobre todos los procesos de gestión realizadas por los trabajadores; es por ello, y a su gran aceptación, que se augura la creación de nuevas sucursales que den abasto a los servicios financieros requeridos por la ciudadanía, para lo cual se espera establecer mecanismo que impulsen dicha meta organizacional.

1.6. Marco Teórico

El diseño de un manual de control interno para la COAC Pushac Runa Hombre Líder, se fundamenta por medio del uso de bibliografía que permita recabar información acorde al cumplimiento de los objetivos institucionales que han sido establecidos dentro de la gestión interna de la organización; por consiguiente, el presente trabajo de investigación ha considerado utilizar como elemento pedagógico la elaboración del hilo conductor que constituirá la base

sobre el cual se llevará a cabo la realización del capítulo en mención, su elaboración partirá de hechos o definiciones generales que incidan en la consecución de respuestas específicas.

Hilo Conductor

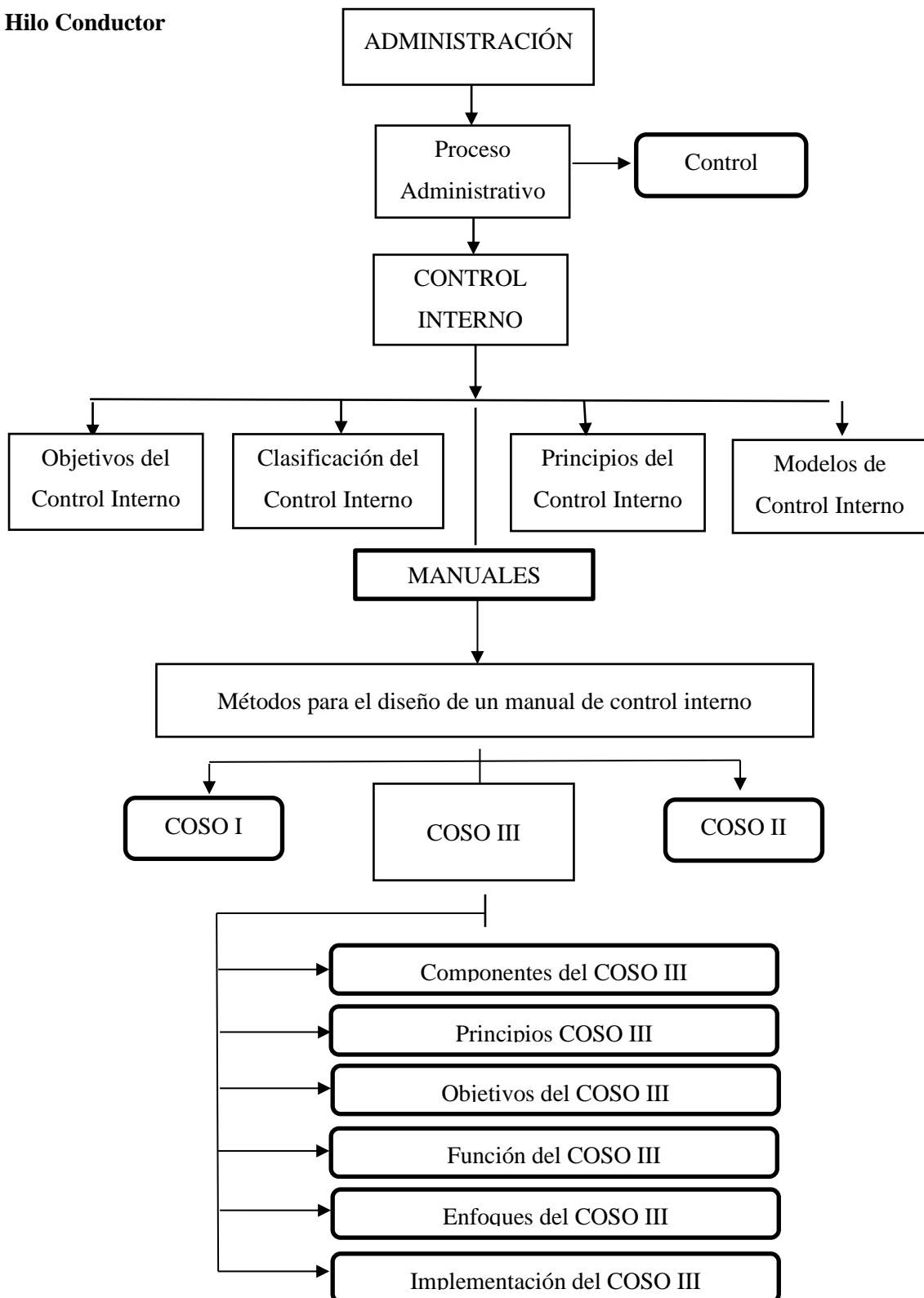


Figura 1-1: Hilo conductor
Fuente: Elaboración propia

1.6.1. Administración

Para Münch, L. (2016) “La administración es una secuencia de pasos a través de la cual se regulan, coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, eficiencia, calidad y productividad en el cumplimiento de los objetivos planteados”

En relación a la definición citada, puedo determinar que la administración es un elemento básico de control, que permite que una empresa u organización mantenga sus procesos operativos dentro del margen del cumplimiento de los principios de eficiencia e eficacia.

1.6.1.1. Características de la Administración

De la misma manera Münch, L. (2016) establece como características de la administración, los siguientes principios:

- **Universalidad:** Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada.
- **Valor Instrumental:** Su finalidad es eminentemente práctica, la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- **Amplitud de Ejercicio:** Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización.
- **Especificidad:** Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.
- **Multidisciplinariedad:** Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

En definitiva, las características de la administración detallan el establecimiento de instrumentos internos prácticos; además, centra su objetivo en proporcionar elementos básicos de dirección y control, puesto que permite el desempeño de las funciones mediante el uso de principios organizativos.

1.6.1.2. *Proceso administrativo*

Reyes, A. (2008) define que:

El proceso administrativo tiene una aplicación universal y los gerentes y directivos de cualquier organización, empresa o institución lo pueden aplicar, sin importar las actividades a las que se dedique la empresa. Así mismo, este proceso puede ser utilizado en cualquier nivel de la organización ya sea directivo o simplemente de supervisión.

Por su parte, para (Alzacri., 2014) respecto al proceso administrativo, explica que es “un proceso social que tiene como finalidad lograr los máximos resultados mediante la coordinación de actividades y personas que integran un sistema organizado”

En definitiva, el proceso administrativo tiene como objetivo principal el establecimiento de un conjunto de acciones que se encuentran debidamente especificadas para cada área o función laboral.

1.6.1.3. *Elementos del proceso administrativo*

Koontz, H. (1998), establece 4 elementos básicos dentro del proceso administrativo:

- a) **Planeación:** Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que las organizaciones obtengan y comprometan los recursos que se necesitan para alcanzar los objetivos.
- b) **Organización:** Es el proceso para comprometer a dos o más personas para trabajar juntas de manera estructurada con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.
- c) **Dirección:** Es el proceso donde se dirigen e influyen las actividades de los miembros de un grupo o de una organización entera con respecto a una tarea, dirigir implica mandar, influir y motivar al personal para que realicen tareas esenciales.
- d) **Control:** Es la última fase del proceso administrativos y el gerente de estar seguro de los actos de los miembros de la organización, que de hecho la conducen hacia las metas establecidas, los gerentes tienen que preocuparse por el control porque en el tiempo los efectos de las relaciones organizacionales no resultan como se planificaron.

Respecto a los elementos del proceso administrativo, puedo indicar que los mismos representan las bases para la correcta administración y desarrollo de las funciones internas de la empresa, proporcionando procedimientos que están orientadas al cumplimiento de las actividades que son ejecutadas por todos los niveles jerárquicos que componen una organización.

1.6.2. Control Interno

Según Navarro, F. & Ramos, L. (2015), manifiesta que:

El control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro del proceso de toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos (p. 7).

Así mismo según Gutierrez, R. & Católic, D. (2015), menciona que:

El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica financiera (p. 556).

De igual forma Mantilla, S. (2018), señala:

“El control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p. 4).

En base a lo mencionado anteriormente se concluye que el control interno es un conjunto de normas y procedimientos convirtiéndose en una ayuda a la administración de una institución a la toma de decisiones garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos.

1.6.2.1. *Objetivos del Control Interno*

Para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). señala:

El control interno interno tiene por objetivos:

1. Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la normativa vigente y la administración de la organización.
2. Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información generada por la organización, tanto administrativa como financiera.
3. Identificar, evaluar y responder oportunamente a los riesgos para que las organizaciones puedan mantener un control efectivo y minimicen posibles pérdidas que estos puedan causar.
4. Protección de los activos de la organización (p.7).

En conclusión, puedo manifestar que los objetivos del control interno forman parte de un número de orientación para una empresa que pretende evaluar la gestión económica, financiera y administrativa; ya que esto conlleva a su correcta ejecución y consecución de resultados esperados.

1.6.2.2. *Importancia del Control Interno*

Según Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). menciona que:

“El control interno debería ser de mucha importancia para una organización ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planificado” (p.8).

El conocimiento del control interno permite a toda entidad, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, ya que estos indicadores son muy elementales en la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados. (p.8).

Por lo tanto el control interno es importante dado que:

- Se establece medidas para mejorar y/o corregir las actividades, de tal forma que se alcance los planes exitosamente.
- Las normas, políticas y procedimientos se puede aplicar a todo lo que engloba la organización: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse en el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Con base a lo anterior, puedo manifestar que la importancia del control interno se ve manifestada a través de la obtención de beneficios relacionados directamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante la optimización de recursos, lo cual infiere en un correcto desenvolvimiento y desarrollo del uso de las normas o políticas establecidas para el desarrollo del control interno.

1.6.2.3. *Clasificación del control interno*

Aguirre (2006) en base a la clasificación del control interno, manifiesta que:

- **Control interno contable:** Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.
- **Control interno administrativo:** Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. (p.189).

Por su parte, Mantilla (2009) considera las 2 clasificaciones antes mencionada y señala como: “contables y administrativos, advierte la existencia de controles de tipo táctico, supervisión, verificación, y comprobación” (p.7).

En definitiva, para poder determinar el uso o aplicación de un sistema o proceso que permita medir y controlar la gestión interna de una entidad, es importante que primero se pueda conocer su clasificación y funcionalidad, lo cual según lo citado establece dos clasificaciones que cumplen funciones específicas acordes al control contable y administrativo.

1.6.2.4. *Elementos del control interno*

Estupiñan (2015) indica que los elementos del control interno están comprendido de cuatro elementos, que son:

- a. **Organización:** Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segreguen las funciones de registro y custodia.

- b. **Sistemas y procedimientos:** Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

- c. **Personal:** Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones de cada unidad de personas, dentro de la organización. Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente. Y finalmente, normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

- d. **Supervisión:** Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (p.20).

En conclusión, puedo mencionar que los elementos del control interno están elaborados con el único fin de brindar un sistema adecuado a las necesidades administrativas y de control de una empresa, son elementos que forman pautas de seguimiento sobre el desarrollo de las actividades que están relacionadas a la evaluación y supervisión empresarial.

1.6.2.5. *Principios de control interno*

Según Cepeda (2002) clasifica los principios de control interno como:

- **Principio de igualdad:** Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

- **Principio de moralidad:** Todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- **Principio de eficiencia:** Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **Principio de economía:** Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- **Principio de celeridad:** Consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- **Principio de imparcialidad y publicidad:** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- **Principio de valoración de costos ambientales:** Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones. (pp.14 - 14).

Por su parte, Mantilla (2013) menciona siete principios fundamentales en el control interno:

1. Segregación de funciones
2. Autocontrol
3. Desde arriba – hacia abajo
4. Costo menos que beneficio
5. Eficacia
6. Confiabilidad; y,
7. Documentación. (p.59).

En síntesis, puedo manifestar que los principios de control interno son una serie de elementos objetivos que inciden en la determinación de un conjunto de respuestas que permitirán gestionar

de forma loable las actividades y acciones tomadas por el administrador o sus subordinados en relación al giro del negocio.

1.6.2.6. *Limitaciones del control interno*

Nahun (2015) menciona algunas de las razones por las que existen las limitaciones dentro del desarrollo del control interno, las cuales son detalladas a continuación:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser el cometimiento de un simple error.
- La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Por su parte, Camacho, Gil, & Paredes (2017) estipula que:

Ningún sistema de control interno puede garantizar el cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- **Costo Beneficio:** El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- **La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias:** Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
- **El factor humano**
- **Posibilidad de conclusiones que puede evadir los controles:** Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.

En conclusión, puedo indicar que el establecimiento de un control interno posee limitaciones dentro de su correspondiente desarrollo, como cualquier otro elemento de evaluación presenta ciertas condiciones que no pueden ser controladas y que se encuentran lejos del alcance de la organización.

1.6.2.7. *Modelos de control interno*

Franklin (2013) en base a los modelos de control interno, estipula que:

Promueven y fomentan el funcionamiento efectivo en las organizaciones al regular sus actividades y fomentar un claro rendimiento de cuentas; entre los modelos de control interno más representativos, se encuentran los siguientes:

- **Modelo de control interno COSO:** Surge como una iniciativa del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), en Estados Unidos, en 1992, para definir una metodología con el propósito de revisar el control interno de una organización.
- **Modelo de control interno COCO:** Surge en Canadá, en noviembre de 1995, como parte de trabajo del Instituto Canadiense de Contadores Certificados, busca desarrollar un análisis más específico de los elementos del control interno que propone el informe COSO, enfocándose ; propósito, compromiso, aptitud, acción y evaluación y aprendizaje.
- **Modelo de control COBIT:** Se define como objetivos de control para tecnologías de información y tecnologías relacionadas, surge en 1996 y es un marco de control interno para las tecnologías de información. Su propósito fundamental se enfoca en que éstas promueven los procesos de la organización para producir información útil en el logro de sus objetivos.
- **Modelo de Autoevaluación de controles AEC:** Conocido como autoevaluación del control interno, se orienta a brindar una seguridad razonable para que se alcance los objetivos de control a través de la aplicación de diagnósticos del control interno. Su proceso, que documenta la administración o equipo de trabajo, se involucra directamente en una función. De igual forma, juzga la efectividad del proceso de control vigente. (pp. 13 – 14).

En definitiva, en base a los modelos planteados puedo decir que permiten determinar una serie de pautas que se encuentran centradas a la adopción de planes y acciones direccionadas a

brindar elementos que incidan en la priorización y mejoramiento de las acciones tomadas dentro de las actividades operativas de la empresa.

1.6.2.8. *Diseño*

Según Mare, D. (2016), menciona que:

El diseño es el arte de lo posible. En términos más técnicos, diseño es el proceso consciente y deliberado por el cual elementos componentes, potenciales, tendencias, etc. Se disponen de forma intencionada en el continuo espacio-tiempo con el fin de lograr un resultado deseado (p.3)

De igual manera Pérez, J. & Merino, M. (2015 párr. 1). manifiesta que:

“Se refiere a un boceto, bosquejo esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo”.

El diseño comprende un proceso de elaboración y creación de un sistema que permite administrar y gestionar actividades que son ejecutadas por una o mas personas, su realización trae implícito la estructura de planificación que permita alcanzar objetivos que se han planificado para dicho proceso de diseño.

1.6.3. *Manual*

Para Asanza et al., (2016), menciona que:

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada. En general los manuales son frecuentes acompañando a un determinado producto que se ofrece al mercado, como una forma de soporte al cliente que lo adquiere (p.2).

Así mismo según Cárdenas, I. (2015), señala:

“Instrumento administrativo que contiene información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos, de los órganos de una institución. Este

debe ser de forma ordenada algo práctico y fácil de manejar y entender, la cual exige habilidad e inteligencia” (p.15).

Con base en lo anterior, se puede decir que un manual es una guía de instrucciones de forma ordenada y práctica, fácil de manejar; con el fin de mejorar la ejecución del trabajo dentro de la empresa.

1.6.3.1. *Tipos de manuales*

Torres, A. (2006) clasifica a los manuales de la siguiente manera:

- **Manuales de procedimientos:** Documentos que señala los procedimientos y políticas de operación que establecen y regulan el desarrollo de las atribuciones o funciones de las funciones administrativas.
- **Manual específico de operación:** Documento que define las actividades específicas o técnicas que se realizan en una determinada unidad administrativa.
- **Manual especial:** Documento de las direcciones o coordinaciones generales de la empresa, estimen necesarios para detallar o precisar tareas, objetivos, políticas, etc.
- **Manuales administrativos:** Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas por que le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y desarrollo de una institución dándole estabilidad y solidez. (p.12).

En síntesis, puedo indicar que los manuales son documentos que comprenden lineamientos útiles para establecer mecanismos de acción frente a sucesos internos, su importancia y función se centra en proporcionar a la empresa de seguridad y confianza bajo estándares óptimos de gestión organizacional.

1.6.3.2. *Importancia de los manuales*

La Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora, (2004), indica que la importancia radica en: “Permite proporcionar información básica de la organización y funcionamiento de la unidad

responsable con el fin de lograr el correcto uso de los recursos y el desarrollo de las funciones de cada miembro de la empresa”. (p.5).

Mientras tanto, Franklin, (2009), manifiesta que un manual es importante porque:

Son indispensables, debido a la complejidad de las estructuras de las organizaciones, el volumen de sus operaciones, los recursos de que maneja, la demanda de sus productos, servicios o ambos, y la implementación de tecnología de la información para atender adecuadamente todos estos aspectos, y más. De hecho, que los manuales representan un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular. (p.244).

Los manuales constituyen una herramienta indispensable en la realización de un proceso de control sobre la organización y gestión interna, es por ello que su aplicación es de gran utilidad para llevar una adecuada evaluación periódica sobre el funcionamiento organizacional.

1.6.3.3. *Objetivo del Manual*

Según Benjamín, E. & Fincowsky, F. (2009), manifiesta que:

“Los objetivos de los manuales parten de la visión organizacional hasta la coordinación con otras organizaciones, facilitando procesos como el reclutamiento y la asignación de actividades que promoverá el aprovechamiento racional de recursos disponibles” (p. 72).

Todo manual debe ser planteado de acuerdo a un objetivo en específico, deben estar sujetos a la visión general de la empresa u organización y debe centrarse en la formulación e implementación de lineamientos que ayuden a disminuir errores cometidos por el área operativa y administrativa de la empresa.

1.6.3.4. *Ventajas de los manuales*

Para Freitas, (2008), establece como ventajas las siguientes pautas:

- Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones y normas.

- Evitan discusiones y malentendidos entre los miembros de la organización.
- Refuerzan en los procedimientos y normas la continuidad y coherencia a través del tiempo.
- Son instrumentos importantes en la capacitación del personal
- Incrementar la coordinación en la ejecución de las funciones.
- Facilitan una delegación efectiva, ya que, al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción. (p.4).

De acuerdo a la definición citada, puedo decir que las ventajas que representan la elaboración y aplicación de los manuales dentro de una organización son fundamentales, ya que permiten mejorar los procesos relacionados a la toma de decisiones.

1.6.3.5. *Contenido de los Manuales*

Según Benjamín, E. & Fincowsky, F. (2009), manifiesta que los manuales deben contener los siguientes datos:

- Logotipo de la organización.
- Nombre de la organización.
- Denominación y extensión del manual (general o específico)
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de páginas.
- Sustitución de páginas (actualización de información).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización(p.55).

En síntesis, puedo mencionar que el proceso de elaboración de los manuales es de importante conocimiento, sobre todo el método para su correspondiente elaboración estructural, ya que al ser un documento guía que será utilizado por una empresa deberá contar con contenido e información relevante y competente que establezca la dirección y función para la que se espera ser elaborado.

1.6.4. *Métodos para el diseño de un manual del control interno*

En este contexto, se estableció la implementación del COSO III para la respectiva elaboración de un manual de control interno, debido a que los principios establecidos en dicho modelo me permitirán fijar lineamientos que conlleven la correcta administración y control de las actividades efectuadas por los miembros de la COAC Pushac Runa Hombre Líder.

Estupiñan, (2006), determina que gracias a este método “se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización”.

Por su parte, Anzuategui, (2016) estipula que el COSO aparece “con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición de control interno”

1.6.5. Método COSO

La Asociación Española para la Calidad (2013) indica que:

COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. (p. 3).

En conclusión, se logró determinar que el Coso es un documento que se encuentra direccionado a la puesta en marcha de un proceso de gestión enfocado en el control interno, para la aplicación de dicho modelo se debe determinar la problemática o riesgo de la empresa o área que se desea evaluar.

1.6.5.1. Tipos de COSO

COSO I

La Asociación Española para la Calidad (2013), en referencia al COSO I manifiesta que:

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: (párr..4-5)

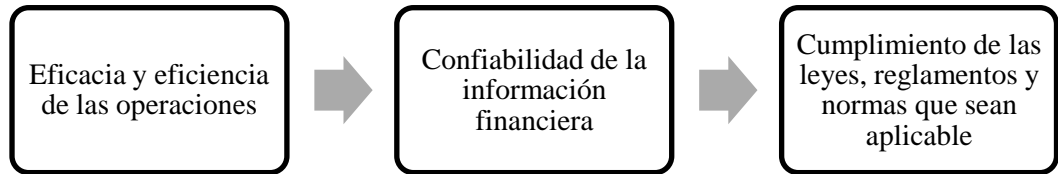


Figura 2-1: Proceso COSO I

Fuente. (Asociación Española para la Calidad, 2013)

La estructura se divide en 5 componentes:



Figura 3-1: Estructura del COSO I

Fuente: <http://auditoriadegestioncoso1.blogspot.com/2015/05/coso-i.html>

COSO II

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management – Integrated Framework”

(COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:

1. Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.
3. Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.
4. Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.
5. Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.
6. Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.
7. Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.
8. Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades. (párr. 7-8).

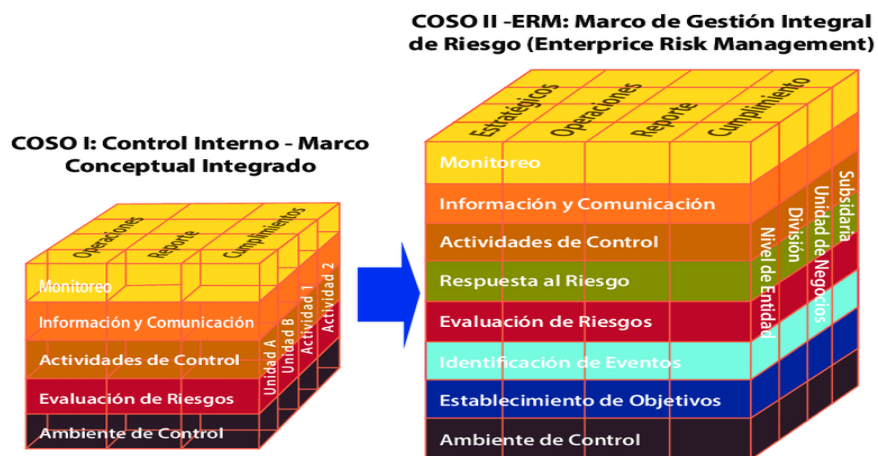


Figura 4-1: Gestión de riesgo COSO II y I
Fuente: ResearchGate

COSO III

Por su parte para Estupiñan (2015) señala que el COSO III:

Fue elaborado por la Comisión Treadway, para ayudar a todas las empresas, no solo aquellas de responsabilidad pública, sino también para las organizaciones sin ánimo de lucro que tengan la finalidad de servicios a la comunidad, productora, distribuidora, servicios, cooperativa o de cualquier índole, con el propósito de cubrir esfuerzos básicos para:

- Adaptarse al aumento y complejidad de los negocios, los cambios en la tecnología y nuevos métodos de negociación.
- Detección y respuestas a los riesgos.
- Conseguir el logro de los objetivos; y,
- Emitir información contable que apoye la adecuada y oportuna toma de decisiones. (p54).

En definitiva, el Coso es un método que permite lograr la eficiencia y eficacia organizacional en base a la evaluación financiera y operativa, estos métodos han sido desarrollados para salvaguardar los recursos económicos de la empresa y fomentar un modelo mediante el cual la empresa podrá desarrollar sus actividades diarias; el Coso permite alinear los objetivos planteados por las diferentes áreas de la empresa y planificar acciones de mejora acorde a la toma de decisiones.

1.6.5.2. Componentes del COSO III

Ambiente de Control

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016), en base al ambiente de control menciona que “consiste en el establecimiento de un escenario que estimule e influencie la acción del personal con respecto al control de sus actividades”.

“El ambiente interno establece lineamientos de comportamiento de la cooperativa, para lo cual es vital crear conciencia de control, mediante prácticas, valores conductas y reglas apropiadas”

Para crear una conciencia de control, es necesario que todas las cooperativas elaboren un código de ética o de conducta que al menos contendrá los siguientes elementos:

- Un resumen ejecutivo de la cooperativa
- Los valores que practica la cooperativa
- Los objetivos que se persigue con la implementación de dichos valores
- Los principios éticos de la cooperativa relacionados con el cumplimiento de los valores en todas sus actuaciones;
- Los deberes que tienen que cumplir los miembros de la cooperativa ya sea socios, directivos y empleados.
- El detalle de las conductas inapropiadas que no permitirá la cooperativa
- Los mecanismos de difusión, capacitación, y del código de ética
- El régimen de sanciones e incentivos en el cumplimiento del código de ética (p.3).

Evaluación al riesgo

El Representante Legal establecerá elementos que permitan identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos de la institución, así como las estrategias para preveniros, mitigarlos o evitarlos. Las políticas para el manejo de riesgos también definen los roles y responsabilidades de la institución y de los colaboradores para responder a peligros reales y potenciales. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Actividades de control

Socios o asociados, directivos, y demás colaboradores que forman parte del control interno de acuerdo a sus competencias, deben implementar todos los mecanismos necesarios para cumplir los objetivos y metas organizacionales, protegiendo de esta manera los activos e intereses del socio. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

Información y comunicación

El Gerente o el Administrador y los directivos de la institución deben identificar, obtener y comunicar información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas o procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa, financiera y operativa; para así lograr su manejo y control. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016).

1.6.5.3. Principios del COSO III

Según Estupiñán (2015) señala que la estructura sobre los componentes del control interno estipulada por el COSO III, establece cinco componentes de los cuales se desglosa 17 principios, clasificados como:

Tabla 1-1: Componentes del COSO III

Componentes	Principios
Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none">1. Demuestra compromiso con integridad y los valores éticos.2. Ejerce responsabilidad de vigilancia.3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad.4. Demuestra compromiso hacia las competencias.5. Hace cumplir las responsabilidades.
Evaluación al riesgo	<ol style="list-style-type: none">6. Especifica objetivos adecuados.7. Identifica y analiza riesgos.8. Evalúa el riesgo de fraude.9. Identifica y analiza cambios significativos.
Actividades de control	<ol style="list-style-type: none">10. Selecciona y desarrolla a actividades de control.11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.12. Se despliega a través de políticas y procedimientos
Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none">13. Utiliza información relevante.14. Se comunica internamente.15. Se comunica externamente.
Monitores de actividades	<ol style="list-style-type: none">16. Conduce evaluaciones continuas y/o individuales.17. Evalúa y comunica las deficiencias.

Fuente: Estupiñán Gaitán, R (2015)

En conclusión, el Coso III comprende una serie de principios que están establecidos dentro del marco de la búsqueda de respuestas claras y precisas, ya que está comprendida por 17 principios alineados a proporcionar información relevante y apegada a la identificación y gestión de aquellos factores que constituyan un riesgo para la empresa.

1.6.5.4. Objetivos del COSO III

De acuerdo al Committe of Sponsoring Organitions, (2013), en referencia al objetivo del COSO III, establece lo siguiente:

- **Objetivos Operativos:** Se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

- **Objetivos de Información/Reporting:** Se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Ésta debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas. (p.17).

En definitiva, los objetivos correspondientes al COSO III, permiten determinar y evaluar de forma específica el desarrollo de las actividades con son ejecutas por los trabajadores de una empresa u organización, siendo estos analizados dentro de un oportuno proceso que va en relación a la actividad asignada.

1.6.5.5. *Función del COSO III*

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas, (2013), establece sobre la función del COSO III que:

Permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva sistemas de control interno para que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio. (p.9).

Por su parte Asociación Española para la Calidad, (2019), señala las siguientes funciones dentro de la aplicabilidad del COSO III:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de los objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación. (p.1).

En conclusión, puedo manifestar que la funcionabilidad de la aplicación de COSO III en la gestión administrativa y financiera de una empresa, permite llevar a cabo un modelo de gestión de riesgos que ayude a contrarrestar deficiencias operativas.

1.6.5.6. *Enfoques del COSO III*

Sagñay, M. (2019) establece 77 puntos del enfoque que son:

- PE01 Establecimiento del “Tone at the top”
- PE02 Establecimiento de las normas de conducta
- PE03 Evaluación del cumplimiento de las normas de conducta
- PE04 Aborda cualquier desviación de forma oportuna
- PE05 Establecimiento de la responsabilidad de supervisión
- PE06 Aplicación de los conocimientos especializados relevantes
- PE07 Operaciones con independencia
- PE08 Supervisión para el sistema de control interno
- PE09 Estructura de la Cooperativa
- PE10 Establecimiento de líneas de comunicación de información
- PE11 Definición, asignación y limitación de facultades y responsabilidades
- PE12 Establecimiento de políticas y prácticas
- PE13 Evaluación de las competencias disponibles y aborda la falta de las mismas
- PE14 Atracción, desarrollo y retención de profesionales
- PE15 Planificación y preparación de la sucesión
- PE16 Aplicación de la responsabilidad por la rendición de cuentas a través de estructuras, autoridad y responsabilidad
- PE17 Establecimiento de parámetros de desempeño, incentivos y recompensas
- PE18 Evaluación de los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para mantener su relevancia
- PE19 Presiones excesivas
- PE20 Evaluación del desempeño y recompensa o aplica medidas disciplinas a los profesionales oportunos
- PE21 **Objetivos operacionales:** Reflejo de decisiones de la dirección, Consideración de la tolerancia de riesgos. Inclusión de metas de desempeño financiero y de operaciones. Formación de una base sobre la cual se designa recursos.
- PE22 **Objetivos de Información Financiera Externa:** Cumplimiento de normas contables aplicables. Consideración de la materialidad. Reflejo de las actividades de la cooperativa.

- PE23 **Objetivos de Información no Financiera Externa:** Cumplimiento de las normas y marcos establecimiento externamente. Consideración del nivel necesario de precisión. Reflejo de las actividades de la cooperativa.
- PE24 **Objetivos de la Información Interna:** Reflejo de las decisiones de la dirección. Considera el nivel necesario de precisión. Reflejo de las actividades de la cooperativa.
- PE25 **Objetivos de Cumplimiento:** Reflejo de las leyes y regulaciones externas. Tiene en cuenta las tolerancias a los riesgos.
- PE26 Identificación y Evaluación de Riesgos a nivel Global de la Cooperativa, Agencia, Ventanilla y Área
- PE27 Análisis de factores internos y externos
- PE28 Involucramiento de los niveles apropiados de la dirección
- PE29 Estimación de la importancia de los riesgos identificados
- PE30 Determinación cómo responder a los riesgos
- PE31 Se tiene en cuenta distintos tipos de fraude
- PE32 Evalúa los incentivos y las presiones
- PE33 Evaluación de las oportunidades
- PE34 Evaluación de las actitudes y justificaciones
- PE35 Evaluación de los cambios en el entorno externo
- PE36 Evaluación de los cambios en el modelo de negocio
- PE37 Evaluación de los cambios en la alta dirección
- PE38 Integración con la evaluación de riesgos
- PE39 Se tiene en cuenta factores específicos de la cooperativa en cuestión
- PE40 Determinación de los procesos de negocio relevantes
- PE41 Evaluación de distintos tipos de actividades de control
- PE42 Se tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades
- PE43 Segregación de funciones
- PE44 Establecimiento de la dependencia existente entre el uso de tecnología en los procesos de negocio y los controles generales sobre la tecnología
- PE45 Establecimiento de actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas
- PE46 Establecimiento de las actividades de control relevantes sobre los procesos de gestión de la seguridad
- PE47 Establecimiento de las actividades de control relevantes sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías

- PE48 Establecimiento de políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección
- PE49 Establecimiento de responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos
- PE50 Se efectúa en el momento oportuno
- PE51 Adopción de medidas correctivas
- PE52 Se pone en práctica a través del personal competente
- PE53 Revisión de las políticas y procedimientos
- PE54 Identificación de requisitos de información
- PE55 Captación de fuentes de datos internos y externos
- PE56 Procesamiento de datos relevantes y los transforma en información
- PE57 Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso
- PE58 Evaluación de costes y beneficios
- PE59 Comunicación de la información de control interno
- PE60 Comunicación con los Consejos y la Asamblea General de Representantes
- PE61 Facilidad de líneas de comunicación independientes
- PE62 Definición del método de comunicación relevante
- PE63 Comunicación con las partes interesadas externas
- PE64 Recepción de las comunicaciones
- PE65 Comunicación con los Consejos y la Asamblea General de Representantes
- PE66 Facilidad de líneas de comunicación independientes
- PE67 Definición del método de comunicación relevante
- PE68 Se tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes
- PE69 Se tiene en cuenta el ritmo de cambio
- PE70 Establecimiento de referencias para las evaluaciones
- PE71 Emplea a personal capacitado
- PE72 Integración con los procesos de negocio
- PE73 Ajuste del alcance y la frecuencia
- PE74 Evaluación de la forma objetiva
- PE75 Evaluación de los resultados
- PE76 Comunicación de las deficiencias
- PE77 Control de las medidas correctivas (pp. 17-21)

En síntesis, los enfoques que representan la implementación del COSO III, permite que las empresas centren la realización de sus actividades bajo criterios razonables de control, proporcionando herramientas confiables y específicas para cada área o función, que permitan

salvaguardar los recursos que dispone una organización, a través de la creación de guías de acción que son elaborados bajo los criterios de los enfoques citados.

1.6.5.7. *Implementación del COSO III*

De acuerdo a Auditool. (2015) indica que:

Las empresas deben implementar un sistema de Control Interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la Administración y de los Directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional.

Cada empresa, en el cumplimiento de su misión, debe alcanzar sus objetivos. Por esta razón, los Directivos y la Administración deben articular sus objetivos, desarrollar estrategias para lograrlos, identificar los riesgos relacionados para mitigarlos y cumplir la estrategia planteada. De esta manera, el Marco Integrado de Control Interno es diseñado para controlar los riesgos a un nivel aceptable. Es así como este Marco afirma que el Control Interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento.

La implementación de un sistema de Control Interno eficiente debe proporcionar:

- Consecución de objetivos de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.
- Operaciones eficaces y eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que estas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.
- Seguridad razonable, no absoluta, al consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.
- Adaptación a la estructura de la entidad.
- Promoción, evaluación y preocupación por la seguridad, calidad y mejora continua de todos los procesos de la entidad.

La administración hace uso del criterio profesional en diferentes momentos:

- Aplicación de los componentes de Control Interno en relación con las categorías de los objetivos.
- Aplicación de los componentes y principios de Control Interno dentro de la estructura de la entidad.
- Especificación de objetivos generales y específicos apropiados y evaluación de riesgos para su cumplimiento.
- Selección, desarrollo y despliegue de los controles necesarios para llevar a cabo los principios.
- Evaluar si los componentes y principios están presentes, funcionando y operando de manera integrada en la entidad.
- Evaluación de la severidad de una o más deficiencias de control interno de acuerdo con las leyes, reglas, regulaciones y estándares externos pertinentes. (p.6).

En conclusión, la implementación del COSO III posibilita una mejor gestión que asegure la consecución de los objetivos establecidos por una organización, a través de acciones de evaluación que son aplicadas en todos los niveles de la organización; además, su funcionalidad se ve reflejada en el desarrollo de actividades internas bajo principios, políticas y reglas adaptadas a las necesidades de la empresa.

1.7. Marco conceptual

A continuación, detallo algunas definiciones que serán de gran aporte en el presente trabajo de investigación:

1.7.1. Auditoría

Según Dreboa, C. (2015, p.1), “La auditoría es un examen de la actividad llevada a cabo por una entidad con el objetivo de comprobar si ésta se corresponde con lo estipulado por la ley o con lo que se esperaba de ella”.

1.7.2. Diseño

Según Mare, D. (2016), menciona que:

Es el arte de lo posible. En términos más técnicos, diseño es el proceso consciente y deliberado por el cual elementos componentes, potenciales, tendencias, etc. Se disponen de forma intencionada en el continuo espacio-tiempo con el fin de lograr un resultado deseado (p.3)

1.7.3. Eficacia

Según Villatoro, A. (2017, p.4), “es el nivel de consecución de metas y objetivos. Que salgan las cosas, sin importar tiempo o recursos”.

1.7.4. Eficiencia

Según Villatoro, A. (2017, p.11), “La relación entre los recursos utilizados y logros conseguidos con el mismo. Así ser eficiente es cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”.

1.7.5. Manual

Según Orense, L. (2015), manifiesta que:

Es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideran necesarios para ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución (p.13).

1.7.6. Políticas

Según Flores, G. (2015, p.11), “Son restricciones o condiciones que debemos de cumplir en ciertos ámbitos de negocio dentro de la empresa”.

1.7.7. Procesos

Según Gestión calidad consulting, (2016, p.4), “Conjunto de actividades interrelacionadas que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado o salida). Las secuencias repetitivas de actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado”.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Cualitativa*

El enfoque que se utilizará en el presente trabajo de investigación es el Cualitativo, su finalidad consistirá en examinar las actividades y estrategias aplicadas por la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, a la vez que permitirá extraer e interpretar los datos necesarios para dar soluciones a los problemas internos.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. Exploratorio

Puesto que el objetivo de esta investigación es examinar los niveles de incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos institucionales, se empleará la investigación de tipo exploratoria, ya que a partir del mismo podrá obtener información inicial sobre el proceso evaluativo que se llevará a cabo en la COAC Pushac Runa Hombre Líder.

2.2.2. Descriptivo

La investigación descriptiva constituirá una herramienta de estudio importante, a través de su utilización se pretende detallar situaciones y eventos reales de un manual de control interno, para el efecto se describirá los aspectos y características de las actividades relevantes que se pretendan investigar y analizar.

2.3. Diseño de investigación

El trabajo de investigación es de tipo causal, tiene como prioridad el evidenciar las causas y efectos del fenómeno de estudio, en este caso específico el del control interno, este tipo de diseño de investigación se fundamenta en la comparación, manipulación o control, estos contribuirán a establecerla la causalidad de variables.

2.4. Tipos de investigación

2.4.1. Investigación de Campo o Directa

Este tipo de investigación se utilizará debido a que el proceso investigativo se llevará a cabo en el lugar específico, es decir en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder ubicada en la ciudad de Ambato, donde se ubican las instalaciones principales de dicha entidad.

2.4.2. Investigación Documental

Se utilizaron libros relacionados con: Organización aplicada, sobre cómo elaborar y usar manuales administrativos, Control Interno y Fraudes, entre otros; así como tesis y páginas web para obtener información; además de referencias documentales proporcionadas por la cooperativa y que servirán como fundamento teórico para la realización del presente trabajo investigativo.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Es justo indicar que el personal de la COAC Pushac Runa Hombre Líder, no es un número relativamente significativo, es por ello que se investigará a toda la población en cuanto a los niveles ejecutivo, administrativo y operativo que está compuesto por 25 funcionarios, los cuales están distribuidos en los diferentes departamentos tal como se muestra a continuación:

Tabla 2-2: Distribución del personal de la Coop. Pushac Runa

Distribución del personal Coac Pushac Runa Hombre Líder Personal Administrativo	
Gerencia	1
Jefe financiero	1
Analista de riesgos	1
Oficial de cumplimiento	1
Talento humano	1
Unidad de sistemas	1
Jefe de operaciones	1
Auditoría interna	1
Personal Operativo	
Jefes de agencia	3
Atención al cliente	3
Cajas	3
Asesores	8
Total	25

Fuente: Elaboración propia

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Deductivo

El presente trabajo de titulación utilizará el método deductivo con el objetivo de que a partir de hechos generales evaluados se pueda alcanzar respuestas claras y precisas que brinden soluciones a los problemas que enfrenta la cooperativa; la finalidad de aplicar dicho método radica en que este método permitirá diseñar un Manual de Control Interno para direccionar de forma loable la gestión y funcionamiento de la COAC Pushac Runa Hombre Líder.

2.6.2. Inductivo

Mediante este método se espera determinar los procedimientos a investigar, partiendo de procesos particulares hacia hechos generales, el mencionado método me permitirá analizar y formular conclusiones útiles que se apeguen a la realidad de la cooperativa y que incidan en la reestructuración de los lineamientos de la organización.

2.6.3. Técnicas de la investigación

2.6.3.1. Observación Directa

Para un mejor entendimiento del problema se hará uso de la técnica de la observación, será una de las técnicas cualitativas que se implementará dentro de la investigación; para ser efectiva dicha técnica se procederá a realizar un seguimiento directo y personal en cuanto a la ejecución de las actividades y procesos administrativos, y operativos efectuados por los miembros de la COAC.

2.6.4. Instrumentos de investigación

2.6.4.1. Entrevista

Según Hernández et al. (2003, p.455) “las entrevistas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados”.

La entrevista será aplicada al gerente de la COAC Pushac Runa Hombre Líder, puesto que la cooperativa está comprendida por un número reducido de personal que cumple funciones dentro de las áreas administrativas y operativas, su aplicación no requiere ser efectuada a más miembros de la estructura organizativa, esto se debe a que todos los procesos realizados en la cooperativa son de conocimiento del gerente.

2.6.4.2. Encuesta

Según Grasso, L. (2015), menciona que:

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (p.13).

Según Díaz, R. (2001, p.13), describen a “la encuesta como la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

Se utilizará la encuesta como técnica que posibilitará descubrir los aspectos más relevantes e importantes entorno a la utilización y manejo de la información relacionadas a sus actividades, para lo cual se estructurará una serie de preguntas desde diversos enfoques, que contribuirán a la obtención de diferentes opiniones, pensamientos y respuestas amplias que me servirán como base para el correcto desarrollo del presente trabajo investigativo.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis e Interpretación de Resultados

La encuesta y entrevista se elaboró de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la COAC Pushac Runa Hombre Líder, su función será la de recabar información suficiente y competente que ayude a la toma de decisiones favorables dentro del margen del desempeño de las funciones administrativas y operativas de la cooperativa.

3.1.1. Entrevista

ENTREVISTA AL GERENTE

Pregunta 1. ¿Cuál es la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, en el ámbito administrativo?

En relación al ámbito administrativo, la cooperativa en los últimos meses ha venido arrastrando una serie de inconvenientes con los colaboradores de la entidad, ya que no están cumpliendo a cabalidad ni desempeñando sus funciones y responsabilidades, hemos tratado de comunicarnos y reunirnos con los responsables de cada área, a fin de establecer estrategias administrativas, sin embargo, no se ha obtenido resultados positivos.

Pregunta 2. ¿La cooperativa cuenta con un manual de control interno que ayude al cumplimiento de las tareas y responsabilidades de cada uno de los miembros de la organización?

La cooperativa no cuenta con un manual de control interno como tal, únicamente se cuenta con un Manual Interno de Trabajo, pero no se está cumpliendo con lo estipulado en el mismo, por eso el inconveniente con nuestros colaboradores.

Pregunta 3. ¿Se socializa con los colaboradores de la cooperativa el manual de control interno para el adecuado desempeño de sus funciones?

Este ha sido uno de nuestros grandes errores, no se ha implementado un manual de control interno que permita su socialización y control de las actividades efectuadas por los miembros de la organización, ya que al personal administrativo y operativo al momento de su ingreso únicamente se le explicó verbalmente las funciones y responsabilidad que deben cumplir.

Pregunta 4. ¿La cooperativa cuenta con un plan estratégico, que le permita conocer los objetivos y metas a seguir?

Efectivamente, si se cuenta con un plan estratégico y ha sido expuesto a los responsables de cada uno de los departamentos que conforman la cooperativa, pero como expresé anteriormente, venimos arrastrando una serie de inconvenientes que necesitamos dar solución.

Pregunta 5. ¿Qué estrategias de control interno se aplica a los colaboradores de la cooperativa para que cumplan a cabalidad sus responsabilidades laborales en el área asignada?

En sí, una estrategia no tenemos, se hacen reuniones o capacitaciones y se les expone los objetivos, se les explica cuáles son sus funciones y responsabilidades, pero como tal una estrategia específica que exija el cumplimiento de dicha labor y que se encuentre documentada para su respectiva revisión no se cuenta dentro de los registros de la cooperativa.

Pregunta 6. ¿Qué aspectos considera importantes para delegar funciones y responsabilidades a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder?

Como requisitos para que puedan laborar en la cooperativa, los colaboradores deben tener título de tercer nivel y como mínimo 2 años de experiencia relacionados al área que va a desempeñar en la entidad, según esos aspectos podemos delegar funciones y responsabilidades, por ello se realiza la etapa de reclutamiento y selección del personal.

Pregunta 7. ¿Dentro de la cooperativa se realiza el respectivo reclutamiento y selección del personal?

Sí, antes de la contratación, la cooperativa realiza un análisis de los puestos que hay que cubrir, además de describir las actividades que deberá cumplir la persona contratada, con esto se pretende hallar al personal idóneo que tenga las capacidades para desempeñar correctamente las exigencias laborales que corresponderán a las funciones que se le determinarán.

Pregunta 8. ¿Se supervisa si los responsables de cada área de la cooperativa están cumpliendo con las respectivas funciones que se les han sido asignadas?

Muy pocas veces, no existe un procedimiento que permita medir el grado de cumplimiento laboral dentro de todas las áreas que conforman la organización, ni contamos con una persona que nos ayude a realizar dicho control.

Pregunta 9. ¿Se imponen sanciones a los colaboradores de la cooperativa en caso de incumplimiento de las actividades que les fueron asignadas?

Las sanciones son establecidas en el contrato de trabajo previa contratación del personal, pero hasta el momento no se ha sancionado a nadie, se les ha llamado la atención por no cumplir con eficiencia su trabajo, pero una sanción como tal, no ha existido.

Pregunta 10. ¿Se realizan reconocimientos o existen incentivos para los trabajadores de la cooperativa que cumplen con los objetivos de la entidad?

Anteriormente si se reconocía el buen desempeño por el trabajo que realizaban los empleados de la cooperativa, sin embargo, se procedió a dejar sin efecto dicha estrategia laboral, debido a que se presentaron problemas interno relacionados a la otorgación de estos incentivos, lo cual provocó que el nivel de compromiso de nuestros trabajadores disminuyera; por tal motivo en la actualidad ya no se entregan incentivos al personal.

Pregunta 11. ¿Considera indispensable el diseño de un manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, que ayude a la mejora de la gestión administrativa y financiera a nivel institucional?

Efectivamente, el diseño de un manual de control interno sería de gran ayuda para la cooperativa, ya que permitirá mejorar las funciones y responsabilidades de los colaboradores de la entidad, y así poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes. Considero que nuestros trabajadores son personas actas que poseen el conocimiento requerido por la entidad, sin embargo, estimo la necesidad de la COAC Pushac Runa de implementar un manual de control

interno que establezca los lineamientos a seguir para la consecución de los objetivos organizacionales.

Pregunta 12. ¿Cuál es su criterio en base al proceso de control interno que se ha llevado a cabo hasta la presente fecha en la cooperativa respecto al desarrollo y cumplimiento de las actividades asignadas a los miembros de la organización?

Tenemos un nivel bajo de control, hemos descuidado mucho este aspecto dentro de la cooperativa, por ello en la actualidad estamos atravesando inconvenientes con nuestros colaboradores, están descuidando su responsabilidad y no se están cumpliendo con los objetivos de la cooperativa.

3.1.2. Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE LA COAC PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER

Objetivo: Analizar el correcto manejo del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Pregunta 1. ¿La cooperativa cuenta con un manual de control interno?

Tabla 3-3: Manual de control interno

Opciones	Nº de Entrevistas	Porcentaje
SÍ	20	80%
NO	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

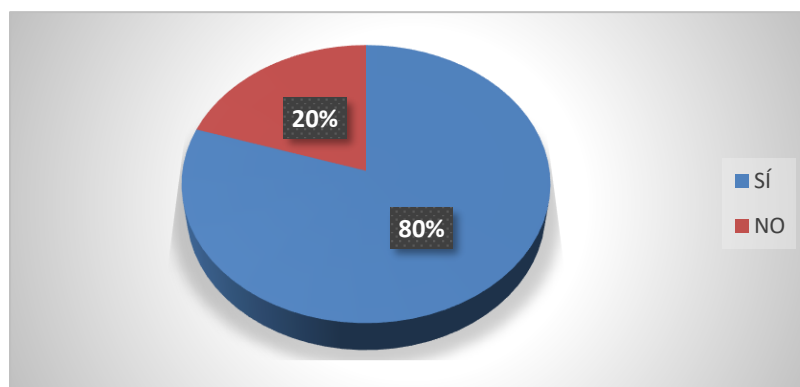


Gráfico 1-3: Manual de control interno

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

Los resultados obtenidos en la realización de la presente pregunta me permitió determinar que en la COAC Pushac Runa Hombre Líder no existe un manual de control interno, obteniendo un resultado del 80% manifestado por 20 personas que afirman que la entidad no cuenta con un manual, y un 20% equivalente a 5 respuestas respondieron que si existe dicho manual, lo cual nos indica que dentro de la cooperativa no existe una correcta comunicación respecto a la socialización de normas y políticas de control interno.

Pregunta 2. ¿Existe un plan estratégico en la cooperativa que le permita conocer los objetivos y metas a seguir?

Tabla 4-3: Plan Estratégico

Opciones	Nº de Entrevistas	Porcentaje
SÍ	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

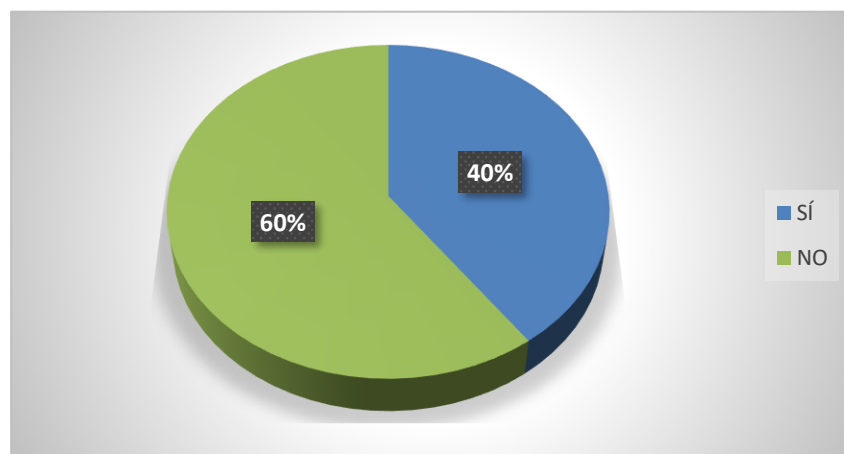


Gráfico 2-3: Plan estratégico

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

Respecto a la pregunta de si existe en la cooperativa un plan estratégico, 15 personas del total de encuestados manifestaron que no existe dicha técnica que permita alcanzar los objetivos establecidos, lo cual porcentualmente equivale a un 60%; sin embargo un 40% afirmó que si existe una estrategia que les permite direccionar sus actividades laborales hacia la consecución de los objetivos organizacionales, reflejando que dentro de la cooperativa las actividades diarias efectuadas por el personal no están siendo orientadas hacia un propósito en específico.

Pregunta 3. ¿Cree usted que el control interno que aplica la cooperativa es eficiente y eficaz?

Tabla 5-3: Eficiencia y eficacia del control interno

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
SÍ	8	32%
NO	17	68%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

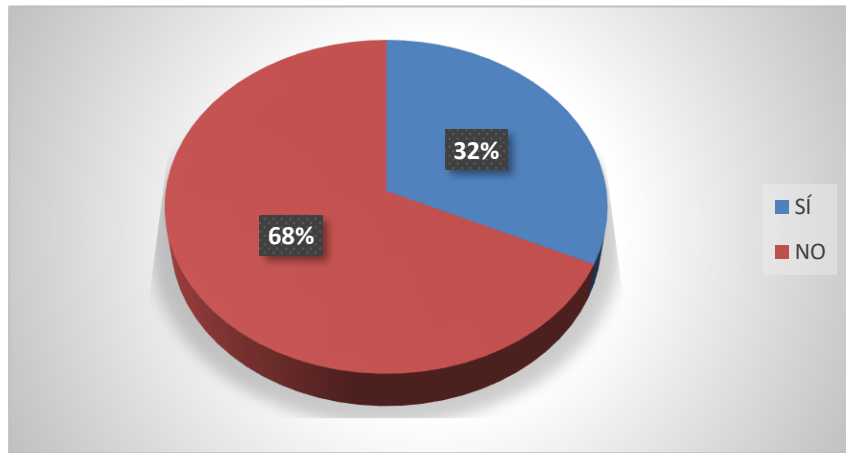


Gráfico 3-3: Eficiencia y eficacia del control interno

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

El proceso de control interno adoptado en la COAC Pushac Runa Hombre Líder, no se encuentra debidamente establecido, puesto que las opiniones receptadas establecen en un 68% el desacuerdo sobre la evaluación llevada a cabo en la entidad; por otra parte, solo un 32% estima que dicho procedimiento se lleva a cabo con eficiencia y eficacia.

Pregunta 4. ¿Se socializa el manual de control interno con los colaboradores de la cooperativa?

Tabla 6-3: Socialización del manual

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
SÍ	6	24%
NO	19	76%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

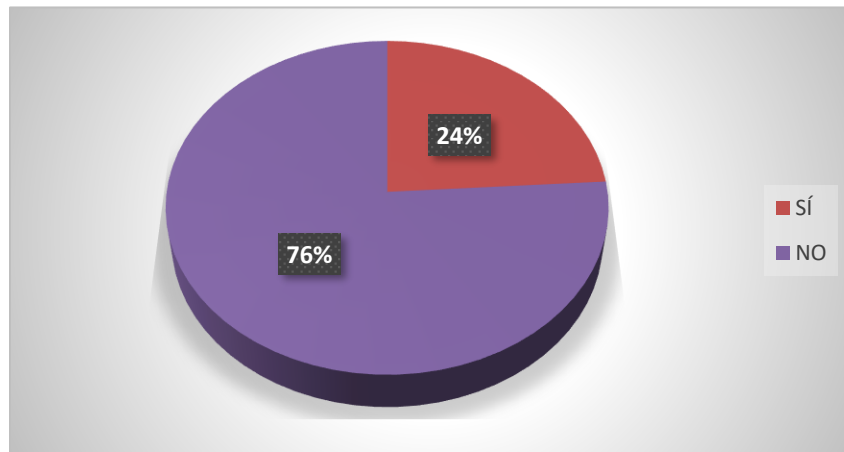


Gráfico 4-3: Socialización del manual

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

Las respuestas receptadas determinaron que existen problemas relacionados a la comunicación en los diferentes niveles organizacionales, provocado por la inexistencia de una adecuada socialización de los lineamientos establecidos para el funcionamiento de la cooperativa (76%), mientras que un 24% considera que están capacitados respecto a la información que contiene el manual de la cooperativa.

Pregunta 5 ¿Considera usted que el personal que labora en la cooperativa cumple a cabalidad sus funciones?

Tabla 7-3: Cumplimiento de funciones

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
Siempre	9	36%
Casi Siempre	13	52%
Nunca	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

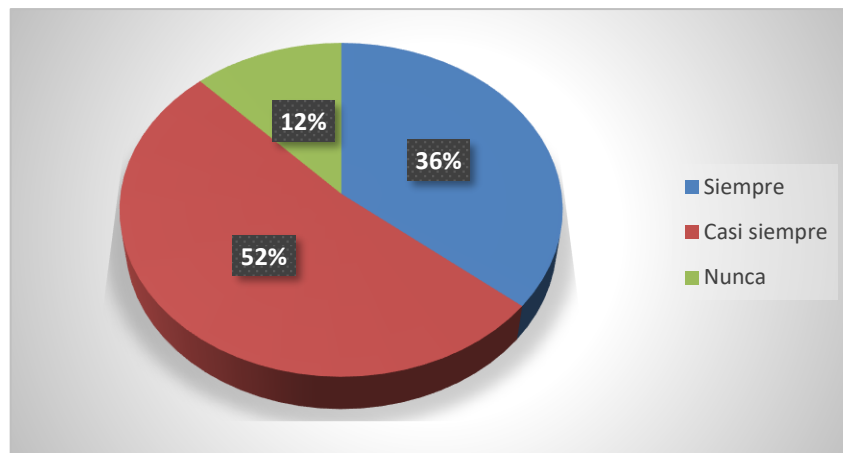


Gráfico 5-3: Cumplimiento de funciones

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

Existe un preocupante 52% que manifiesta el cumplimiento parcial de las funciones que se les han asignado, provocado quizás por la falta de un proceso de control y evaluación periódica que mida el desempeño laboral, a pesar de aquello, un 36% de los miembros de la cooperativa indican que sus funciones han sido realizadas sin ningún inconveniente, pudiendo cumplir a cabalidad cada una de las exigencias requeridas en su puesto de trabajo; un porcentaje mínimo del 12% determinaron la inconformidad debido al no cumplimiento total de las funciones.

Pregunta 6. ¿Las funciones laborales están asignadas a cada trabajador según el área para el que fueron contratados?

Tabla 8-3: Funciones laborales

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
SÍ	19	76%
NO	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

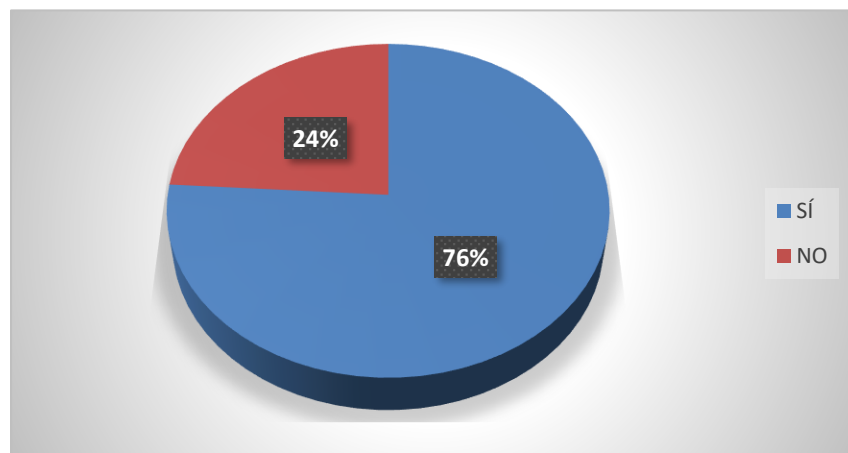


Gráfico 6-3: Funciones laborales

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

En la presente pregunta se pudo evidenciar que las funciones asignadas a cada trabajador han sido correctamente estipuladas, por lo cual se obtuvo un número de respuestas afirmativas que representan un 76%, y solo un número de 6 personas que equivale a un 24%, de manera sorpresiva señalaron que sus actividades no corresponden en su totalidad al trabajo para el que fueron contratados, por lo que se entiende que ha existido un proceso de transición interna respecto a las funciones operativas de la cooperativa.

Pregunta 7. ¿Se realizan revisiones periódicas al personal de la cooperativa, a fin de verificar el cumplimiento de sus funciones?

Tabla 9-3: Evaluaciones periódicas al personal

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
Siempre	4	16%
Casi Siempre	13	52%
Nunca	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

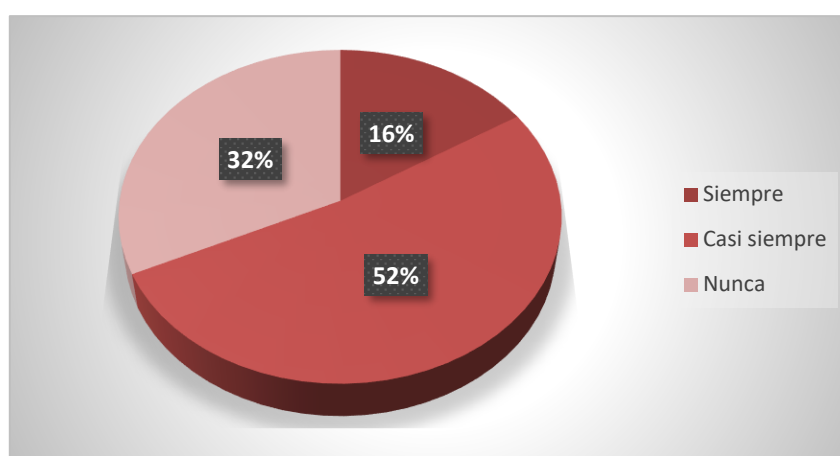


Gráfico 7-3: Evaluaciones periódicas al personal

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

Se determinó a través de la realización de la presente pregunta, que el personal que labora en la COAC Pushac Runa Hombre Líder no es evaluada periódicamente, debido a que un 32% de las respuesta alcanzadas, indican que no se realiza ningún tipo de proceso evaluativo, por otra parte un 52% supieron explicar que se realizan controles ocasionales, y un 16% que equivale a un porcentaje relativamente negativo, declararon que siempre se lleva a cabo este tipo de inspecciones.

Pregunta 8. ¿Se aplican sanciones pertinentes para los colaboradores que incumplan sus funciones

Tabla 10-3: Sanciones

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
Siempre	6	24%
Casi Siempre	9	36%
Nunca	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

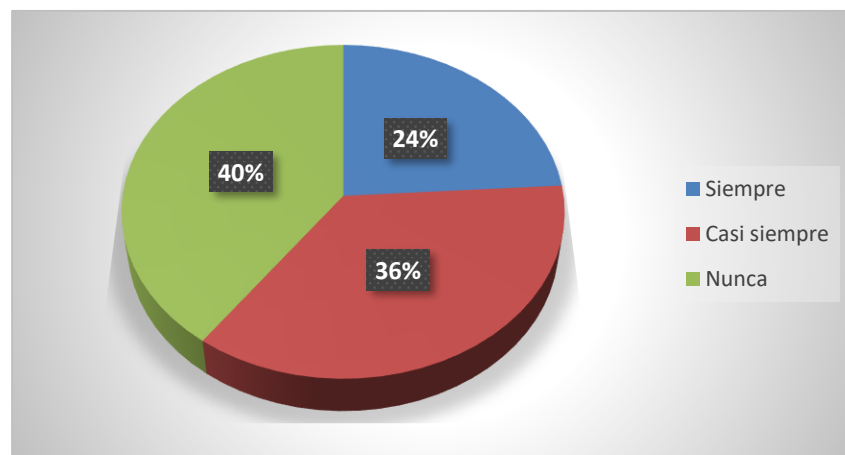


Gráfico 8-3: Sanciones

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

Respecto a la implementación de sanciones por parte de los directivos de la cooperativa, se pudo observar que un 40% de los trabajadores no conocen de la existencia del mencionado método de control, un 36% manifestó que casi siempre se aplican sanciones, y finalmente un 24% de los encuestados aseguró que la parte directiva de la entidad utiliza siempre este tipo de medidas correctivas.

Pregunta 9. A su criterio, ¿Cómo califica usted el manejo del manual de control interno de la cooperativa?

Tabla 11-3: Manejo del manual

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
Bueno	9	36%
Malo	8	32%
Regular	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

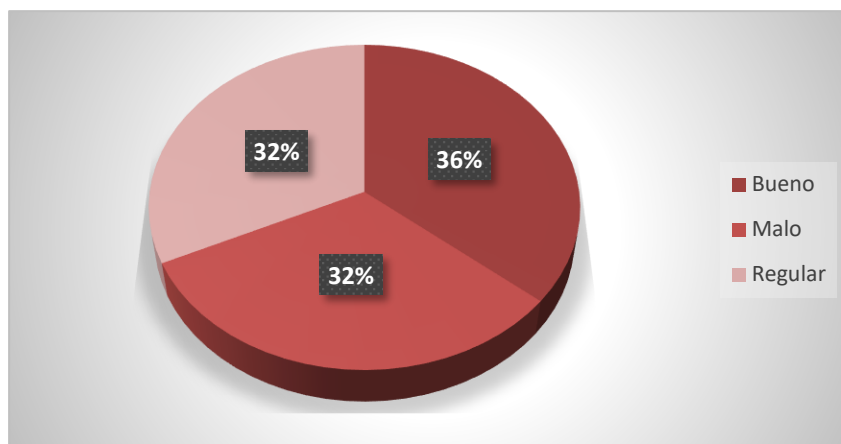


Gráfico 9-3: Manejo del manual

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

Se determinó que el control interno efectuado por la entidad no es efectivo, aquello se ve reflejado en las respuestas obtenidas por parte de los miembros de la organización, donde con un 32% se señaló que la cooperativa realiza un regular y mal manejo del manual del control interno, lo cual contrasta con un 36% de las respuestas, que indican que el manejo dado a dicha herramienta instructiva, es bueno.

Pregunta 10. ¿Cree usted que el diseño de un manual de control interno mejorará la gestión administrativa de la cooperativa?

Tabla 12-3: Gestión administrativa

Opciones	N° de Entrevistas	Porcentaje
SÍ	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

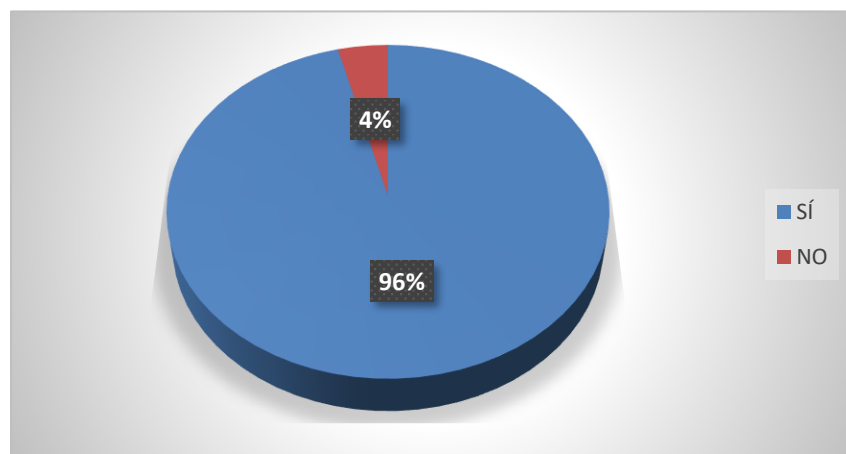


Gráfico 10-3: Gestión administrativa

Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y operativo

Análisis:

En definitiva, la implementación de un manual de control interno en la COAC Pushac Runa es necesario, y goza de la aprobación de un 96% de los miembros de la organización, sin embargo, un mínimo porcentaje del 4% considera que no es necesario la utilización del mencionado procedimiento documental.

3.2. Título

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

El presente manual diseñado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito PUSHAC RUNA HOMBRE LIDER, contiene información importante y de interés para los usuarios que tengan acceso a su contenido, entre los aspectos más resaltantes que se podrán consultar se tiene: los objetivos, justificación, alcance, reseña histórica de la institución, así como la misión, visión y valores que la identifican. Por otra parte, da a conocer cada uno de los servicios que ofrece la entidad a sus asociados en cuanto a requisitos y condiciones. Se hace mención de la base legal que la regula y se detalla el Código de Ética desglosado en capítulos.

Asimismo, se detalla el manual de funciones que describe las principales actividades de los diferentes puestos de trabajo adscritos a la cooperativa. De igual manera, especifica las normas de control interno, el cual tiene como propósito optimizar los recursos financieros, logísticos y de talento humano en correspondencia con los servicios financieros que la institución ofrece a sus socios y comunidad en general. El contenido finaliza con el manual de reclutamiento, selección,

Contratación, inducción, ascenso y desvinculación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder.

Dado el amplio contenido se recomienda ser incorporado en cada uno de los ordenadores utilizados por el personal que labora en la institución, permitiendo de esta manera su fácil acceso y uso adecuado, de acuerdo a las actividades y servicios requeridos.

3.3. Generalidades de la propuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos en el Capítulo II de la presente investigación, se determinaron diversas debilidades ocasionadas por la carencia de un manual de control interno, lo cual trae como consecuencia, dificultad en la gestión administrativa a nivel interno y externo, omisiones de errores significativos al no ser el personal calificado de la empresa quien lo detecte, pérdida de documentos que soportan los registros administrativos, así como las actividades que realiza cotidianamente cada uno de los empleados de la institución están expuestas a una probabilidad de mayor riesgo. Por consiguiente y en la búsqueda de mejorar la

situación expuesta, se presenta en este apartado la propuesta, que comprende el diseño de un Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Cabe destacar que la propuesta del manual será de utilidad y apoyo para mejorar, facilitar y establecer los procedimientos administrativos de la cooperativa, lo que permitirá mejorar los controles internos, obtener información confiable y oportuna, así como documentos relacionados directamente con la situación administrativa, económica y financiera, lo que conllevaría a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, a fortalecer con exactitud la comprensión de los procedimientos y el cumplimiento de las normativas establecidas por las leyes, códigos y reglamentos.

De acuerdo al contexto descrito, los manuales de control interno, son un sistema que detalla cada actividad, proceso, procedimientos y funciones de las empresas que contribuyen al logro de la practicidad funcional y nominal de los empleados en el desempeño de sus funciones. Con el uso y aplicación de los manuales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, se estará gestionando cada una de las operaciones que se llevan a cabo de manera homogénea y que cada empleado debe tener pleno conocimiento de su aplicación, por cuanto constituyen una herramienta básica para la coordinación y estructuración de las tareas que se realizan en cada una de las áreas.

Por lo tanto, y para que estos funcionen como se describe, es necesario que la información sea confiable, precisa y uniforme; para lo cual se requiere en su elaboración un trabajo metódico, eficiente, con conocimiento y experiencia previa, para su diseño. No obstante, la evaluación de las operaciones administrativas implementadas a través de los manuales de control interno, consolidará las fortalezas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, frente a la gerencia y a sus socios. En tal sentido, debido a la importancia que adquiere este tipo de sistemas para cualquier entidad, es necesario revisar los procedimientos actuales, que servirán como punto de partida, además será el soporte principal para realizar los cambios necesarios que se requieren al momento de consolidar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos y cada uno de los procesos.

Para diseñar y llevar a cabo todo el proceso de creación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, a través de un manual de esta índole, es importante de acuerdo con los conceptos teóricos planteados, ordenar el proceso de obtención de la información, a fin de garantizar la recolección de los requerimientos necesarios, los cuales

deben ser consignados de forma cronológica, de acuerdo a las operaciones que deberán seguirse para la realización de las funciones dentro del departamento de la entidad, por cuanto corresponden ser definidas con criterios uniformes que permitan una comprensión clara y concisa y aseguren el cumplimiento de las políticas internas, la fiabilidad e integridad de la información de manera confiable y transparente. En consecuencia, es preciso conocer sobre el origen y funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, en cuanto a su estructura organizativa



MANUAL DE CONTROL INTERNO

 <p>PUSHAC RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>INTRODUCCIÓN</p>	<p>Pág. 1/82</p>
---	---	-------------------------

El manual de control interno, pretende ayudar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, a aplicar los requerimientos administrativos de manera eficaz, eficiente y oportuna con el propósito de transmitir una información general. Todo lo referente a su contenido es en beneficio para todo el personal de la cooperativa, a su vez que permitirá toma de decisiones adecuadas, oportunas, directas o indirectas en las operaciones de la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder es una de las instituciones financiera referentes del segmento en la que se encuentra viéndose en la necesidad de mejorar diariamente sus actividades es por ello que, al aplicar un manual de control interno, estará garantizando un servicio de calidad hacia los socios. Por otra parte, se obtendrán cambios en las diferentes áreas de la cooperativa fortaleciendo la segregación de funciones, la toma de decisiones inmediata, detectar y prevenir errores, así como una comunicación eficiente y efectiva entre áreas para un mejor trabajo en equipo y así alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Es importante señalar que, las acciones a seguir contenidas en el presente manual de control interno, se podrá optimizar en la medida en que los procesos sean actualizados a través de la gerencia, lo cual permitirá la flexibilidad para alcanzar una gestión administrativa de manera transparente, confiable y eficaz

Por otra parte, el manual de control interno está conformado por aspectos generales tales como: objetivos, justificación, alcance, que rigen las cooperativas de ahorro y crédito, a su vez se ha diseñado en un lenguaje claro y de fácil entendimiento para los usuarios que harán uso del mismo; también describe los procedimientos ajustados a la norma administrativa que rige la materia.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER OBJETIVOS	Pág. 2/82
---	---	------------------

3.3.1. *Objetivo General*

Proporcionar información sobre la situación administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, que sea útil para la toma de decisiones, así como garantizar un control interno confiable, que permita tener acceso a información de manera oportuna y en el tiempo requerido, además de establecer las responsabilidades de quienes intervienen en los distintos procedimientos, con el fin de procurar una gestión eficaz y efectiva en el tiempo.

3.3.2. *Objetivos Específicos*

1. Proporcionar los principios y lineamientos que especifiquen los procedimientos administrativos.
2. Delimitar las funciones y actividades del personal adscrito a la cooperativa.
3. Determinar los controles internos necesarios para una gestión administrativa efectiva.
4. Establecer los procedimientos de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE</p>	<p>Pág. 3/82</p>
---	--	-------------------------

3.3.3. Justificación

La importancia principal de este manual de control interno es lograr la aplicación de los procedimientos adecuados para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, con la finalidad de mantener en forma ordenada toda la información administrativa dentro de la entidad, de esta manera se estaría unificando, sintetizando y simplificando cada uno de los procedimientos que en ella se llevan a cabo, permitiendo que los usuarios puedan conocer de manera oportuna la situación de la empresa y a su vez establecer las responsabilidades de cada uno de sus funcionarios, para evitar la duplicidad de funciones, así como ahorrar tiempo, esfuerzo y costos en la realización del trabajo. Todo con la finalidad de elevar los niveles de eficiencia y eficacia de las actividades que se llevan a cabo en el área contable, las cuales aplicadas coherentemente mejoran la comparabilidad de la información, dando lugar a la toma de decisiones adecuadas y facilitando la cultura administrativa.

3.3.4. Alcance.

El manual de control interno no sólo está al alcance del área administrativa, también está dirigido a las áreas de cobranza y contabilidad, por tener una estrecha relación en cuanto a sus competencias y funcionamiento laboral. Asimismo, se dirigen a un amplio espectro de usuarios, por ejemplo, gerencia, auditor, acreedor, socios empleados y público en general, que requiera conocer sobre esta normativa.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>RESEÑA HISTÓRICA</p>	<p>Pág. 4/82</p>
---	---	-------------------------

3.3.5. *Reseña Histórica*

En la comunidad de Apatug Alto de la parroquia Santa Rosa cantón Ambato provincia de Tungurahua, un conjunto de jóvenes con valores culturales decidió trabajar en equipo con el propósito de fundar una organización que ayude a su comunidad económicamente, formando una caja comunal y para ello se reunían una vez a la semana después de sus actividades cotidianas, aportando de sus ingresos un porcentaje para dicha organización.

Después de un tiempo de la creación de la caja comunal y de tener claras las ideas de sus integrantes resolvieron realizar una Corporación para el desarrollo social y financiera, surgiendo así varias necesidades como, por ejemplo; incrementar la rentabilidad económica con el objetivo de ayudar a todos sus moradores y socios con pequeños préstamos es así que invitaron a formar parte de esta organización a más socios.

Luego de varios años de lucha de estos jóvenes cumplen un sueño que tenían en conjunto, se da inicio de sus actividades como Corporación Pushac Runa el 16 de agosto del 2010 en su primera agencia ubicada en la ciudad de Ambato; calle 12 de noviembre y Montalvo abriendo sus puertas a los habitantes de dicha ciudad con el propósito de brindar una buena atención a los socios y clientes otorgando créditos para ayudar a los negocios y sueños de cada tungurahuense, continúan con su arduo trabajo y con la finalidad de ampliar sus servicios a más personas deciden abrir tres agencias ubicadas en Riobamba, Chunchi y Salcedo quedando así como la Matriz la oficina Ambato.

Mediante resolución N° SEPS-ROEPS-2013-002640 el 11 de junio del 2013 su marca comercial queda como PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER, siendo uno de los referentes de las instituciones financieras.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>MISIÒN / VISIÒN / VALORES</p>	<p>Pág. 5/82</p>
---	--	-------------------------

3.3.5.1. Misión


Es una cooperativa de ahorro y crédito comprometida con brindar productos y servicios financieros sostenibles y de calidad a los socios y clientes, para atender las diferentes necesidades del sector urbano y rural de la región, sierra central del país, fortaleciendo la Economía Popular y Solidaria.

3.3.5.2. Visión

Ser una cooperativa de ahorro y crédito de referencia en la región central del país, para la provisión de productos y servicios financieros inclusivos y de calidad, en los sectores urbano y rural, contribuyendo al desarrollo de la Economía Popular y Solidaria.

3.3.5.3. Valores

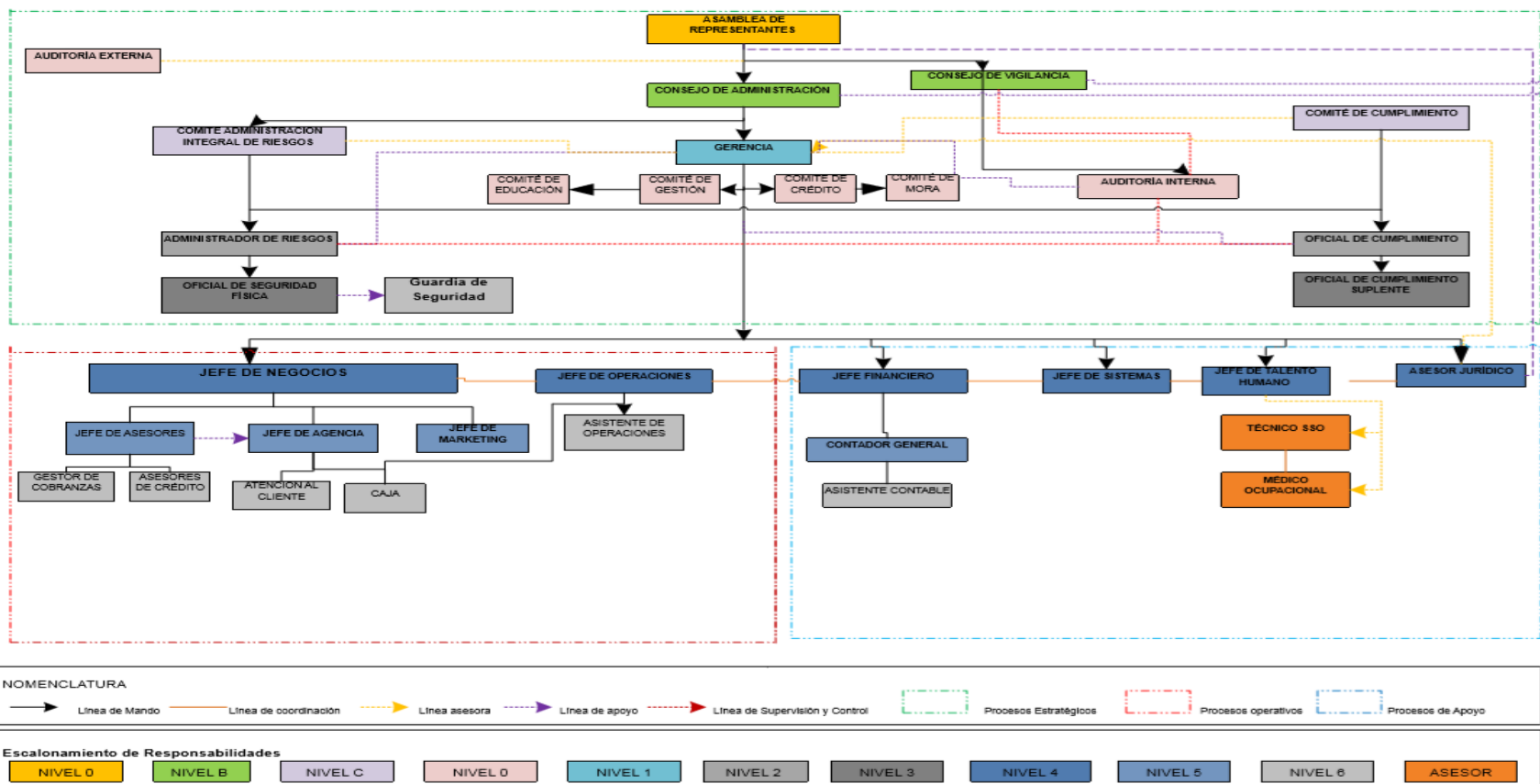



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER BASE LEGAL	Pág. 6/82
---	--	------------------

3.3.5.4. *Base Legal*

- Constitución de la República del Ecuador, conceptualiza que el sistema económico debe ser solidario y social, que incluya al sector cooperativo, asociativo y comunitario, los cuales estarán regulados de acuerdo a lo establecido por la Ley, las normas y entidades de control.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Ley de Cooperativas y su reglamento.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Normas Ecuatorianas de Contabilidad.
- Normas de Control Interno.
- Código de Trabajo
- Código de ética de las y los servidores de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder
- Todas aquellas normas referentes al funcionamiento de las entidades y organizaciones controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

3.3.5.5. Estructura Organizativa



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Pág. 8/82
---	--	------------------

3.3.5.6. Ubicación Geográfica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, es una organización supervisada por Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y geográficamente se encuentra ubicada como señala en la tabla siguiente:

UBICACIÓN GEOGRAFICA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LIDER	
Organización	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder
Tipo de Organización	Cooperativa de Ahorro y Crédito
Clase	Ahorro y Crédito
Cantón	Ambato
Dirección	Martínez 05-32 y Bolívar
Provincia	Tungurahua
Parroquia	Matriz
Número de Resolución	SEPS-ROEPS-2013-002640
Página Web	https:// Pushacruna.com

AGENCIAS	
Riobamba	Juan Lavalle y Gaspar de Villaroel
Salcedo	Juan León Mera y 24 de Mayo
Chunchi	Simón Bolívar y Miguel León Bermeo
Quito	Av. Juan José Flores y Mejía
Naranjito	Av. Guayaquil y 9 de octubre

Matriz Ambato

📞 Teléfonos

032994780 Ext. 1

📍 Dirección

Martínez 05-32 y Bolívar
Ambato - Ecuador.

🏠 Referencia

Al frente del colegio bolivar



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER SERVICIOS	Pág. 10/82
---	---	-------------------

3.3.6. Ahorros

3.3.6.1. Ahorro Programado


Es una cuenta a través de la cual la cooperativa incentiva, promueve y apoya a los socios / clientes a ahorrar de forma fija o recurrente una cantidad de dinero, que les permita a lo largo del tiempo y en un período acordado, generar ahorros que puedan ser utilizados para cubrir las necesidades futuras de dichos socios.

INFORMACIÓN GENERAL			
Requisitos	Valor de apertura	Tasa de interés	Monto mínimo de aportación
<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cédula • Papeleta de votación 	5\$	3%	0\$

3.3.6.2. Ahorro Pushaccito

Es una cuenta dirigida a los hijos menores de los socios, a través de la cual la cooperativa promueve y desarrolla un proceso de educación financiera (cultura del Ahorro), que permite con el tiempo construir o ahorrar, con la finalidad de que pueda ser utilizado para satisfacer las necesidades de los futuros socios.

INFORMACIÓN GENERAL			
Requisitos	Valor de apertura	Tasa de interés	Monto mínimo de aportación
<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cédula menor de edad • Copia de la cédula del representante legal • Planilla de Luz • Papeleta de votación 	3\$	2%	0\$

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER SERVICIOS	Pág. 11/82
---	---	-------------------

3.3.6.3. Ahorro Normal

Es la recepción de valores en moneda de curso legal que la cooperativa recibe voluntariamente del socio y que está disponible gratuitamente, salvo los ahorros mínimos requeridos por el Estatuto, para cumplir con su obligación económica como socio de la entidad.

INFORMACIÓN GENERAL			
Requisitos	Valor de apertura	Tasa de interés	Monto mínimo de aportación
<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cédula • Papeleta de votación • Planilla de servicios básicos 	25\$	2%	15\$

3.3.7. Créditos

3.3.7.1. Micro Acumulación Simple

Constituye microcrédito toda operación de crédito no superior a 150 remuneraciones básicas concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con nivel de ventas anuales inferior o igual a 100.000\$.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER SERVICIOS	Pág. 12/82
---	---	-------------------

INFORMACIÓN GENERAL	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Copia de la cédula con votación a color • Foto tamaño carnet actualizado • Planilla de servicio básico • Pago de predio actualizado • Copia de escritura • Certificado de gravamen • Justificativo de los ingresos
	Monto máximo	10.000\$
	Plazo máximo	30 meses
	Tasa de interés	21,5%
	Encaje	20%

3.3.7.2. Micro Acumulación Ampliada

Es un crédito destinado para capital de trabajo, adquisición de activos fijos y maquinaria.

INFORMACIÓN GENERAL	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Scoring de 800 puntos • Copia de la cédula con votación a color • Foto tamaño carnet actualizado • Planilla de servicio básico • Pago de predio actualizado • Copia de escritura • Certificado de gravamen • Justificativo de los ingresos • Informe de perito calificado
	Monto máximo	40.000\$
	Plazo máximo	48 meses
	Tasa de interés	18,5%
	Encaje	20%

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER SERVICIOS	Pág. 13/82
---	---	-------------------

3.3.7.3. Micro Agrícola Ganadero


Es un crédito destinado a las actividades relacionadas con el sector agrícola y ganadero.

INFORMACIÓN GENERAL	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Scoring de 800 puntos • Copia de la cédula con votación a color • Foto tamaño carnet actualizado • Planilla de servicio básico • Pago de predio actualizado • Copia de escritura • Certificado de gravamen • Justificativo de los ingresos • Certificado de CONEFA
	Monto máximo	5.000\$
	Plazo máximo	30 meses
	Tasa de interés	18%
	Encaje	0%

3.3.7.4. Microcrédito Minoristas

Es un tipo de crédito no superior a 150 remuneraciones básicas, que se concede a un prestatario, personas natural o jurídica, que posean un nivel de ventas anuales inferiores o iguales a 100.000 \$.

INFORMACIÓN GENERAL	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Scoring de 800 puntos. Copia de la cédula con votación a color • Foto tamaño carnet actualizado. Planilla de servicio básico • Pago de predio actualizado. Justificativo de los ingresos
	Monto máximo	1.000\$
	Plazo máximo	12 meses
	Tasa de interés	25,5%
	Encaje	10%

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER SERVICIOS	Pág. 14/82
---	---	-------------------

3.3.7.5. Microcrédito Emergente

Es un crédito destinado para cubrir gastos médicos, robos, incendios, desastres naturales, accidentes y fallecimientos de los socios o familiares directos.

INFORMACIÓN GENERAL	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Ser socio de la cooperativa Scoring de 600 puntos Copia de la cédula con votación a color Foto tamaño carnet actualizado Planilla de servicio básico Pago de predio actualizado Copia de escritura Certificado de gravamen Justificativo de los ingresos
	Monto máximo	3.000\$
	Plazo máximo	3 meses
	Tasa de interés	22,5%
	Encaje	0%

3.3.7.6. Consumo Prioritario

Es un producto otorgado para adquirir bienes, servicios, cubrir gastos individuales o familiares, que no están relacionados con actividades productivas o comerciales.

INFORMACIÓN GENERAL	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> Ser socio de la cooperativa Scoring de 800 puntos. Copia de la cédula con votación a color Foto tamaño carnet actualizado. Planilla de servicio básico Pago de predio actualizado. Proforma o cotización del bien
	Monto máximo	10.000\$
	Plazo máximo	36 meses
	Tasa de interés	15,5%

	Encaje	10%
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER SERVICIOS	Pág. 15/82

3.3.7.7. Microcrédito Plushakcito

Las características de esta clase de créditos están dirigidas a personas naturales, asalariadas o rentistas, cuya fuente de reembolso proviene de sueldos, salarios, cuotas o ingresos medios y su destino es la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición o remodelación de vivienda con garantía personal o consolidación de deudas.

INFORMACIÓN GENERAL	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Scoring de 800 puntos • Copia de la cédula con votación a color • Foto tamaño carnet actualizado • Planilla de servicio básico • Pago de predio actualizado • Copia de escritura • Certificado de gravamen • Justificativo de los ingresos
	Monto máximo	10.000\$
	Plazo máximo	36 meses
	Tasa de interés	22%
	Encaje	0%

3.3.8. Inversiones

3.3.8.1. Inversión pago al vencimiento

Permite el crecimiento del dinero mediante inversiones con plazos desde 30 días y tasas de interés hasta el 10%. Dentro de los requisitos sólo se exige la copia de la cédula y la papeleta de votación.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER SERVICIOS	Pág. 16/82
---	---	-------------------

3.3.8.2. *Inversión pago periódico*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa está conferida por la Ley de Economía Popular y Solidaria para recibir depósitos a plazo fijo, con vencimiento de un período, acordado libremente por la cooperativa y el socio, mediante pagos de tasa de interés mensual o al vencimiento, garantizando depósitos con nuestros activos. La tasa de interés es del 10% y con plazo de hasta 30 meses. Los requisitos sólo exigen copia de la cedula y papeleta de votación.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA</p>	<p>Pág. 17/82</p>
---	--	--------------------------

3.3.9. Código de ética

3.3.9.1. Preámbulo

La Ética enmarca la filosofía que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, promulgada para garantizar el desarrollo de su objeto social, generar valor y proteger los recursos de los asociados, basando sus actividades y operaciones en un amplio conocimiento de la actividad financiera y aplicación de los principios del cooperativismo. El propósito de este código es establecer los valores, principios y normas que guíen la actitud, el comportamiento y la ética de los gerentes, empleados y asociados de Pushac Runa Hombre Líder y cada una de las personas que forman parte del equipo de trabajo de la cooperativa.

Por lo tanto, el presente código debe ser una guía de actuación, por excelencia, para todas las personas vinculadas a Pushac Runa Hombre Líder. Las reglas y el espíritu de trabajo y compromiso, son parte del estatuto que rige las relaciones laborales dentro de la institución, no obstante, depende de cada uno de sus actores, difundirlo, observarlo y hacerlo cumplir en un marco de transparencia y equidad basado en la visión y misión de la cooperativa.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, considerando que es necesario establecer un cuerpo normativo que se encargue de regular las relaciones éticas que se derivan de las operaciones cooperativistas y con la finalidad de establecer directrices de cumplimiento obligatorio para los gerentes, empleados, asociados y en general para todas las personas vinculadas a la institución, acuerdan aprobar el código de ética institucional.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 18/82
---	---	-------------------

CAPÍTULO I

3.3.9.2. Disposiciones Generales

Art. 1. Objetivo. - El código tiene como objeto recopilar de forma sencilla y práctica, los principales valores, criterios y normas que rigen la conducta de la entidad y la de todos sus empleados, en sus acciones institucionales y personales, donde el interés general es mejorar la calidad y competitividad de la cooperativa, con el propósito de establecer un organismo regulador del desempeño, que permita supervisar y sancionar la conducta de sus miembros, promoviendo altos estándares de conducta ética.

Art. 2. Alcance. – Los estándares descritos son obligatorios para todas las personas vinculadas a Pushac Runa Hombre Líder, con sus sanciones correspondientes, por lo tanto es responsabilidad de la administración de la cooperativa desplegar debidamente el código dentro de la institución y asegurar su riguroso cumplimiento.

Art. 3. Ámbito de aplicación. - El presente código establece los principios éticos y morales que deben cumplir los socios, representantes de la Asamblea General, miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, Gerencia General, miembros de Comités o Comisiones, asesores, trabajadores y personas con actividad directa con la cooperativa. Por otra parte, permite desarrollar el proceso de sanción interna de los hechos que contravengan los principios del Código de Ética, aplicando las normas constitucionales del derecho.

Establecer la existencia de un Código de Ética, como norma interna de la cooperativa que se encargue de vigilar y sancionar los actos que atenten contra los principios éticos establecidos en este código. Sancionar en caso de no cumplir con los principios éticos establecidos en el código.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 19/82
---	---	-------------------

CAPITULO II

3.3.9.3. Definición de términos

Art. 4.- Con la finalidad de entender el presente código de ética se establecen los siguientes términos básicos

Conducta. Indica la acción de un sujeto ante determinados estímulos externos o internos. Es el comportamiento humano que refleja todas las acciones y actitudes que produce lo que hace, dice y piensa el ser humano.

Corrupción administrativa. Es una enfermedad que atenta contra la legitimidad de las instituciones públicas, amenaza a la sociedad, el orden moral, la justicia y el desarrollo integral de los pueblos, con el propósito de alcanzar beneficios propios o para terceros. Dentro de este contexto, comprende el soborno, convulsión, malversación, abuso de poder, peculado, enriquecimiento ilícito, así como el tráfico de influencia.

Ética. Es una rama de la filosofía que estudia la moral y el comportamiento del ser humano dentro de la sociedad, es decir, lo que se considera buenas costumbres para vivir en sociedad y lograr una convivencia sana y equilibrada entre las personas.

Moral. Es un conjunto de normas, valores y creencias existentes y aceptadas en una sociedad que sirven como modelo de conducta y evaluación para establecer lo que está bien o mal.

Transparencia. Se refiere a un conjunto de disposiciones y actos por los que los sujetos obligados tienen el deber de poner a disposición de los solicitantes la información pública que posean y divulgar, en su caso, los procesos y toma de decisiones de acuerdo a su competencia, así como las acciones en el ejercicio de sus funciones.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>CÓDIGO DE ÉTICA</p>	<p>Pág. 20/82</p>
---	--	--------------------------

CAPÍTULO III

3.3.9.4. Principios éticos

Art. 5.- Principios Éticos Cooperativos, se refieren a la razón y fundamento de origen institucional que establece los criterios a través de los cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, debe poner en práctica sus valores, entre los cuales destacan:

1. **Membresía abierta y voluntaria:** referido a la aceptación en la institución de todas aquellas personas que manifiesten la disposición de formar parte de los beneficios y servicios ofrecidos, aceptando las responsabilidades y obligaciones de la cooperativa, sin discriminación de raza, posición política, credos religiosos y clase social.
2. **Control democrático:** participación activa de los socios en las definiciones políticas y toma de decisiones a través de los representantes a la asamblea, donde las elecciones y el voto elevan el espíritu cívico y democrático de los socios reconociendo las fortalezas y debilidades de la cooperativa.
3. **Participación económica de los socios:** Se refiere a la contribución que hacen los socios para el crecimiento del capital, donde la distribución de las ganancias y pérdidas debe ser equitativa en proporción a la participación de cada uno de sus miembros.
4. **Autonomía:** la cooperativa de ahorro y crédito es propiedad de sus socios, por consiguiente, son quienes de manera independiente ejercen su propio gobierno y control.
5. **Educación:** la cooperativa debe ofrecer educación y capacitación a los directivos, empleados, representantes y socios, con la finalidad de fortalecer y optimizar el desarrollo institucional.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 21/82
---	---	-------------------

6. Cooperación: se deben efectuar alianzas estratégicas con otras cooperativas del mismo ramo, como fortalecimiento del sistema de ahorro y crédito, creando ventajas competitivas entre los socios.

7. Compromiso: fortalecer el desarrollo sostenible entre la comunidad y articular actividades de cooperación con la sociedad.

Art. 6.- Principios Éticos Operativos, el código de ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, plantea los siguientes principios éticos:

1. Respeto a la Ley: las acciones internas y externas de los directivos, empleados y socios de la cooperativa, deben regirse a lo establecido en la Ley y su reglamento interno.

2. Transparencia: las operaciones deben ser efectuadas de manera abierta y objetiva con la finalidad de evitar interpretaciones erróneas acerca del manejo de los fondos. Asimismo, es necesario presentar y revelar información financiera adecuada a la situación real de la cooperativa.

3. Trabajo en equipo: cultivar una sinergia operacional donde se integre la participación de los socios, empleados y la institución a fin de lograr la consecución de los objetivos

4. Mejoramiento continuo: establecer esfuerzos en todas las áreas de la cooperativa con la finalidad de lograr el desarrollo de la eficiencia y eficacia, así como el bienestar de todos los actores.

5. Competitividad: lograr las ventajas y fortalezas que permitan a la institución posicionarse como la mejor en su ámbito de aplicación.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 22/82
---	---	-------------------

6. **Justicia:** deben tener disposición permanente para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno el mayor grado de responsabilidad y correcto cumplimiento.

7. **Probidad:** actuar con rectitud y honestidad en todo momento, con el fin de satisfacer el interés general sin obtener ventajas personales.

8. **Prudencia:** Deben evitarse acciones que puedan comprometer la finalidad de la función asignada, el patrimonio de la institución o la imagen que debe tener la sociedad con respecto a la cooperativa.

9. **Obediencia:** las órdenes emitidas por el superior jerárquico deben ser cumplidas, en la medida en que cumplan con las formalidades del caso y estén destinadas a realizar actos de servicios que se vinculen con las funciones a su cargo.

10. **Capacitación:** toda persona que preste servicios en la cooperativa deberá participar en los procesos de capacitación para mejorar el desempeño de las funciones inherentes a su cargo.

11. **Confidencialidad:** la persona que preste sus servicios en la institución deberá guardar discreción sobre hechos o información de los que tenga conocimiento por el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan la confidencialidad.

12. **Igualdad:** Todos los funcionarios no deben realizar actos discriminatorios en su relación con los cooperativistas o con los ejecutivos, deben otorgar a todas las personas un trato igual. Este principio también se aplica a las relaciones que mantiene con sus compañeros de trabajo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 23/82
---	---	-------------------

- 13. Tolerancia:** Toda persona que preste sus servicios en la Cooperativa debe observar, ante las críticas de los cooperativistas y otros, un grado de tolerancia superior al que razonablemente podría esperarse de un ciudadano común.
- 14. Respeto:** El respeto a las personas es uno de los principios fundamentales en toda organización; es el reconocimiento de la persona como un ser autónomo, único y libre.
- 15. Responsabilidad:** La definición de responsabilidad se refiere al valor que está en la conciencia de cada persona. Cuando se pone en práctica, establece la capacidad para esta acción y la forma de afrontarla de forma integral y positiva.

CAPITULO IV

3.3.9.5. De las normas y políticas éticas

Art. 7.- La cooperativa como ente social acepta la ética como fundamento de su actividad, por lo tanto, para regular sus operaciones debe establecer reglas, normas y principios observados por todos los niveles administrativos, empleados y socios. Las normas éticas son reglas que la cooperativa debe adoptar para regular el comportamiento de quienes la integran de acuerdo al rol, función, atribución y responsabilidad que la componen.

Art. 8.- La cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, considera las siguientes normas éticas: honestidad, independencia, vigor intelectual, libertad intelectual, sentido de justicia e idealismo.

Art. 9.- Los directivos, empleados y socios deben conducir las actividades de la cooperativa con ética, acatando las normas aplicables por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y serán conscientes de los deberes, derechos y responsabilidades que se ejecutan en los distintos procesos operativos, administrativos y financieros.

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA</p>	<p align="right">Pág. 24/82</p>
--	---	--

Art. 10.- Las operaciones realizadas a nombre de la cooperativa, como proveedor de actividades y servicios financieros se deben realizar considerando los intereses de la entidad y removiendo los intereses personales.

Art. 11.- Los miembros directivos y administrativos deben identificar, analizar y evaluar los riesgos relevantes para el alcance de los objetivos determinando la base asociada a los cambios que influyen en el entorno de la cooperativa.

Art. 12.- Las personas vinculadas a la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, deben observar las reglas de conducta, coherente con sus principios éticos, incluso en sus acciones particulares, bajo el convencimiento de que cada uno contribuye al buen comportamiento ciudadano.

Art. 13.- Como fragmento del núcleo social, la Cooperativa participará activamente en programas institucionales, sectoriales y regionales que promuevan la tolerancia y convivencia y dentro de sus posibilidades, realizar y apoyar proyectos que tengan como objetivo la conservación y mejora del medio ambiente.

CAPÍTULO V

3.3.9.6. *De la ética en las relaciones comerciales*

Con los Asociados

Art. 14.- Siendo los asociados la verdadera razón de ser de la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, la actitud hacia cada uno de ellos debe regirse por la seriedad, el respeto y el profesionalismo en la satisfacción de sus necesidades, basando las relaciones en los principios de integridad, solidaridad, justicia y lealtad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 25/82
---	---	-------------------

Art. 15.- Los dineros encomendados por los asociados serán manejados con transparencia, responsabilidad y seguridad, siguiendo políticas razonables y equitativas, fijando las tasas de interés de acuerdo con la competencia, el medio ambiente y la normativa vigente.

Art. 16.- El respeto que se debe profesar a los asociados, requiere formular y desarrollar estrategias de marketing en las que los servicios que se presentan sean reales y sin exceder sus cualidades, revelando de una manera veraz y transparente el estado financiero de la Cooperativa, con todos los participantes en la distribución de los beneficios económicos y sociales según las condiciones de la misma. Si lo que se busca, en definitiva, es la satisfacción de necesidades de los asociados en cuanto a productos y servicios, es necesario responder con

Art. 17.- Es deber de la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder y sus empleados, evitar conflictos de intereses con los asociados. Si se presenta, el valor prevalecerá como un deber de fidelización a la cooperativa sobre cualquier interés particular.

prontitud a sus reclamos hasta que lo obtengan.

Con los proveedores y acreedores

Art. 18.- Los criterios básicos que contempla la Cooperativa, para llevar a cabo los contratos con proveedores son la calidad del producto o servicio, la condiciones económicas en las que los ofrece y la oportunidad de entrega o prestación del servicio que asegure la seriedad, solvencia y solidez de la firma, así como también acreditar el origen de sus bienes, condiciones que permitan conocer la integridad de los proveedores.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 26/82
---	---	-------------------

Art. 19.- Ningún empleado puede aceptar regalos, sobornos u otro tipo de incentivo por parte de los proveedores, que se conviertan en ventajas o beneficios, que puedan comprometer las acciones generando irregularidades que dañan la imagen de la institución, por otra parte, también deben abstenerse de llevar a cabo actos fraudulentos que deterioren los activos de la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder en beneficio o perjuicio de terceros.

Art. 20.- La cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, garantizará veracidad y transparencia sobre su situación económica y estricto cumplimiento de los

Con la competencia

Art. 21.- La cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder buscará operar en el sector cooperativo inspirado en la fidelización, objetividad, transparencia, equidad y buena fe. Por consiguiente, la creación de ventajas en el ámbito social y de los servicios financieros será apoyada en el marco de un sistema de competencia sana y se mostrará solidaridad con los problemas y dificultades específicas del sector cooperativo.

compromisos comerciales pactados.

Art. 22.- La ejecución y cumplimiento de convenios y alianzas estratégicas con el sector cooperativo será compatible con la lealtad, equidad y respeto que implica ética cooperativa.

Del logro de metas comerciales

Art. 23.- La complejidad y dinámica del sector cooperativo y su entorno demandan la innovación de nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades del asociado y de la misma

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 27/82
---	---	-------------------

institución, ajustándose a los presupuestos asignados para garantizar el desarrollo y crecimiento de la cooperativa.

Art. 24.- Las acciones de todos los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, estarán enmarcadas en el principio fundamental de anteponer la observancia de los principios éticos consecución de objetivos comerciales.

Art. 25.- Será deber de la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, dinamizar acuerdos y alianzas institucionales estratégicas con entidades reconocidas en el sector, que contribuyan al crecimiento de los mismos y fortaleciendo la filosofía de la cooperativa.

CAPITULO VI

3.3.9.7. Del rol ético de los directivos y administradores

Art. 26.- La cooperativa pertenece a los socios, por lo tanto, son los integrantes de la asamblea y quienes delegan la administración de la institución al Consejo de Administración y la fiscalización corresponde al Consejo de Vigilancia, mientras que la gerencia y los empleados forman parte del nivel ejecutivo y operativo.

Art. 27.- Las personas que ejerzan un rol directriz deben enmarcar sus acciones en el respeto a los principios, normas y valores establecidos en el presente Código de Ética. No obstante, cualquier acción que implique corrupción administrativa será objeto de censura moral y por lo tanto se deberán aplicar las sanciones constituidas en las leyes, reglamentos y estatutos de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA	Pág. 28/82
---	---	-------------------

De los Valores

Art. 28.- Se refiere a las cualidades, principios y virtudes que caracterizan a las personas considerándolas como seres dignos y respetables en la sociedad. En relación a la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, se adoptan los siguientes valores: honestidad, trascendencia, compromiso, humanismo, sinceridad, credibilidad, imparcialidad, lealtad e integridad.

Art. 29.- Ningún directivo, empleado o socio debe estar involucrado en acciones de corrupción administrativa, que puedan afectar los intereses de la cooperativa, debiendo acatar los deberes y prohibiciones establecidas en el reglamento interno, así como en el presente Código de Ética.

De los Deberes

Art. 30.- Es obligación de los directivos, empleados y socios cumplir con el deber de diligencia, lealtad, comunicación, no competencia, secreto y confidencialidad, derecho al uso de los activos y a la información.

De las Prohibiciones

Art. 31.- Influir para lograr beneficios o prestación de servicios propios, de familiares o terceros por parte de la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder. Comprometer a la institución en operaciones ajenas, causando daños y perjuicios.

Art. 32.- Recibir comisiones por ejecución de contratos entre la cooperativa y los proveedores o por prestación de servicios entre la institución y los socios.

Art. 33.- Ser representante a la asamblea, vocal o empleado de otra cooperativa de ahorro y crédito, de comprobarse la irregularidad será causal de destitución.

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA</p>	<p align="right">Pág. 29/82</p>
--	---	--

CAPÍTULO VII

3.3.9.8. De las sanciones

Art. 34.- Todo directivo, empleado o socio no sólo es responsable de su propia conducta ética, también deberá denunciar cualquier acción o violación al Código de Ética del cual tengan conocimiento, así como los compromisos de silencio y ocultamiento de información.

Art. 35.- El uso indebido de la información por parte de los directivos, empleados y socios dará derecho a la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder, para imponer las siguientes sanciones, respetando el derecho a la defensa:

1. Referida a los socios, será causal de exclusión.
2. Referida a los representantes de los Consejos de Administración y Vigilancia será causal de exclusión y remoción.
3. Referida a los empleados será causal de despido de la cooperativa.
4. Referida a personas particulares, de acuerdo a la gravedad, la cooperativa podrá intentar acciones judiciales por daños y perjuicios.

Art. 36.- De igual manera serán consideradas como faltas graves, aquellas conductas referidas a las siguientes acciones:

1. Desconocimiento al Código de Ética.
2. Desconocimiento del manual de control interno.
3. No colaborar con investigaciones relacionadas con infracciones e irregularidades.

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER CÓDIGO DE ÉTICA</p>	<p align="right">Pág. 30/82</p>
--	---	--

4. Adulterar documentos internos de la cooperativa
5. Declarar información falsa en contra de los directivos, empleados o socios.
6. Violar la confidencialidad por parte de los directivos, empleados o socios.

Art. 37.- No está exento de las sanciones quienes infrinjan las normas morales previstas en las leyes, reglamentos, estatutos y el código de ética que rigen la cooperativa de ahorro y crédito Pushac Runa Hombre Líder.


CAPÍTULO VIII

3.3.9.9. Disposiciones finales

Art. 38.- El incumplimiento de los principios establecidos en el presente Código de Ética será sancionado de acuerdo con las categorías disciplinarias establecidas en el reglamento y estatutos internos, así como por el código, en los casos correspondientes.

Art. 39.- Con el propósito de garantizar el cumplimiento del presente Código de Ética, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, exige a los directivos, empleados y socios que certifiquen que tienen pleno conocimiento acerca del código y que cumplirán con los principios éticos establecidos por la institución durante las actividades.

Art. 40.- La facultad para dictar y reformar el Código de Ética es responsabilidad del Consejo de Administración y aprobada por la Asamblea General.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 31/82
---	---	-------------------

3.3.10. Manual de funciones


Es un documento de vital importancia en la cooperativa, pues a través de él se describen las principales funciones y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo y a su vez es una ayuda a la entidad financiera, para tener una mejor delimitación y segregación de funciones y por ende una mejor organización.

3.3.10.1. Objetivos

- Establecer la responsabilidad de cada miembro de la cooperativa en relación a los cargos que desempeñan.
- Describir las funciones de cada miembro de la cooperativa.
- Prescindir la duplicidad de funciones con la finalidad de evitar el uso indebido de tiempo y recursos.

3.3.10.2. Alcance


El presente manual abarcará toda la estructura organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, estableciendo las responsabilidades de acuerdo a las funciones que se realicen en cada departamento.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 32/82
---	---	-------------------

3.18.3. Descripción del Cargo


IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Asamblea General
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Determinar la toma de decisiones acerca de la cooperativa con base en las normas legales, estatutarias y reglamentarias que rigen la institución</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>La Asamblea General está integrada por los asociados delegados convocados y reunidos legalmente, es el máximo órgano y sus acuerdos son vinculantes para todos los asociados presentes y ausentes, siempre que se haya formado de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.</p>
FUNCIONES
<p>Aspecto Legal: Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Art. 29</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar y reformar el estatuto social y el reglamento interno. 2. Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia. 3. Remover a los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes. 4. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos de Administración y Vigilancia y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea. 5. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su respectivo presupuesto, presentado por el Consejo de Administración. 6. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la Cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social. 7. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Externa.

9. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley vigente, el Reglamento y el Estatuto Social.
10. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución.
11. Definir el número y valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.
12. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del presidente y directivos, que, en conjunto no podrán exceder, el 10% del presupuesto asignado para gastos de administración de la Cooperativa.
13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación de la Cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 34/82
---	---	-------------------


IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Consejo de Administración
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
Encargado de la administración y control permanente de la cooperativa, está subordinada a la Asamblea General y la directiva.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
Responsabilidad para el desarrollo y buen funcionamiento de la cooperativa. Conocimiento de las reglas y regulaciones que rigen a las entidades financieras. Capacidad de análisis, toma de decisiones, gestión, liderazgo y supervisión, así como la dirección y control de actividades.
FUNCIONES
<p>Aspecto Legal: Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Art. 34</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir y hacer cumplir los estatutos, reglamentos y mandatos de la Asamblea General. 2. Aprobar los programas particulares de la cooperativa, buscando brindar el mayor servicio posible a los asociados y el desarrollo armónico de la institución. 3. Emitir las normas que estime adecuadas y necesarias para la gestión y organización de la cooperativa y el pleno logro de sus objetivos. 4. Emitir la normativa de los diferentes servicios, así como los términos, montos de pago y gastos de administración de las obligaciones derivadas de la provisión de los mismos. 5. Regular el uso de fondos permanentes o agotables, constituidos por la Asamblea General, destinada a la prestación de servicios. 6. Aprobar la estructura administrativa y del personal de la cooperativa, así como los niveles de remuneración. 7. Nombrar y remover al Gerente, su suplente y demás representantes cuando sea necesario. 8. Exigir políticas de gestión de acuerdo con la normativa legal vigente y presentar al Gerente, Tesorero y a quienes tengan bienes a su cargo de la Cooperativa. 9. Determinar el monto de los poderes permanentes del Administrador para celebrar operaciones; autorizarlo para realizarlas cuando exceda dicha cantidad; facultarlo para adquirir o enajenar bienes inmuebles y para gravar bienes y derechos cooperativos.

10. Estudiar y aprobar los créditos cuyos montos y condiciones no se enmarquen dentro de la reglamentación vigente y que por esta consideración deben ser aprobados en reunión de Consejo de Administración.
11. Examinar los informes que le presenten la gerencia, el fiscal y el Consejo de Vigilancia y hacer un pronunciamiento al respecto.
12. Examinar y aprobar en primera instancia las cuentas del balance y el proyecto de distribución de excedentes que debe presentar el gerente, acompañado del respectivo informe explicativo y someterlos a consideración de la Asamblea General.
13. Aprobar o improbar los estados financieros que se sometan a su consideración.
14. Estudiar y aprobar el proyecto de presupuesto del ejercicio económico a consideración de la Gerencia y asegurar su adecuada ejecución.
15. Establecer las provisiones o reservas técnicas necesarias, destacando la existencia de una reserva para la protección de las cotizaciones sociales frente a eventuales pérdidas.
16. Aprobar o desaprobado el ingreso, reingreso o retiro de asociados.
17. Analizar la información proporcionada por el Consejo de Vigilancia, sobre casos de afiliados que no cumplen con los deberes y obligaciones contemplados en los estatuto y formular los cargos correspondientes al asociado.
18. Aprobar la apertura de sucursales, agencias u oficinas y regular su correcto funcionamiento
19. Las demás atribuciones establecidas en el estatuto y en general todas aquellas funciones que se relacionan con la gestión permanente de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 36/82
---	---	-------------------


IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Consejo de Vigilancia
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
Controlar, examinar y fiscalizar las cuentas y operaciones de la cooperativa e informar a la asamblea sobre los resultados de la gestión.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
El Consejo de Vigilancia es una instancia de gran importancia para garantizar la democracia y la transparencia en las cooperativas, por lo que la elección de sus miembros requiere socios idóneos para trabajar en beneficio de la cooperativa y la comunidad.
FUNCIONES
<p>Aspecto Legal: Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Art. 38</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vigilar que los gerentes y empleados en general cumplan con las obligaciones establecidas en la ley, estatutos u otras normativas vigentes. 2. Conocer y supervisar que las actividades de la cooperativa se lleven a cabo de manera eficiente y oportuna. 3. Velar porque la administración se maneje correctamente y se dé a conocer a los socios en el momento oportuno. 4. Asistir a las sesiones del Consejo de Administración para dar su aprobación, el Consejo de Vigilancia está facultado para emitir un voto de oposición cuando lo considere necesario. 5. Debe emitir opinión sobre el balance presentado por el Consejo de Administración. 6. Asegurar que las comisiones especiales de la cooperativa funcionen de acuerdo con la ley, estatutos u otras normas vigentes. 7. Establecer un control adecuado y oportuno, como el control constructivo de todo lo que concierne a la gestión de la cooperativa. 8. Analizar las acciones y decisiones de los niveles de gestión para realizar propuestas que mejoren los resultados de la cooperativa cuando sea necesario.

9. Verificar la veracidad de los balances e inventarios de todas las actividades económicas de la cooperativa, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley, el estatuto vigente y el reglamento de la cooperativa.
10. Asegurarse de que todas las actuaciones de la Junta Directiva, el gerente y los comités estén de acuerdo con la Ley, el estatuto vigente y el reglamento de la cooperativa.
11. Revisar mensualmente la conciliación de cuentas bancarias y el flujo de caja.
12. Revisar al menos cada tres meses, con la ayuda del gerente, las cuentas de la cooperativa, incluyendo las cuentas individuales de los asociados.
13. Solicitar al gerente, de acuerdo con lo dispuesto en los estatutos, que convoque a junta general extraordinaria, cuando a su juicio esta medida sea necesaria, para resolver problemas relacionados con el ámbito de su actividad.
14. Proponer a la asamblea, la expulsión de los directores o asociados que hayan cometido actos perjudiciales a los intereses de la cooperativa.
15. Controlar internamente la legalidad de las asambleas generales, garantizando el cumplimiento de lo dispuesto en los estatutos.
16. Las demás atribuciones que le confieran la Ley, el estatuto y el reglamento de la cooperativa, así como la Asamblea General.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 38/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Gerencia
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Contar con las condiciones necesarias para lograr los objetivos establecidos por la Asamblea General.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>Es la parte ejecutiva de las operaciones y estará a cargo preferiblemente de una persona ajena a la cooperativa, la cual será designada por el Consejo de Administración. El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial, quien se encarga de planificar, fiscalizar y controlar que las actividades administrativas y financieras se realicen de manera eficiente, eficaz, transparente, objetiva y que permitan la adecuada toma de decisiones.</p>
FUNCIONES
<p>Aspecto Legal: Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria Art. 44</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma; 2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa; 3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente; 4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración; 5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración; 6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera; 7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación; 8. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;

9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,
16. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 40/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Contador General

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Liderar, planificar y organizar la función financiera de la institución a nivel contable sobre las transacciones, presupuesto de gastos, pago de obligaciones, enfocado, alineado y sincronizado con la misión, objetivos, estrategias, operaciones institucionales, metas mensuales y anuales, así como también preparar las declaraciones financieras y ser responsable de las actividades del departamento de contabilidad de la cooperativa.


DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

La Cooperativa tiene un Contador, quien es nombrado por el Consejo de Administración, para un periodo de un (1) año, pudiendo ser reelegido o removido libremente; será el encargado de ejecutar las operaciones de contabilidad.

FUNCIONES

1. Mantener los libros de requerimiento legal, debidamente registrados.
2. Clasificar el archivo de comprobantes contables solo cuando sea necesario.
3. Llevar el libro de registro de asociados.
4. Elaborar los estados financieros de manera oportuna y periódica, comparado con todos sus anexos, someterlos a la aprobación del Consejo de Administración y remitirlos a la entidad designada por el estado, debidamente certificados y dictaminado por el auditor fiscal.
5. Liderar y llevar a cabo una gestión de calidad, tipificada por el cumplimiento oportuno de los objetivos y metas institucionales de la entidad, estableciendo una cultura de valores para la mejora continua y la excelencia en el servicio.
6. Ejercer el control de todas las acciones del área en el desempeño del trabajo.
7. Analizar y revisar la información contable, tributaria y estadística que se registre y trámite en la cooperativa.
8. Revisar la nómina de la entidad verificando los conceptos y cuentas contables.
9. Preparar, consolidar, preservar y presentar los estados financieros de forma oportuna, cumpliendo con las obligaciones e informes tributarios.


10. Elaborar las declaraciones de impuestos correspondientes.
11. Mantener actualizado y aplicar los cambios en la legislación contable y tributaria.
12. Elaborar informes estadísticos cuando sean requeridos.
13. Elaborar la conciliación bancaria mensual de las distintas cuentas que tiene la cooperativa.
14. Participar activamente en la inducción, formación y mejora de la cultura organizacional, establecida por la cooperativa.
15. Realizar periódicamente verificaciones físicas de todo el inventario de activos de la Cooperativa.
16. Verificar que las operaciones de ahorro y crédito se hayan registrado correctamente, especialmente la comprobación de los desembolsos de dinero.
17. Cumplir con las recomendaciones hechas por el Auditor interno y externo.
18. Analizar las cuentas contables y verificar que estén debidamente respaldadas.
19. Mantener excelentes relaciones humanas, habilidades de trabajo en equipo, receptividad al cambio, liderazgo, mejora continua, calidad de gestión, excelencia en el servicio al cliente interno, externo y ético.
20. Las demás que le sean asignadas por la autoridad competente y necesarias para la cumplimiento efectivo y oportuno de los objetivos, metas y misión de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 42/82
---	---	-------------------


IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Comité de Crédito
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
Garantizar el servicio crediticio de forma equitativa y rápida cumpliendo plenamente con la normativa crediticia
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
Está integrado por los asociados designados por el consejo de administración con el fin de estudiar y aprobar operaciones crediticias que cumplan con las respectivas políticas generales. Está subordinado al Consejo de Administración e integrado por tres (3) miembros titulares y tres (3) suplentes.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar, actualizar y proponer los cambios que se consideren pertinentes respecto a la normativa crediticia del Consejo de Administración. 2. Estudiar la viabilidad del crédito según la normativa crediticia vigente 3. Aprobar y estudiar operaciones de crédito, cumpliendo con todos los requisitos previstos en el reglamento de crédito. 4. En cada reunión, debe registrar los acuerdos y acciones en el acta. 5. Asistir al Consejo de Administración en las políticas crediticias generales.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 43/82
---	---	-------------------


IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Comité de Educación
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
Promover la formación e integración de socios cooperativos, a través de actividades como seminarios y eventos recreativos educativos.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
Es un comité de apoyo a la junta directiva designado por un período de un (1) año, integrado por asociados, nombrados por el consejo de administración para lograr la capacitación de gerentes y asociados de la cooperativa. Está subordinado al Consejo de Administración e integrado por tres (3) titulares y tres (3) suplentes.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar de acuerdo al presupuesto un programa anual, campañas de promoción y educación cooperativa, para asociados, gerentes y empleados cooperativos. 2. Promover la formación profesional de los directivos, empleados y socios de la cooperativa, a través de cursos, conferencias, seminarios, exposiciones, proyecciones de películas y becas de especialización en el campo de la cooperativa. 3. Dar a conocer a los directores, empleados y socios los estatutos, reglamentos, código de ética y comités de trabajo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 44/82
---	---	-------------------


IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Jefe de Negocios
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
Efectuar una descripción detallada de las funciones del Departamento Comercial
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
Asegurar una gestión empresarial centrada en los aspectos de productos, gestión comercial y servicio al cliente, que sustenta la rentabilidad de la cooperativa; supervisando el desarrollo de funciones de marketing, productos, gestión empresarial, gestión de canales de atención al cliente, así como asegurar un soporte eficiente, adecuado y oportuno operativos y tecnológicos a los productos y servicios financieros proporcionados por la cooperativa.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar la aplicación de la normativa en relación a la gestión del proceso de las diferentes áreas y responsabilidades de la cooperativa. 2. Cumplir con las disposiciones de la gerencia general y los representantes del Consejo de Administración y adoptar las regulaciones internas. 3. Controlar el uso eficiente de los medios, bienes y recursos puestos a su disposición. 4. Asesorar a la gerencia, Consejos de Administración y Vigilancia y demás departamentos en los asuntos a su cargo. 5. Controlar sistemáticamente el avance de los criterios de medición previstos, evaluando su cumplimiento mensualmente, 6. Proponer reuniones de trabajo permanentes a la dirección con las áreas responsables y con otros departamentos para mejorar la calidad de la gestión y la planificación mensual y anual, así como proponer la implementación del personal y manuales necesarios relacionados con el área bajo su responsabilidad. 7. Presentar los informes de gestión y sus indicadores a la dirección y Consejos de Administración y Vigilancia, para la toma de decisiones. 8. Tener iniciativa propia para el desarrollo institucional. 9. Asegurar la correcta planificación, ejecución y control de las políticas de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 45/82
---	---	-------------------


IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Administración
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Controlar los procesos administrativos de la cooperativa de ahorro y crédito, con el fin de lograr la efectiva distribución y uso de los recursos materiales y financieros disponibles, asignándolos equitativamente y administrándolos para el funcionamiento eficiente de los servicios y la satisfacción de las necesidades de la institución y sus asociados.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>Las decisiones y responsabilidades se basan en políticas específicas, procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de la institución.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesora técnicamente a la cooperativa en su área de competencia. 2. Participa conjuntamente con el contador en la elaboración y distribución del presupuesto. 3. Establece los objetivos a alcanzar y determina los recursos necesarios para alcanzarlos. 4. Gestiona los recursos económicos y materiales de la cooperativa. 5. Coordina el registro y control de bienes de la cooperativa. 6. Dirige las actividades de las unidades de menor rango de su competencia. 7. Establece controles eficientes sobre el proceso administrativo. 8. Coordina la elaboración de manuales de políticas y procedimientos dentro de su competencia. 9. Propone nuevos procedimientos y métodos de trabajo. 10. Asigna y supervisa las tareas del personal a su cargo. 11. Diseña y clasifica partidas para gastos extraordinarios. 12. Autoriza cheques y gastos presupuestarios. 13. Controla el movimiento financiero que se lleva a cabo en los bancos. 14. Control de compras, distribución de materiales, registro de proveedores, facturas y órdenes de pago.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 46/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Auditor
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Evaluar las operaciones y actos administrativos y financieros, verificando y determinando el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo con las leyes y reglamentos, tanto internos como externos, a fin de garantizar que los objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito se cumplan dentro de los criterios de efectividad, eficiencia y transparencia administrativa.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>La toma de decisiones, así como las responsabilidades del cargo se basan en políticas específicas, procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel operativo.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza la nómina de asociados de la cooperativa y determina las variaciones cuantitativas y las causas que las originan. 2. Verifica el inventario con la existencia física real de acuerdo con la muestra seleccionada. 3. Verifica el cumplimiento de las normas, procedimientos y regulaciones en las operaciones contables y administrativas. 4. Realiza conteos de caja a fondos y caja chica para verificar su manejo y control. 5. Audita las unidades generadoras de ingresos y crédito, verificando las entradas y gastos en un período determinado. 6. Realiza conciliaciones bancarias. 7. Ejecutar planes de seguimiento para verificar si las observaciones realizadas en auditorías anteriores aún son evidentes en las actuales o han sido resueltas. 8. Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le sean asignados. 9. Eventualmente coordina grupos de trabajo para la ejecución de auditorías. 10. Elabora informes de auditoría teniendo en cuenta tanto sus propias observaciones como las realizadas por los demás auditores y los presenta al jefe inmediato, para la elaboración del informe final de auditoría que será presentado a la Asamblea General.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 47/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Asistente Contable
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Realizar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, con el fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la cooperativa.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>Maneja constantemente equipos y materiales fáciles de usar, siendo su responsabilidad directa, es indirectamente responsable de títulos y valores, las decisiones tomadas se basan en procedimientos y experiencias previas, para la normal ejecución de la obra a nivel operativo. El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de la unidad contable, con el fin de ejecutar lo relacionado con el área; requiriendo una habilidad normal para obtener cooperación.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe, examina, clasifica, codifica y realiza el registro contable de documentos. 2. Revisa y compara la lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas. 3. Archiva documentos contables para uso y control interno. 4. Prepara y verifica las relaciones de gastos e ingresos. 5. Transcribe información contable en una microcomputadora. 6. Revisa y verifica los formularios de retención de impuestos. 7. Revisa y codifica las diferentes cuentas bancarias. 8. Recibe ingresos, anule cheques y giros postales asignando el número de comprobante. 9. Participar en la elaboración de inventarios. 10. Transcribe y accede a la información operando una microcomputadora. 11. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la cooperativa de ahorro y crédito. 12. Mantiene en orden el equipo y el lugar de trabajo, reportando cualquier anomalía. 13. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. 14. Realiza cualquier otra tarea relacionada que se le asigne.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 48/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Jefe Financiero
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Velar por el cumplimiento de las actividades o procesos que garanticen la recepción y control de los ingresos de la cooperativa de ahorro y crédito, su adecuada y correcta distribución, coordinando y supervisando la ejecución de los planes y programas de la unidad a su cargo, a fin de garantizar la cancelación de los ingresos, créditos y gastos de la institución, así como los compromisos y apoyo a la gerencia y asamblea general en la adecuada asignación de recursos financieros.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>Las decisiones se basan en políticas específicas, procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de departamento. El cargo mantiene relaciones continuas con las distintas unidades administrativas de la cooperativa y frecuentemente con la asamblea general, con el fin de apoyar, ejecutar, coordinar, controlar y aprobar asuntos relacionados con el área.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifica las actividades a realizar por la unidad financiera, delegando responsabilidades a cada sección a su cargo. 2. Dirige, coordina y supervisa las actividades realizadas por las secciones a su cargo. 3. Dirige el proceso de emisión de cheques de acuerdo con las políticas financieras. 4. Brinda información confiable sobre la disponibilidad bancaria para que las unidades de administración, operación y asamblea general puedan programar los desembolsos a realizar. 5. Brinda información confiable para que la unidad de administración, junto con la asamblea general, tomen decisiones en relación a: colocaciones, aperturas y cierres de cuentas bancarias. 6. Coordina el proceso de transferencia de los recursos realizados por los asociados, a las cuentas bancarias, de acuerdo con el presupuesto y el cronograma de gastos aprobado.

7. Coordina el proceso de apertura de cartas de crédito y el trámite de su cancelación a socios, a través de los bancos.
8. Controla el movimiento de las diferentes cuentas bancarias a través de los procesos ejecutados por las secciones adscritas al departamento.
9. Mantiene informado al Jefe de Administración de cualquier irregularidad detectada en el movimiento contable y financiero del departamento a su cargo.
10. Analiza y controla el desempeño de los préstamos financieros.
11. Examina, analiza y evalúa el movimiento de ingresos y gastos de la cooperativa.
12. Ejecuta las órdenes de pago tramitadas, según los criterios establecidos por la unidad de administración y asamblea general.
13. Dirige, coordina y supervisa los flujos de caja.
14. Aprueba mediante firma: cheques, transacciones y demás correspondencia del departamento encargado.
15. Presenta informes periódicos al Consejo de Administración, Vigilancia y Asamblea General sobre la disponibilidad financiera de la cooperativa.


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 50/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Cajero
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Garantizar las operaciones de la unidad de caja, realizando actividades de recepción, entrega y custodia de efectivo, cheques, giros postales y otros documentos de valor, con el fin de lograr el cobro de ingresos a la cooperativa y la cancelación de los pagos correspondientes a través de caja.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>Es directamente responsable del efectivo, cheques y otros documentos de valor.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y entrega cheques, efectivo, depósitos bancarios, formularios de control de ingresos de caja registradora y otros documentos valiosos. 2. Pagar sueldos, salarios, horas extras y otros elementos al personal. 3. Lleva un registro de los cheques a pagar, talones de pago y otros. 4. Registra directamente la entrada y salida de dinero. 5. Realiza depósitos bancarios. 6. Prepara periódicamente una lista de ingresos y gastos por caja. 7. Elabora arqueos de cuentas de efectivo. 8. Proporciona a su superior los cobros diarios del flujo de caja. 9. Sella los recibos de efectivo, formularios y otros documentos. 10. Comprueba que coincidan los importes de los recibos de efectivo y depósitos bancarios. 11. Realiza recuentos diarios de depósitos bancarios, efectivo, entre otros. 12. Atiende a socios que solicitan información. 13. Mantiene el registro y control de los movimientos de efectivo. 14. Transcribe y acceda a la información operando una microcomputadora. 15. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la cooperativa. 16. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas y ejecuta cualquier otra tarea relacionada que se le asigne.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 51/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Jefe de Talento Humano
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Controlar la ejecución de los planes y programas de los sistemas de recurso humano en una unidad, planificando y aplicando los lineamientos técnicos en el desarrollo de los planes y programas, para adecuar las normas y procedimientos de acuerdo a las necesidades de la cooperativa de ahorro y crédito.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>El cargo mantiene relaciones continuas con el personal de la cooperativa, con el fin de ejecutar, coordinar, asesorar, controlar y aprobar lo que esté relacionado con el área; y frecuente con la unidad de administración, vigilancia, asesoría jurídica asamblea general y auditoria, con el fin de apoyar y ejecutar en relación al área, requiriendo buena capacidad de cooperación.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesora técnicamente a las distintas áreas de la cooperativa, en materia de administración de recurso humano. 2. Planifica, coordina, dirige y supervisa las actividades de la unidad a su cargo. 3. Planifica, coordina y supervisa el diseño e implementación de planes y programas de los subsistemas de recursos humanos que son responsabilidad de la unidad. 4. Mantiene relaciones con empresas privadas y agencias locales para la ejecución de planes de capacitación al personal adscrito a la cooperativa. 5. Elabora estándares, procedimientos y otros componentes de los subsistemas de recursos humanos. 6. Prepara manuales de organización, realiza estudios y presenta recomendaciones sobre estructuras de oficinas de recursos humanos. 7. Decide conjuntamente con el supervisor inmediato, los lineamientos técnicos y los criterios a ser utilizados en el desarrollo de los programas y estudios de la unidad a su cargo. 8. Supervisa y controla periódicamente la ejecución de planes y programas por parte de las unidades de recursos humanos de las diferentes unidades de la cooperativa.

9. Evalúa los resultados de la ejecución de los planes y programas que son responsabilidad del Departamento a su cargo y recomienda los ajustes necesarios.
10. Analiza los informes elaborados por el personal a su cargo, sobre los resultados de la evaluación de los trámites técnico-administrativos realizados por las unidades de recursos humanos de las diferentes áreas y recomienda al jefe de la unidad de recursos humanos, la aplicación de las correcciones o ajustes.
11. Analiza con la gerencia los problemas de la administración de planes y programas por las unidades sectoriales de recursos humanos de las dependencias y recomienda soluciones.
12. Verifica que se lleven a cabo las acciones recomendadas a las unidades de recursos humanos para solucionar problemas.
13. Coordina y evalúa la administración de las cláusulas socioeconómicas de los convenios laborales, que son competencia del departamento.
14. Estima los costos de las cláusulas de negociación colectiva.
15. Revisa y mantiene las normas y procedimientos adaptados a las necesidades del sistema de recurso humano.
16. Redacta informes técnicos.
17. Revisa y firmar correspondencia, memorandos e informes de unidad.
18. Genera información para la elaboración del anteproyecto de presupuesto de la unidad a su cargo.
19. Elabora el boletín estadístico de la unidad.
20. Supervisa y controla al personal a su cargo.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 53/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Jefe de Sistemas
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
Dirigir los procesos técnicos y administrativos en el área de tecnologías de la información y la comunicación, gestionando los recursos, con el fin de atender las necesidades de la cooperativa.
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
El cargo mantiene relaciones continuas con el consejo administrativo, vigilancia, áreas de la institución y con los usuarios del servicio, con el fin de coordinar, asesorar, controlar y aprobar los asuntos relacionados con el área, requiriendo máxima capacidad de negociación y cooperación.
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora periódicamente planes estratégicos y operativos. 2. Gestiona los recursos bajo su responsabilidad. 3. Comunica planes, objetivos, metas, políticas, estándares y procedimientos a su personal. 4. Dirige procesos de evaluación y cambios tecnológicos. 5. Evalúa sistemas y procesos. 6. Define enfoques y estrategias de gestión de tecnología. 7. Promueve el desarrollo de proyectos de tecnologías de la información y comunicación. 8. Propone el uso de herramientas tecnológicas en el entorno laboral de los usuarios. 9. Brinda asesoría en las funciones de soporte técnico, desarrollo de sistemas y administración de tecnologías de la información y comunicación. 10. Realizar estudios de viabilidad. 11. Maneja programas de capacitación para personal de área. 12. Establece medidas de desempeño y control de calidad del proceso de desarrollo de productos y servicios de tecnología de la información. 13. Establece métodos y estándares relacionados con el proceso de desarrollo de productos y servicios de tecnología de la información y comunicación. 14. Establece las normas y procedimientos correspondientes al trabajo a realizar en la unidad. 15. Asiste a la gerencia en la formulación, gestión y evaluación de planes y proyectos.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 54/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Asesor Jurídico
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Mantener e instruir expedientes que se generen en los diferentes casos del área administrativa, financiera, créditos y laboral, analizando y tramitando documentos y asesorando legalmente a la unidad que lo amerite, al personal y asociados de la cooperativa involucrados en cualquier evento que implique un proceso legal, para dar cumplimiento a los lapsos procesales, preparar dictámenes y satisfacer las necesidades legales de la Institución.</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>El cargo mantiene relaciones continuas con juzgados y registros, y frecuentemente con notarios, entidades gubernamentales, entre otros, para ejecutar lo relacionado con el área, requiriendo una buena capacidad de negociación y cooperación.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atiende profesionalmente a los asociados y personal involucrados de una u otra forma en una investigación administrativa. 2. Evacua consultas en materia administrativa y laboral de la cooperativa. 3. Analiza y decide sobre procesos laborales, elementos inherentes a la cartera crediticia de acuerdo con los requisitos establecidos en la legislación laboral vigente, código de ética, convenios colectivos y normativos de la cooperativa para su tramitación. 4. Elabora dictámenes escritos, relacionados con las diferentes consultas realizadas sobre materia laboral, administrativa y crediticia sobre los diferentes casos que investiga. 5. Ejecuta todas las acciones legales necesarias, ante las instancias correspondientes para los procedimientos a que haya lugar sobre asuntos de asociados y personal administrativo. 6. Atiende a los abogados que presentan medidas de embargo salarial y otras medidas similares impuestas a los asociados de la cooperativa y procede a su ejecución. 7. Elabora y envía informe a los tribunales sobre la relación solicitada para medidas legales. 8. Tomar declaraciones y realizar la sustentación de expedientes disciplinarios de los asociados y personal que hayan incurrido en infracciones que ameriten actuación legal.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DE FUNCIONES	Pág. 55/82
---	---	-------------------

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
Médico Ocupacional
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD
<p>Controlar los programas dirigidos a la prestación de servicios en el área de salud laboral, planificando y coordinando su ejecución, facilitando la prevención y conservación de la salud física y mental del personal, con el fin de garantizar una buena atención médica, tanto general como especializada a los usuarios. .</p>
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES
<p>El cargo mantiene relaciones continuas con los servicios de salud de la cooperativa y las distintas unidades del área integral de salud, con el fin de apoyar, ejecutar, coordinar y controlar asuntos relacionados con el área, frecuentemente con asistencia médica, requiriendo una buena capacidad de cooperación.</p>
FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifica, coordina, supervisa y evalúa la ejecución de los programas de las diferentes áreas de salud ocupacional. 2. Desarrolla programas de diagnóstico y asistencia que permiten el tratamiento indicado ante problemas de salud. 3. Participa activamente en la elaboración del plan general de actividades de la unidad en relación al área de salud. 4. Promueve conjuntamente con las autoridades sanitarias oficiales: campañas, talleres especiales, seminarios, foros y otros eventos en el campo de la salud. 5. Coordina la comisión ocupacional de salud de la cooperativa de ahorro y crédito. 6. Mantiene relaciones de apoyo con las unidades de las distintas áreas de la cooperativa y con Instituciones Médico-Asistenciales públicas y privadas de la localidad, para la derivación de pacientes en casos especiales y para la cooperación en el respectivo tratamiento. 7. Solicita a los Médicos Generales, Especialistas y demás profesionales que laboran en la unidad, los informes de los casos atendidos en sus consultas.

	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>NORMAS DE CONTROL INTERNO</p>	<p>Pág. 56/82</p>
---	--	--------------------------

3.3.11. Normas de control interno

Con el propósito de optimizar los recursos financieros, logísticos y de talento humano en correspondencia con los servicios financieros que la cooperativa ofrece a sus socios y comunidad en general, se instituye las siguientes normas de control interno.

3.3.11.1. Normas Generales

- Todas las operaciones económico-financieras de la cooperativa se ejecutarán de acuerdo con los aspectos de solvencia de capital y financiera, liquidez mínima, equilibrio social y transparencia.
- Los servicios y productos financieros ofrecidos por la cooperativa deben ser de interés y beneficio para los usuarios además de ser competitivo en el mercado financiero nacional.
- Las reglas estatutarias, manuales y reglamentos de la cooperativa serán continuamente actualizado en relación a las leyes y reformas vigentes del sistema financiero nacional.
- Las políticas administrativas y de servicio están adecuadamente definidas y deben actualizarse permanentemente para optimizar la administración de la cooperativa.
- Cada uno de los consejos y comités de la cooperativa ha establecido sus facultades y responsabilidades en relación con la normativa vigente.
- En cuanto a las políticas de personal, se detallan en los aspectos de selección, reclutamiento, educación, formación, incentivos, sanciones y remuneración.
- La cooperativa tiene una estructura organizativa adecuada delimitada, implementado y comunicando al personal con el propósito de dar conocer los niveles jerárquicos a los que deben obedecer.
- Los activos propiedad de la cooperativa deben estar cubiertos por una póliza de seguro para prevenir futuros daños o pérdidas y cuyos valores deben ser actualizado permanentemente.
- La cooperativa tiene un presupuesto anual que debe ser evaluado y modificado permanentemente en función de las necesidades de los socios y del mercado financiero.

ACTIVOS

El tratamiento contable de los activos se basará en el plan de cuentas único expedido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el mismo que estará cualificado de forma permanente y se tomarán disposiciones para cubrir riesgos.

Fondos Disponibles

- Los cobros resultantes de los servicios y productos financieros ofrecidos por la cooperativa, se depositará en el banco o entidades en las que mantiene cuentas, dentro de las veinticuatro horas hábiles siguientes a la fecha de recaudación, con el propósito de salvaguardar y anticipar cualquier pérdida, extravío o robo.
- Al final del día hábil, se realizarán recuentos de efectivo para comprobar si se ha contabilizado todo el dinero recibido y entregado contrastando con la documentación de respaldo y determinando si hay algún excedente o falta de efectivo.
- El departamento de contabilidad verificará la conformidad de los movimientos del día comprobando con los registros contables; cuando exista alguna irregularidad será notificada al auditor interno o al gerente.
- Todo el efectivo que se va acumulando en el día, producto de los fondos, a medida que aumentan, se almacenará en la caja fuerte.
- La caja fuerte que posee la cooperativa será administrada por el administrador de caja quién tendrá la custodia de la llave.
- Los cheques que reciba la cooperativa serán endosados a su favor para posteriormente depositarlos en la entidad donde se tienen las cuentas bancarias.
- El funcionario autorizado para emitir cheques debe guardar secreto y reservar la chequera.
- Las conciliaciones bancarias se realizarán mensualmente o cuando la ocasión lo amerite, con el fin de verificar los saldos al final de un período con los estados de cuenta emitido por el banco.
- El fondo de caja chica se creará en función de las necesidades de la cooperativa.
- El auditor interno de acuerdo con estipulado en la normativa vigente, realizará auditorías sorpresivas de caja chica con el propósito de verificar la existencia de efectivo disponible.

Inversiones

- Está integrado por las inversiones obtenidas por la cooperativa para mantener reservas de liquidez que deben estar documentadas y clasificadas de acuerdo con la finalidad para la que fueron adquiridos.
- Todas las inversiones financieras serán aprobadas por la gerencia, los cuales serán analizados en términos de seguridad, liquidez y rentabilidad.
- La cooperativa debe mantener registros auxiliares de las inversiones que ha adquirido especificando aspectos tales como: institución receptora, denominación, valor nominal, tipos de interés, fecha de emisión y vencimiento y otros aspectos que se consideran importantes.
- Un control exhaustivo de las inversiones realizadas por la cooperativa respecto a la fecha de vencimiento para poder tomar las decisiones más precisas y oportunas sobre si cancelarlo, renovar o cambiar a otro tipo de inversión.

Cartera de Crédito

- Está compuesto por los diferentes tipos de créditos otorgados a los miembros de la cooperativa.
- Todos los créditos otorgados a los miembros se realizarán en base a las políticas crediticias y los lineamientos de regulación crediticia, cabe destacar que deben cumplir con la normativa vigente del sistema financiero nacional.
- La normativa crediticia establecerá aspectos relacionados con la capacidad de pago, tasas de interés, capacidad crediticia, monto, plazos, garantías y recuperación.
- Las tasas de interés máxima y mínima establecidas en la normativa, para el crédito debe estar de acuerdo con los emitidos por la Junta Normativa y la regulación monetaria y financiera.
- Los acuerdos emitidos por la comisión de crédito y los órganos autorizados, serán registrados en el libro de actas.

- La cartera de créditos se clasificará según su estado en: por caduca, que no genera intereses y caduca; para tener un excelente control en cuanto a su administración.
- Se establecerá una provisión para insolvencias con la finalidad de prevenir y salvaguardar la solvencia de la cooperativa en caso de que los créditos no sean cancelados, de acuerdo con las disposiciones de la Junta Directiva y regulación monetaria y financiera.
- La cooperativa debe analizar periódicamente el estado de los créditos otorgados a sus socios con el fin de obtener una cartera crediticia saludable y así tomar decisiones oportunas en caso de una cartera riesgosa para la salud financiera de la institución.
- Se archivará toda la documentación de los créditos otorgados a los socios en una carpeta que contendrá: solicitud de crédito, documentación personal asociado, informe de evaluación y calificación, resolución de la respectiva declaración, garantías formalizadas, comprobante de desembolso, tabla de amortización y otra documentación relevante según el tipo crédito y su movimiento; la carpeta debe estar codificada para un mayor control y seguimiento.
- Los procesos de cobranza se realizarán de acuerdo con lo establecido en las políticas a través de órganos administrativos y, en su caso, judicialmente con el fin de recuperar el crédito total.

Cuentas por Cobrar

- Está constituido por los valores de cobro inmediato del curso normal de los negocios.
- La cooperativa mantendrá registros auxiliares para mantener un correcto control y disponer fácilmente de la información en el momento que se requiera.
- El estado del grupo de cuentas por cobrar será analizado periódicamente y la temporalidad de cada cuenta con el fin de verificar si están siendo cobros de efectivos o tomar decisiones correctivas y oportunas.

Propiedad, planta y equipo

- Se compone de todos los muebles, edificios y equipos propiedad de la cooperativa, también registra la depreciación de cada uno de estos activos.
- Se mantendrá un inventario permanente clasificado por grupos homogéneos según sus características físicas y su ubicación, estableciendo un código para un mayor control y disponibilidad de la información; estos registros tomarán en consideración aspectos como tipo de activo, fecha de incorporación o adquisición, valor, asignación a departamento que fue asignado y responsable del mismo.
- Los controles se realizarán mediante inventarios físicos como máximo una vez al año o cuando la situación lo amerite para verificar su existencia y estado de conservación.
- Los bienes muebles que se hayan depreciado se mantendrán registrados en una subcuenta de cada artículo, también debe codificarse para un fácil acceso y control.
- La depreciación se hará a todas las propiedades y equipos de la cooperativa; que se calculará a partir de la fecha en que el activo entra en servicio hasta agotar su vida útil, dejando un valor residual por efectos de control igualmente el costo de la adquisición y mejoras si se realizan.

PASIVOS

Los pasivos están constituidos por las obligaciones contraídas por la cooperativa y producido por el curso ordinario de la actividad financiera.

Obligaciones con el público

- Está constituido por las obligaciones derivadas de la recaudación de recursos del público, la cooperativa tiene el deber de resguardar el dinero y devolverlo.
- La cooperativa debe tener cuidado al registrar datos personales y firmas de nuevos socios, igualmente tiene que actualizar los datos de los socios ya existente.
- La cooperativa debe mantener un registro auxiliar de cheques, identificando las cuentas revocadas, inmovilizadas y cuentas cerradas.

- Los miembros que se encuentran en descubierto deben ser analizados y examinados para evitar eventualidades futuras.
- Los cheques recibidos del socio en cuanto a su formato deben observarse mediante la nueva ley de cheques del sistema financiero nacional.
- El cajero debe solicitarle al miembro que desea hacer un retiro su respectiva documentación de identificación, también se tiene que revisar cuidadosamente que todos los campos de la forma de votación en función de la transacción a realizar sean legibles; para evitar futuros inconvenientes.

Obligaciones Inmediatas

- Está constituido por obligaciones de liquidación inmediata de las actividades propias de la cooperativa.
- La cooperativa analizará y revisará las cuentas de este grupo que por más de cinco o diez años estaban pendientes para transferirlos a la cuenta Único del Tesoro Nacional.
- El departamento de contabilidad contabilizará los giros y transferencias tan pronto como se haya notificado el pago; también debe hacer los registros auxiliares, los cuales serán custodiados por oficinas de origen.

Cuentas por pagar

- Se compone de cuentas por cobrar pendientes de pago, que deberán liquidarse en el menor tiempo posible, sin excederse de 90 días.
- La cooperativa trasladará a la cuenta Única del Tesoro Nacional los pasivos que habían permanecido inmovilizados a excepción de los que estaban inmovilizados por disposición legal o judicial previa notificación a la institución.
- Se realizarán revisiones sobre el estado de las obligaciones para su vigencia y fuente de pago puntual.
- Hacer provisiones para aceptaciones y operaciones contingentes conferidas por la cooperativa y se hará en cumplimiento de la normativa actual para el sistema financiero nacional.

PATRIMONIO

Se constituye el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, por la participación de los propietarios en los activos de la cooperativa, registros de contribuciones de socios, reserva legal y otras contribuciones de patrimonio, superávit de valoración y resultados acumulados o del ejercicio.

Capital Social

- Está compuesto por los certificados de contribución suscritos que los socios han pagado, así como las capitalizaciones de reservas, ganancias y excedentes; el capital social será variable e ilimitado.
- Para ser socio de la cooperativa, ya sea persona física o jurídica, debe acatar lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y sus reglamentos, estatutos y reglamento interno; de la misma manera para pérdida de la membresía.
- En el caso de que una persona haya perdido la membresía en la cooperativa debe reembolsar sus bienes cuando realice la liquidación en el formulario y tiempo determinado por la normativa vigente del sistema financiero nacional; si el retiro es voluntario, debe solicitarlo a la junta directiva.
- Si el miembro de la cooperativa fallece, los bienes serán entregados a sus herederos de acuerdo con el código civil y el reglamento interno de la cooperativa.
- Cada uno de los socios podrá realizar aportes solo hasta el 5% del capital social, otros grupos pueden contribuir con el 10%.
- La cooperativa mantendrá registros individuales de cada miembro en el que se muestran los movimientos realizados a lo largo del ejercicio.
- Se considerarán socios activos si realizaron transacciones voluntarias en su cuenta de ahorros en los últimos seis meses, la misma que disfrutará de todos los derechos y beneficios de la cooperativa; también permanecerá un registro de miembros inactivos como control interno.

GASTOS

Se compone de las cuentas que resultan del desarrollo de la cooperativa en un ejercicio financiero determinado y se registrará en la medida en que devengue.

Intereses Causados

- Están constituidos por los intereses provocados producto del uso de los recursos públicos recibidos a través de las diferentes modalidades ofrecidas por la cooperativa; que se llevará solo en moneda local.
- Las tasas de interés aplicadas al uso de recursos públicos deben ser de acuerdo con lo que dicte la normativa del sistema financiero nacional.

Comisiones Causadas

- Está integrado por las comisiones ocasionadas, generados por los distintos servicios financieros que realizan las instituciones del sector financiero popular y solidario.
- Serán objeto de análisis y evaluación las comisiones ocasionadas con el fin de verificar su conformidad.

Provisiones

- Está integrado por las disposiciones de la cooperativa en los activos que posee.
- Las disposiciones que establezca la cooperativa deben establecerse según sus necesidades para hacer frente a contingencias u obligaciones; de acuerdo con lo que dicte la normativa actual del sistema financiero nacional.

Gastos Operativos

- Se compone de los gastos generados por el desarrollo de la actividad de la cooperativa de acuerdo con la normativa interna y vigente.
- Todos los gastos incurridos serán revisados para verificar su conformidad.
- Los gastos estarán respaldados por su documentación que servirá para el registro contable y verificaciones futuras.
- Los pagos al personal por salarios y otros beneficios de los cuales son acreedores, se hará de acuerdo con la normativa vigente para evitar problemas futuros con el personal.

- El pago de cuotas percibidas por los miembros de los consejos de la cooperativa será regulada y autorizada por la asamblea general y no pueden exceder el 10% del presupuesto establecido para cubrir los gastos de administración; en cumplimiento de la normativa vigente.

INGRESOS

Se compone de ingresos financieros, operativos y no operativos generado por el desarrollo de las actividades del negocio diario de la cooperativa; se registran a medida que se devengan sin considerar la fecha y forma de recibo de efectivo.

Intereses y Descuentos Ganados


- Se compone de ingresos obtenido a través de las distintas operaciones financieras.
- Serán objeto de análisis de ingresos por concepto de intereses y descuentos para verificar el cumplimiento entre las condiciones acordada.

Comisiones Ganadas

- Se compone de valores recogidos por concepto de comisiones derivadas de los servicios financieros ofrecidos por la cooperativa.
- La cooperativa realizará la verificación de las comisiones de acuerdo a las condiciones pactadas y la cantidad recaudada y contabilizada.

Ingresos por Servicios

- Se compone de ingresos por servicios prestados en relación con los contratos correspondientes.
- Se mantendrán registros de los servicios de generación de ingresos para cooperativa, con el fin de mantener un mejor control y verificar su conformidad.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL	Pág. 65/82
---	---	-------------------

3.3.12. *Manual de reclutamiento, selección, contratación, inducción, ascenso y desvinculación del personal*

3.3.12.1. *Misión*

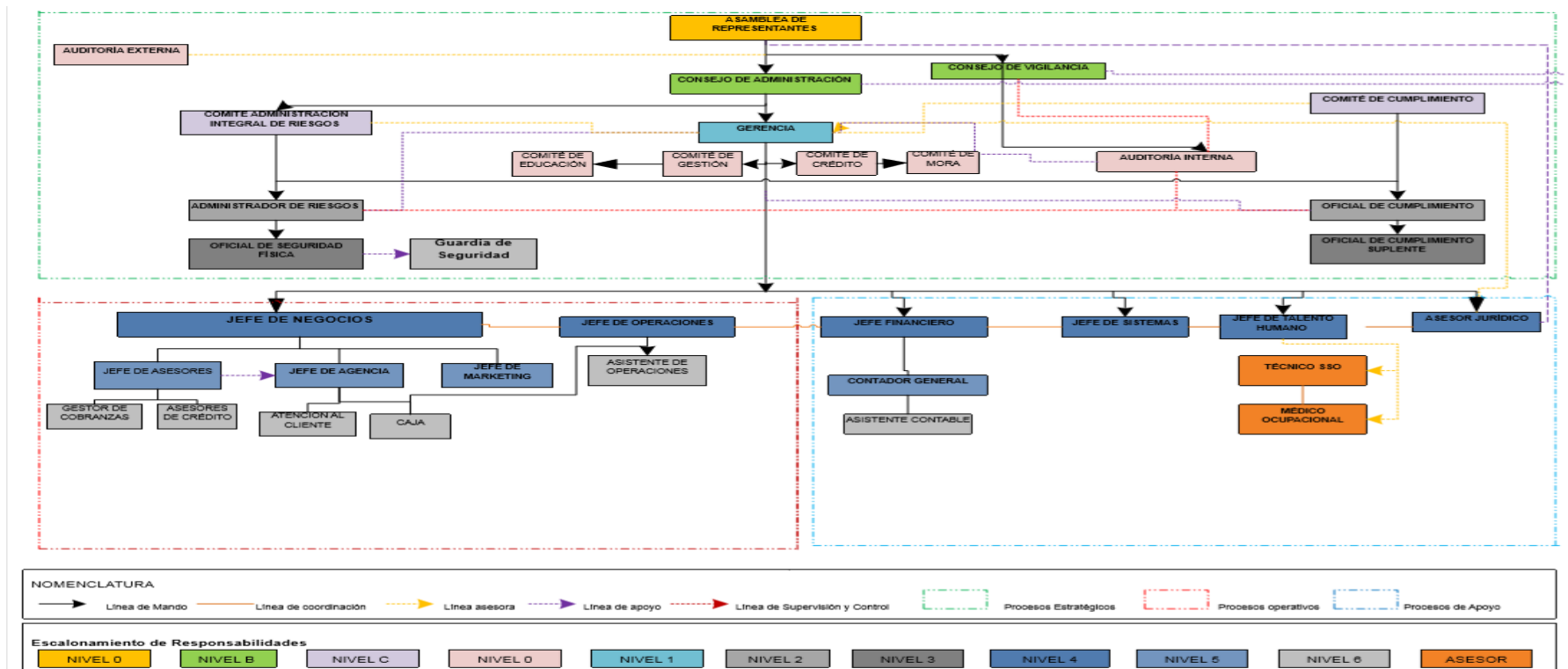
Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito comprometida en brindar productos y servicios financieros sostenibles y de calidad a nuestros socios y clientes, para cubrir las diferentes necesidades del sector urbano y rural de la región sierra centro del país, fortaleciendo la economía popular y solidaria


3.3.12.2. *Visión*

Ser una cooperativa de ahorro y crédito referente a la región sierra centro del país, por la prestación de productos y servicios financieros, inclusivos y de calidad en el sector urbano y rural, contribuyendo al desarrollo de la economía popular y solidaria

3.3.12.3. Organigrama estructural

Indica las funciones que debe cumplir cada departamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa, con el fin de alcanzar los objetivos planteados.



 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p>Pág. 67/82</p>
---	--	--------------------------

3.3.12.4. *Descripción del manual de reclutamiento, selección, contratación, inducción, ascenso y desvinculación*

Efectuar el proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción, Ascenso y Desvinculación de manera efectiva en los tiempos definidos, cubriendo los requerimientos de cada área tomando en cuenta que el personal que ingrese cumpla con las necesidades del área solicitante, y el personal que se desvincule permita la continuidad de los procesos, operaciones y actividades de manera normal.

INGRESOS

Vacantes por desvinculación.

Vacantes por necesidad Institucional

SUBPROCESO

Reclutamiento y Selección de personal por parte de Talento Humano.


Contratación

Vinculación

Inducción

TIPO DE PERSONAL

Interno y Externo

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p>Pág. 68/82</p>
---	--	--------------------------

ALCANCE

Este Manual inicia desde que se realice el requerimiento de personal, o se identifique partidas vacantes, hasta notificar el ingreso del servidor al Sistema Único de Trabajo (SUT) y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Y de ser el caso, la desvinculación del IEES mediante el AVISO DE SALIDA y LIQUIDACIÓN.

NORMAS GENERALES DEL PROCESO

La autoridad nominadora (gerencia) a través de Talento Humano, serán los responsables de aplicar lo que establece el Código de Trabajo, Reglamento Interno y la normativa legal vigente.


RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

PROPÓSITO

Reclutar y seleccionar al candidato más apto que cumpla con los requisitos institucionales para desempeñar un cargo dentro de la Cooperativa para satisfacer las necesidades institucionales para la ejecución de actividades.

NORMAS GENERALES DEL SUBPROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

- ✓ La autoridad nominadora (gerencia) a través de Talento Humano, serán los responsables de aplicar lo que establece el Código de Trabajo, Reglamento Interno y la normativa legal vigente.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL	Pág. 69/82
---	---	-------------------

- ✓ La documentación de ingreso es obligatoria para todo el personal que se vincule a la Cooperativa, en base a la Normativa Legal Vigente.
- ✓ Los procesos de selección de personal serán gestionados en un tiempo no mayor a 12 días laborales, en el caso de existir complejidad en el proceso se extenderá a un tiempo máximo de 20 días.
- ✓ Las entrevistas se generan por el área demandante de personal, son quienes generan las preguntas y las necesidades que el entrevistado debe tener conocimiento.


DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

- ✓ Realizar y verificar el requerimiento de personal.
- ✓ Autorizar contratación del personal.
- ✓ Analizar documentación
- ✓ Preselección
- ✓ Archivar expedientes (Hojas de vida)
- ✓ Elaborar cronograma de entrevistas técnicas
- ✓ Realizar entrevista
- ✓ Notificar al candidato
- ✓ Notificar y posesionar en el cargo al servidor
- ✓ Contratación y Vinculación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa-Hombre Líder.

CONTRATACIÓN Y VINCULACIÓN

Notificar la Vinculación del Servidor

Adjuntar documentos habilitantes que debe presentar para la vinculación. (Copias de cédula, fotografía tamaño carné, certificado de matrimonio si es el caso, copias de cédula o partida de nacimiento de sus hijos, autorización para revisar buro crediticio.

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p>Pág. 70/82</p>
---	--	--------------------------

Receptar y revisar documentos

Convalidar los documentos entregados con los consignados en la hoja de vida.

Suscribir contrato

Firmar el contrato.

Registrar el ingreso en el Sistema

Registrar los datos en el Sistema, y la huella en el biométrico.

Notificar el Ingreso del Nuevo Servidor:

- ✓ Solicitar a Sistemas la Activación de usuarios en caso de ser el caso y creación de correo institucional.
- ✓ Enviar datos al área financiera para el ingreso a nómina.
- ✓ Enviar al área administrativa para la asignación de espacios, bienes y todo lo correspondiente a su área de trabajo.


Presentar formalmente al servidor en el área de trabajo

Presentar al servidor con los compañeros y su jefe inmediato para continuar con el proceso de inducción.

INDUCCIÓN

Propósito

Socializar sobre las características de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa-Hombre Líder, así como los derechos y obligaciones de los servidores con el fin de lograr ambientación y adaptabilidad del nuevo servidor.

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Hombre LÍDER</i></p>	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p>MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p>Pág. 71/82</p>
---	--	--------------------------


Introducción

El manual de inducción a implementarse tiene la finalidad de proporcionar y garantizar un conocimiento amplio de la institución y sus funciones de igual manera preparar al personal que ingresa a ser parte del equipo de trabajo de la cooperativa, para un mejor desempeño en las funciones que se le otorgue, mismo que dependerá en gran medida la información que se le facilite, por medio del cual pueda ejecutar sus funciones de manera eficiente y así contribuir con el mejoramiento de los servicios que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa-Hombre Líder, brinda a sus clientes internos y externos.

El Departamento de Talento Humano ofrecerá al nuevo personal orientación e información que concierne a los aspectos generales de la institución y sobre los deberes correspondientes a su puesto. Este departamento deberá diseñar y aplicar los instrumentos

didácticos que se requiera, con el fiel propósito de que el personal nuevo que ingrese adquiera la información y orientación necesaria para el desempeño efectivo de sus funciones en el menor tiempo posible, de esta manera se irá consolidando un excelente equipo de trabajo.

A través del proceso de inducción se podrá despejar dudas, aclarar situaciones y dar respuesta a cualquier inquietud formulada por el empleado de nuevo ingreso o cualquier otro empleado que así lo requiera.

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p align="center">MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p align="center">Pág. 72/82</p>
--	--	---

MENSAJE DE BIENVENIDA

Apreciado/a colaborador/a

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa Hombre Líder, le da la bienvenida a formar parte de este gran equipo de personas comprometidas con el desarrollo y crecimiento financiero, a partir de este momento que se integra a nuestro selecto bloque de trabajo, exhortamos a conducirse con disciplina, eficacia y transparencia en el desempeño de sus funciones, poniendo en práctica nuestros valores que nos identifican; equidad, confianza, responsabilidad y honestidad.

Es primordial que su trabajo sea realmente comprometido para de esta manera cumplir con nuestra misión institucional ante la sociedad.

Auguramos éxitos en sus funciones, bienvenido/a a ser miembro de este selecto grupo de mujeres y hombres, que con espíritu de integración, responsabilidad y colaboración se sienten orgullosos de pertenecer a esta gran institución.

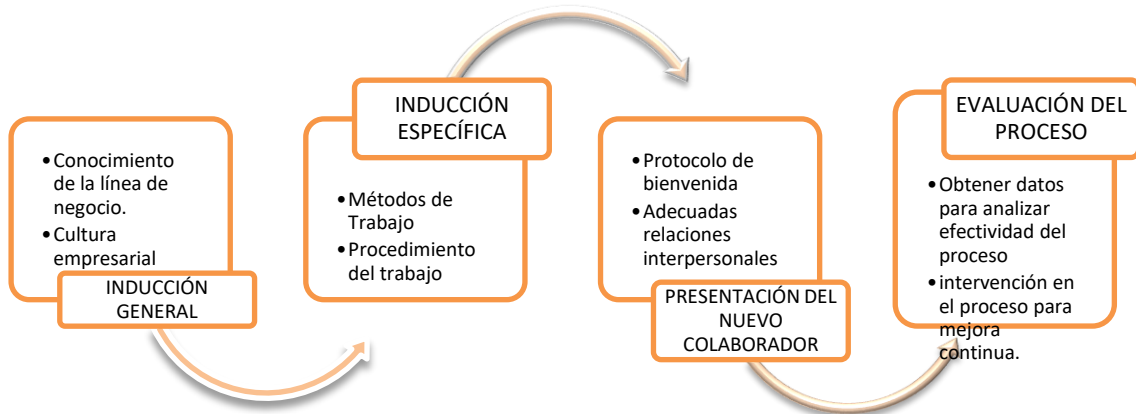
Atentamente

JEFA DE TALENTO HUMANO

GERENTE GENERAL

ETAPAS DE LA INDUCCIÓN

Podemos identificar las siguientes etapas en el proceso de inducción:




Información general sobre la institución, revisión de políticas, procedimientos, normativas, reglamentos.

Información específica sobre el puesto de trabajo, se proveerá toda la información relacionada al correcto desempeño en su cargo.


Presentación del nuevo colaborador. - se hará la presentación oficial del nuevo colaborador/a con la finalidad que vaya conociendo a su equipo de trabajo, generando en primer lugar ambientación mutua entre el personal y al mismo tiempo consiguiendo la buena predisposición de ánimo para el trabajo de la persona que ingresa.

Evaluación de Inducción recibida. - luego de los 15 días de inducción el jefe de Talento Humano con las áreas pertinentes, realizarán en proceso de evaluación con el fin de analizar el desempeño del nuevo empleado.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL	Pág. 74/82
---	---	-------------------

ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Llenar el registro de inducción	Llenar el formulario REGISTRO DE INDUCCIÓN DE PERSONAL	Gestión de Talento Humano
Elegir el responsable de inducción de acuerdo al cargo y el lugar de inducción	Coordinar con el nuevo empleado y con los colaboradores de la institución de acuerdo al área a ocupar.	Gestión de Talento Humano
Preparar el material	Copia de reglamento Interno Copia del reglamento de seguridad y salud ocupacional. Manuales correspondientes al área Manual de Funciones Reglamento Interno de Trabajo Usuarios del sistema Correo Institucional Chip Credencial Acta Entrega de materiales y todo en cuanto quede a su cargo.	Gestión de Talento Humano
Notificar al personal que apoyará en el proceso de inducción	Elaborar la respectiva notificación al personal que apoyará en la inducción	Gestión de Talento Humano
Inicio del proceso de inducción	Bienvenida e indicaciones generales	Gestión de Talento Humano Responsable de Inducción de área.
Evaluación del proceso de inducción	Al cumplir el primer mes de haber ingresado el nuevo/a empleado realizar la EVALUACIÓN AL COLABORADOR	Gestión de Talento Humano

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL	Pág. 75/82
---	---	-------------------


REGISTRO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL

DATOS DEL COLABORADOR			
APELLIDOS Y NOMBRES:			
PROFESION		EDAD:	
FECHA DE INGRESO:		CARGO QUE INGRESA:	
MOTIVO DE CONTRATACIÓN			
NUEVO CARGO: <input type="checkbox"/>	REEMPLAZO: <input type="checkbox"/>	MOTIVO: <input style="width: 150px;" type="text"/>	
FORMA DE SELECCIÓN:	INTERNA <input type="checkbox"/>	EXTERNA <input type="checkbox"/>	MIXTA <input type="checkbox"/>
DATOS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN			
TIEMPO DE DURACIÓN DEL PROCESO:			
RESPONSABLE DEL PROCESO DE INDUCCIÓN GENERAL:			
PERSONA A DESVINCULARSE REALIZARÁ EL ENTRENAMIENTO AL NUEVO OCUPANTE DEL CARGO		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
AREA QUE INTERVIENE EN LA INDUCCIÓN ESPECÍFICA			
ÁREA/DEPARTAMENTO		RESPONSABLE/DELEGADO	
LUGAR A DESARROLLAR LA INDUCCIÓN ESPECÍFICA			

FIRMA:

RESPONSABLE DE TALENTO HUMANO

SOLICITANTE

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL	Pág. 76/82
---	---	-------------------

FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA

NOTIFICACIÓN DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA

FECHA:

DE:

CARGO:

PARA:

CARGO:

ASUNTO:

Saludos cordiales,

Por medio de la presente pongo a su conocimiento que el/la..... Ingresará a laborar en nuestra institución en el cargo de..... A partir del día..... Del mes de..... del presente.

Por tal motivo se delega a usted como representante del departamento a su cargo para que realice el proceso de Inducción Específica en las actividades que intervienen en el desarrollo de su cargo, una vez concluido el proceso se solicita entregar el informe respectivo.

Cualquier situación o detalle que se presente durante el desarrollo comunicarlo a Talento Humano.

Por la atención y apoyo brindado anticipo mi agradecimiento.

Atentamente:

.....
TALENTO HUMANO

EVALUACIÓN DEL PROCESO

Se realizará una serie de preguntas relacionadas a las actividades realizadas en el proceso de inducción, en el siguiente formato.

La calificación será de acuerdo al siguiente criterio:

1. Malo

2. Regular


3. Bueno

#	ITEM	1	2	3	TOTAL
1	La duración del proceso fue adecuado.				
2	El material suministrado es claro y preciso.				
3	Los contenidos del material suministrado es claro				
4	El lugar donde se desarrolló la inducción cuenta con lo necesario para el proceso.				
5	Se cuenta con todo lo referente a equipo técnico y material de acuerdo al área				
6	Se cuenta con material audiovisual				
7	El lenguaje manejado por el responsable de inducción es claro y preciso.				

CUADRO DE EQUIVALENCIA

(Para uso de Talento Humano)

RANGO	VALORACIÓN
15-21	ÓPTIMO
8-14	ACEPTABLE
1-7	DEFICIENTE

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAK RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL	Pág.78/82
---	---	------------------

ASCENSO


Esta modificación consiste en un cambio de las funciones inicialmente contratadas, con una mejora profesional y económica para el trabajador.

El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

Para ascender depende del nivel en el que se encuentre, si por ejemplo está en el área operativa, y existe una vacante en dicho nivel, el empleado deberá postularse para esa vacante, la calificación se realizará en forma individual por postulante, verificando que se ajuste al requerimiento institucional y cumpla con el perfil dispuesto en el Manual Descriptivo de Cargos, llenar el formato de *Matriz de Competencia*.


Una vez calificado el personal, realizar adendum en el contrato, y registrar en el Sistema único de Trabajo (SUT), en la plataforma del Ministerio de Trabajo, realizar el aviso de variación de sueldo y cambio de actividad sectorial.

Realizar un acta entrega de documentos y bienes a su cargo y entregar mediante acta los nuevos bienes. Esta acta estará bajo la responsabilidad de Talento Humano, Gerencia y el área de competencia.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL	Pág. 79/82
---	---	-------------------

FORMATO MATRIZ DE COMPETENCIAS

MATRIZ DE COMPETENCIA							
NOMBRE DEL ASPIRANTE:					FECHA DE CALIFICACIÓN:		
CARGO AL QUE ASPIRA:							
CARGO QUE OCUPA ACTUALMENTE:					INSTRUCCIÓN FORMAL:		
COMPETENCIA	BREVE DESCRIPCIÓN	1	2	3	4		
						1. Regular 2. Bueno 3. Muy Bueno 4. Excelente	
Negociación	Poder para resolver diferencias y alcanzar un acuerdo mutuo de ganar					1. Regular 2. Bueno 3. Muy Bueno 4. Excelente	
Creatividad e Innovación	Es la capacidad de presentar recursos o ideas novedosas					1. Regular 2. Bueno 3. Muy Bueno 4. Excelente	
Orientación al Cliente	Es el poder distinguir la necesidad del cliente y presentarle un servicio ágil					1. Regular 2. Bueno 3. Muy Bueno 4. Excelente	
Dinamismo	Es la habilidad de trabajar en circunstancias cambiantes y bajo presión					1. Regular 2. Bueno 3. Muy Bueno 4. Excelente	
Relaciones Públicas	Capacidad de establecer redes de comunicación estables con los clientes internos y externos					1. Regular 2. Bueno 3. Muy Bueno 4. Excelente	
Empatía	Es ponerse en los “zapatos” de los demás, es decir, demostrar interés por sus necesidades y sentimientos.					1. Regular 2. Bueno 3. Muy Bueno 4. Excelente	
TOTAL							
CALIFICADO POR:							

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO Hombre LÍDER</p>	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p align="center">MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p align="right">Pág. 80/82</p>
---	--	--

DESVINCULACIÓN

RENUNCIAS

Un empleado que desee renunciar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pushac Runa-Hombre Líder, deberá notificar la decisión por escrito, indicando las razones para ello, en comunicación dirigida a la Gerencia por lo menos con 15 días de anticipación.


VISTO BUENO

La administración deberá contemplar el visto bueno siempre y cuando el empleador o trabajador viole el Reglamento Interno de Trabajo y lo estipulado en el *Art. 172 del código de trabajo*.

La Cooperativa dará el debido proceso en el Ministerio de Relaciones Laborales, mediante el asesor legal de la institución, el certificado de trabajo que expida deberá aclarar que su desvinculación fue por visto bueno, un empleado o funcionario que haya salido por este motivo, no podrá vincularse nuevamente como tal a la cooperativa.

DESPIDO INTEMPESTIVO

La administración contemplará esta instancia una vez agotados todos los recursos de desvinculación contemplados en el Manual de Administración de Personal.

 <p>PUSHAC RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Hombre LÍDER</i></p>	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p align="right">Pág. 81/82</p>
---	---	--

La gerencia remitirá al empleado una notificación de su separación para con la institución, esta notificación será con copia al Ministerio de Relaciones Laborales. Una vez remitida la notificación, auditoría interna, Jefe de Talento Humano, y Jefe inmediato recibirán todas las especies monetarias, materiales, equipos, claves, y documentación entregada al empleado/ funcionario saliente; esta medida se tomará como último recurso por parte de la Institución, y, una vez que se haya agotado todas las instancias y recursos administrativos para desvincular al empleado de la institución.


DESVINCULACIÓN POR JUBILACIÓN

El empleado que labore por veinte y cinco años o más podrá acceder a la jubilación otorgada por el empleador, misma que deberá ser calculada las leyes vigentes.

DESVINCULACIÓN POR FALLECIMIENTO

La administración contemplará la separación del empleado o trabajador por muerte natural, accidental u otras circunstancias fortuitas, en estos casos la administración procederá a la liquidación de haberes de conformidad a la ley vigente; consignada sus valores en el Ministerio de Relaciones Laborales, o a sus legítimos sucesores previa la presentación de la respectiva posesión efectiva.

Una vez realizado el proceso de desvinculación, el empleado saliente deberá dejar todo el material, usuarios, contraseñas, documentos, muebles y enceres, valores monetarios, identificativos de la institución, credenciales, chip, y todo en cuanto se lo haya asignado bajo su custodia en un acta entrega.

 <p>PUSHAK RUNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO <i>Hombre LÍDER</i></p>	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUSHAC RUNA HOMBRE LÍDER</p> <p align="center">MANUAL DEL PERSONAL</p>	<p align="center">Pág. 82/82</p>
---	--	---

LIQUIDACIÓN DE HABERES

Para la cancelación de la liquidación se observará los siguientes aspectos:

1. Si el resultado de la liquidación es en contra del funcionario o empleado este deberá cancelar a la Cooperativa el valor pertinente en un plazo fijado en mutuo acuerdo.
2. La liquidación de haberes será realizada en un plazo no mayor a 15 días laborables después de la fecha de salida del funcionario o empleado.
3. El departamento de Sistemas inhabilitará todos los accesos al sistema de información una vez aceptada la renuncia.
4. En el caso de visto bueno su liquidación será cancelada de acuerdo a lo que la ley lo determine.
5. Si la separación del empleado o trabajador es por despido intempestivo, su liquidación calculada deberá ser consignada en el Ministerio de Relaciones Laborales.

CONCLUSIONES

- Al momento de elaborar el Marco Teórico, no se encontró ningún inconveniente ya que si existen libros actualizados, artículos científicos y bibliografía en general principalmente basándonos en las leyes reglamentos y normas como: el Reglamento a la LOEPS, Manual de Control Interno SEPS, Código de trabajo y normativas existentes, provocando así que no exista problemas al momento de especificar los conceptos más importantes para la elaboración de los manuales.
- Al estructurar el Marco Metodológico se utilizaron varias metodologías como: el método deductivo, es decir partiendo de lo general a lo particular, para lo cual fue necesario visitar la cooperativa, aplicar encuestas a los empleados, y verificar el Manual de Control Interno existente, con el fin de obtener información suficiente para conocer la realidad de la Coac Pushac Runa Hombre Líder.
- Dada la serie de debilidades detectadas tras la evaluación al Manual de Control Interno existente en la COAC, se considera de valiosa importancia emprender con el Diseño del Manual de funciones, código de ética, Manual de Reclutamiento e inducción del personal y la Normas de Control interno que permita definir claramente las diferentes funciones necesarias para el rendimiento eficiente del personal y así la cooperativa pueda cumplir con sus metas y objetivos trazados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Escuela de Contabilidad y Auditoría seguir adquiriendo libros y bibliografía actualizada en relación a Manuales Control Interno, para así facilitar a los estudiantes la elaboración de sus trabajos de titulación.
- Al momento de diseñar un Manual de Control Interno se recomienda aplicar los diferentes métodos técnicas e instrumentos de investigación, entre ellos: visitar la Cooperativa, aplicar encuestas a los empleados y verificar el Manual de Control Interno con el fin de obtener información suficiente, consistente, relevante y pertinente a fin de determinar la realidad actual de la cooperativa.
- Se solicita a los directivos de la Coac Pushac Runa Hombre Líder poner en ejecución inmediata los manuales diseñados para la ejecución de la diferentes actividades administrativas y operativas en la institución y de esta forma lograr los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Grupo Cultural.
- Anzuategui, J. (2016). *Propuesta de un sistema de control interno para el área financiera basado en la aplicación de los componentes del modelo coso II en la empresa Ey Addvalue asesores Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador).
Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10599>
- Asanza, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (2016). *Manual de procedimiento en la empresa*. Obtenido de: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>
- Asociación Española para la Calidad. (2013). *Coso*. Obtenido de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Auditool. (2015). *Control Interno según coso III lo que todo auditor debe conocer del control interno coso III*. Obtenido de: https://www.auditool.org/blog/control-interno/2734-lo-que-todo-auditor-debe-conocer-del-control-interno-segun-coso-iii?fbclid=IwAR2ghkWf9EJ8B7Hqt_CYpbBV3_0uzFpzURLiP_Tq9B9dZMLuJT1L5HkvtvI
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organización de Empresas*. México: McGraw-Hill.
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). *Sistema de control interno: importancia de su funcionamiento en las empresas*. Obtenido de: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cárdenas, I. (2015). *El Manual de Organización y Funciones y el Rendimiento Laboral*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>
- Cepeda, G. (2002). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: Nomos S.A.
- Committe of Sponsoring Organizations. (2013). *Método COSO III 2013*. Obtenido de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Copa , B. (2018). *Diseño de un manual de control interno basado en la normativa seps, para la cooperativa de ahorro y crédito accion y desarrollo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8979/1/82T00891.pdf>
- Dreboa, C. (23 de Marzo de 2015). *Auditoria*. Obtenido de: <https://www.definicion.co/auditoria/>
- Estupiñan , R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe Coso I y II*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Flores , G. (24 de Febrero de 2015). *Definición de políticas en la organización*. Obtenido de: <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>

- Franklin Finkowaky, E. (2013). *Auditoría Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Freitas, J. (2008). *Los manuales administrativos*. Obtenido de:
http://www.mnve.mil.ve/web/index.php?option=com_content&task=view&id=110&Itemid
- Gestión calidad consulting. (29 de Septiembre de 2016). *Gestion de la Calidad*. Obtenido de:
<http://gestion-calidad.com/concepto-de-proceso-iso-90012015>
- Grasso , L. (2015). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Gutierrez, R., & Católico , D. (2015). *El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional*. Obtenido de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v16nspe42/v16nspe42a01.pdf>
- Koontz, H. (1998). *Administración de una perspectiva global*. México: Interamericana Editores.
- Lobos , R. (19 de Agosto de 2010). *Marco Integrado de Control Interno*. Obtenido de:
<https://www.gestiopolis.com/marco-integrado-control-interno-latinoamericano/>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mare, D. (20 de Junio de 2016). *Que es el diseño*. Obtenido de:
<http://www.ecohabitar.org/quees-diseno/>
- Munch, L. (2016). *Fundamentos de Administración*. México: Trillas.
- Nahun, F. (Diciembre de 2015). *Limitaciones del Control Interno*. Obtenido de:
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/3193-limitaciones-del-control-interno>
- Navarro, F., & Ramos , L. (2015). *El control interno en los procesos de producción. Equidad y desarrollo*. Obtenido de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq/vol1/iss25/2/>
- Orense, L. (12 de Junio de 2015). *Definicion de procedimientos, normas y manual*. Obtenido de:
<https://es.slideshare.net/leonelaorence/definicion-de-trminos-procedimientos-normas-y-manual>
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. Trigesimoctava edición* . Mexico: Siglo XXI editores.
- Paullán, F. (2018). *Diseño de un manual de procedimientos y control interno para la cooperativa de ahorro y crédito 26 de septiembre lázaro condo*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de:
<http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/9952/1/82T00925.pdf>
- Pérez, J., & Merino, M. (2015). *Definición de Diseño* . Obtenido de:
<https://definicion.de/disenio/>
- Reyes, A. (2008). *Administracion moderna*. México: Limusa.
- Ruiz, Y. (2015). *COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Sagñay, M. (2019). *Diseño de un modelo de control interno basado en el COSO III a la COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Matriz Riobamba*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11586/1/82T00944.pdf>

Satán, M. (20 de Enero de 2015). *Diseño e implementación de un manual de procedimientos, políticas y control interno de la Coac Fernando Daquilema*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5401/1/82T00352.pdf>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la economía popular y solidaria*.

Obtenido de:

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

Torres, A. (2006). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.

Villatoro, A. (15 de Marzo de 2017). *Saludario el medio para medicos*. Obtenido de:

<https://www.saludario.com/el-medico-es-eficaz-y-eficiente/>

ANEXOS

ANEXO A: CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES



CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

Fecha de consulta: 19 octubre 2021 21:31:12

CV/RUC: 1891737438001

Nombre/Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER

Representante Legal: GUA PISACA CAPUZ SEGUNDO JUAN

Estado Jurídico: ACTIVA

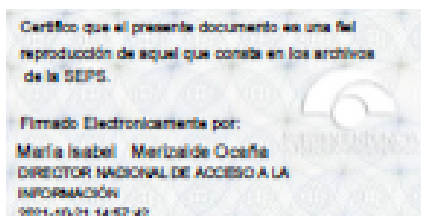
Tipo Obligación	Fecha de corte	Obligaciones pendientes
SANCIÓN	18/10/2021	NO
CONTRIBUCIÓN		NO

Cumplimiento de obligaciones: SI HA CUMPLIDO

Observaciones:

Detalle de entidades extintas que registran obligaciones pendientes y que fueron fusionadas/absorbidas

Ruc	Razón Social	Estado Jurídico	Contribuciones	Sanciones
1792218578001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIMBORAZO RUNA	EXTINTA	NO	NO



DIRECCIÓN NACIONAL FINANCIERA
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA - SEPS

Generado por: Verónica Vinos

1 / 1

ANEXO B: RUC DE LA EMPRESA



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER

Número RUC
1891737439001

Representante legal
* GUAPISACA CAPUZ SEGUNDO JUAN

Estado
ACTIVO

Régimen
REGIMEN GENERAL

Inicio de actividades
02/08/2010

Reinicio de actividades
No registra

Cese de actividades
No registra

Fecha de constitución
02/08/2010

Jurisdicción
ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO

Obligado a llevar contabilidad
SI

Tipo
SOCIEDADES

Agente de retención
SI

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ

Dirección

Calle: MARTINEZ Número: 05-32 Intersección: BOLIVAR Código postal: 180103
Número de piso: 0 Referencia: FRENTE AL COLEGIO BOLIVAR

Actividades económicas

* K64190201 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: CAJAS DE AHORROS.

Establecimientos

Abiertos
5

Cerrados
0

Obligaciones tributarias

- * ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * 2011 DECLARACION DE IVA

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER

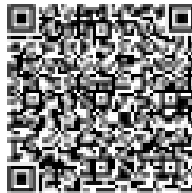
Número RUC
1891737439001

- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- 4150 CONTRIBUCION UNICA Y TEMPORAL PARA SOCIEDADES CON INGRESOS MAYORES O IGUALES A USD 1 MILLON
- 4590 - IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2001001576248
Fecha y hora de emisión: 22 de junio de 2021 08:08
Dirección IP: 10.1.2.25

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGEROCC18-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 482 del 19 de marzo de 2018, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.



Oficio Nro. SEPS-SGD-SGE-DNAIF-2021-26951-OF

Quito, D.M., 21 de octubre de 2021

Asunto: Certificación de existencia legal, cumplimiento de obligaciones, registro de directiva y copias certificadas – COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER.

Señor

Segundo Juan Guapinaca Capuz

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER

Correo electrónico: BOLIVAR

Teléfono: 032994780 - 0994535187

Ambato, Tungurahua

De mi consideración:

En atención a la solicitud ingresada en esta Superintendencia el 14 de octubre de 2021 mediante trámite No. SEPS-CZE-2021-001-082926, en la cual requiere certificación de existencia legal, cumplimiento de obligaciones, registro de directiva y copias certificadas de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER con domicilio en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, certifico lo siguiente:

Respecto a la existencia legal, certifico que revisado el Sistema de Gestión de Organizaciones del Sector Financiero (GOSF) y el catastro de organizaciones del Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria bajo el control de esta Superintendencia, con corte al 19 de octubre de 2021, consta registrada la organización con razón social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA HOMBRE LIDER, con RUC. 1891737439001, domiciliada en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, cuyo estatuto social adecuado a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria fue aprobado por esta Institución mediante Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-002640 de 11 de junio de 2013, encontrándose en estado ACTIVA.

En el relación al cumplimiento de obligaciones, en el Sistema de Gestión Financiera (Recaudaciones) de esta Superintendencia, con fecha 19 de octubre de 2021 se ha generado el Cumplimiento de obligaciones de la referida organización, del cual remito certificación digital con firma electrónica.

En el referido sistema "GOSF" con fecha 19 de octubre de 2021 se ha generado (SISGO) / descargado (GOSF) el registro de directiva de la precitada organización, del cual remito una certificación digital con firma electrónica.

Oficio Nro. SEPS-SGD-SGE-DNAIF-2021-26951-OF

Quito, D.M., 21 de octubre de 2021


Se deja expresa constancia de que esta certificación se emite sobre la información contenida en las bases de datos institucionales; por tanto, el organismo de control no se responsabiliza de información o contenido a los que no se haya accedido al momento de su emisión.

Así mismo, esta institución no se responsabiliza de información proporcionada por terceros que pudiera contener datos falsos o erróneos y que pueda inducir a error o equivocación en la emisión de la certificación; además, la Superintendencia deslinda responsabilidad por el uso doloso o fraudulento que se le pudiera dar al presente certificado.

En cuanto a las copias certificadas, a fin de atender su requerimiento según corresponda, agradeceré se sirva indicar el tipo, número y fecha de los documentos requeridos, así como cualquier otro dato que permita realizar una búsqueda precisa en los archivos de esta Superintendencia.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
María Isabel Merizalde Ocaña
DIRECTOR NACIONAL DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN
2021-10-21 14:59:54



**María Isabel Merizalde Ocaña
DIRECTOR NACIONAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Referencias:

- SEPS-CZ8-2021-001-082926

Anexos:

- 1891737439001-CUMPLIMIENTO_DE_OBLIGACIONES_1910202109.pdf
- Directiva.pdf

ANEXO D: DIRECTIVA DE LA EMPRESA



**REGISTRO DE DIRECTIVA DE
ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO
POPULAR Y SOLIDARIO**

IDENTIFICADOR DEL DOCUMENTO: 703434413

FECHA DE GENERACIÓN DEL DOCUMENTO: 26/03/2020

DATOS DE LA ENTIDAD:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA HOMBRE
LIDER
RUC: 1891737439001
PROVINCIA: TUNGURAHUA

DIRECTIVA REGISTRADA

GERENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 20-07-2013

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS
GUAPISACA, CAPUZ SEGUNDO JUAN	1804153599	25-09-2013

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 03-02-2020

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
YANTALEMA, ALLAICA NESTOR ANDRES	0602993206	26-03-2020	4 AÑOS

VICEPRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el: 03-02-2020

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración
ORTIZ LEMACHE RUBEN EZEQUIEL	0600080154	26-03-2020	4 AÑOS

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el: 03-02-2020

APELLIDOS Y NOMBRES	No. IDENTIFICACIÓN	FECHAS DE REGISTRO SEPS	
		DESDE	Duración

LAGUA ANALUISA SANDRA ISABEL	1804633601	26-03-2020	4 AÑOS
------------------------------	------------	------------	--------

VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	ACAN CHARCO MARIA FANNY	0603071184	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	LAGUA ANALUISA SANDRA ISABEL	1804633601	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 3	ORTIZ LEMACHE RUBEN EZEQUEL	0600080154	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 4	YANTALEMA ALLAICA NESTOR ANDRES	0602993206	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 5	CORDONEZ BARRIONUEVO TRAJANO WILFRIDO	0501511661	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 1	FALA GUAMAN JORGE ALBERTO	0601021538	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 2	LOJANO TENENAUOLA RICARDO	0601413925	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 3	BORIA CABEZAS DOLORES SOLEDAD	0601080583	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 4	RODRIGUEZ PIÑA CELSO MARIO	0300894615	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 5	PIÑA PACA SEGUNDO DANIEL	0602682205	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS

VOCALES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA:

CARGO	APELLIDOS Y NOMBRES	C.C.	FECHA DE ELECCIÓN	FECHA DE REGISTRO SEPS	
				DESDE	Duración
VOCAL PRINCIPAL 1	PACHECO GUZMAN MARIA CARMELINA	0603618885	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 2	BACUY CHAVEZ JENNY MARIA	0603946740	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL PRINCIPAL 3	VACA GUTIERREZ MARIA CATHERINE	1802701993	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 1	FILAMUNGA GUASHCO MARIA JOSEFINA	1801625439	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 2	PILLA PERICHE ROSA CRISTINA	1803263712	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS
VOCAL SUPLENTE 3	CAPUZ GUANOLUISA MARIA ELEVACION	1802015287	25-01-2020	26-03-2020	4 AÑOS

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, en su artículo 42 dispone que:

"Artículo. 42.- Período.- El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuaran en sus funciones las personerías cuyo período esté feneciendo."

Es responsabilidad de la entidad renovar y registrar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria sus directivos en el tiempo establecido. La Superintendencia verificará en cualquier momento la documentación entregada por las entidades y en caso de incumplimiento o falsedad aplicará las sanciones previstas en la normativa vigente.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



3 fojas

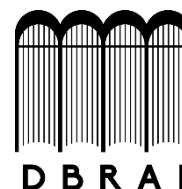
Certifico que el presente documento es una fiel reproducción de aquel que consta en los archivos de la SEPS.

Firmado Electrónicamente por:
María Isabel Merizalde Ocaña
DIRECTOR NACIONAL DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN
2021-10-21 14:58:45





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 15/ 12 / 2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: JHENNY ALEXANDRA LOJANO TENENLA

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**



15-12-2021
2073-DBRA-UTP-2021