



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN DEL
CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2014”**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE:**

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.A.**

AUTOR: LIDA CAROLINA ESCOBAR GUARNIZO

TUTORA: EC. MERY RUIZ

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por la señorita: LIDA CAROLINA ESCOBAR GUARNIZO N° 180462148-8, para optar al título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe y con los requisitos y méritos suficientes para su aprobación.

Ambato, a los 23 días del mes de abril del 2015



EC. Mery Ruiz

Tutora

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Título de la tesis: **“EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN DEL CANTÓN AMBATO.”**

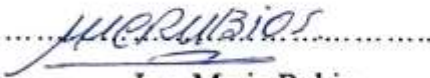
Candidata a INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.: LIDA CAROLINA ESCOBAR GUARNIZO.

El presente informe de investigación es un requisito parcial para optar al grado y título de: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A., en cumplimiento de los requisitos que señala el Reglamento Interno de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y del Reglamento de la Universidad Técnica de Ambato.
Miembros del tribunal examinador:

Ambato, mayo de 2015


.....
Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


.....
Dr. César Salazar
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


.....
Ing. Mario Rubio
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “**EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN DEL CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2014**” corresponde exclusivamente a Lida Carolina Escobar Guarnizo Autora del informe de investigación.

Ambato, Mayo de 2015

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature reads "Carolina Escobar G." with a horizontal line underneath.

Lida Carolina Escobar Guarnizo

AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a Dios, que ha sido mi guía en este largo trayecto, por bendecir todos los momentos de mi vida.

A mis Padres los principales pilares en mi vida, por su cariño y comprensión han guiado mi camino con sabios consejos día tras día siempre llenándome de valores.

Lida Escobar

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, por haberme enriquecido con sus conocimientos impartidos en las aulas.

A Dios por haberme permitido culminar mis estudios y regalarme el privilegio de tener una familia maravillosa misma que me ha acompañado cada instante de mi vida y comparte lo bueno y malo que se presente.

Lida Escobar

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pág.
Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Aprobación del Tribunal Examinador.....	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Indice General de Contenidos	vii
Indice de Gráficos	x
Indice de Tablas	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Introducción	1
Capítulo I.....	2
1.1 Tema	2
1.2 Planteamiento Del Problema	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Árbol De Problemas	8
1.2.3 Análisis Crítico	9
1.2.4 Prognosis.....	10
1.2.5 Formulación Del Problema	10
1.2.6 Interrogantes De La Investigación	10
1.3 Justificación	11
1.2.7 Delimitación Del Objeto De Investigación	12
1.4 Objetivos.....	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos.....	13
Capítulo Ii	14
2.1 Antecedentes Investigativos	14

2.2 Fundamentación Filosófica.....	15
2.3 Fundamentación Legal	16
2.4. Categorías Fundamentales	18
2.4.1. Constelación De Ideas De La Variable Independiente	19
2.4.2. Constelación De Ideas De La Variable Dependiente	20
2.5 Conceptualización	21
2.6. Hipótesis	29
2.7 Señalamiento De Variables	29
 Capítulo Iii	 30
3.1 Enfoque De La Investigación	30
3.2. Modalidad Básica De La Investigación.....	30
3.3 Nivel O Tipo De Investigación.....	31
3.3.1 Investigación Exploratoria	31
3.3.2 Investigación Descriptiva.....	32
3.3.3 Asociación De Variables.....	33
3.4. Población	34
3.4.1 Población	34
3.5 Operacionalización De Las Variables	35
3.6 Técnicas E Instrumentos.....	37
3.7 Plan De Recolección De Información	37
3.8. Procesamiento De La Información	39
 Capítulo Iv.....	 41
4.1 Análisis De Los Resultados	41
4.2. Verificación De La Hipótesis	52
4.2.1. Planteamiento De La Hipótesis.....	52
4.2.2. Conclusión	57
 Capítulo V	 58
Conclusiones Y Recomendaciones.....	58
5.1. Conclusiones.....	58

5.2. Recomendaciones	59
Capítulo Vi	60
Propuesta	60
6.1. Datos Informativos	60
6.2 Antecedentes De La Propuesta	61
6.3. Justificación	61
6.4. Objetivos.....	62
6.4.1. Objetivo General	62
6.4.2. Objetivos Específicos.....	62
6.5. Análisis De Factibilidad	62
6.6. Fundamentación.....	63
6.7. Metodología. Modelo Operativo	66
Fase I Planificación Estratégica	69
Fase Ii Planeación	82
Fase Iii Plan De Acción.....	91
Fase Iv Comparativos.....	94
6.8. Administración De La Propuesta.....	99
6.9. Previsión De La Evaluación	99
Bibliografía	101
Trabajos Citados	101
Anexos	103

INDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Árbol de Problemas.....	8
Ilustración 2 Categorías Fundamentadas	18
Ilustración 3 Subordinación V.I.	19
Ilustración 4 Subordinación V.D.....	20
Ilustración 5 Pregunta 1	42
Ilustración 6 Pregunta 2	43
Ilustración 7 Pregunta 3	44
Ilustración 8 Pregunta 4	45
Ilustración 9 Pregunta 5	46
Ilustración 10 Pregunta 6	47
Ilustración 11 Pregunta 7	48
Ilustración 12 Pregunta 8	49
Ilustración 13 Pregunta 9	50
Ilustración 14 Pregunta 10	51
Ilustración 15 h.....	56
Ilustración 16 proceso actual de concesión.....	88
Ilustración 17 proceso concesión	89
Ilustración 18 Proceso Cobranza.....	90
Ilustración 19 flujo de cobranzas	93
Ilustración 20 Flujo Grama concesión de crédito	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	34
VARIABLE Independiente: Control Interno Tabla 2variable Independiente	35
VARIABLE Dependiente: Riesgo Operativo Tabla 3variable Dependiente.....	36
Tabla 4FORMATO DE LAS ENCUESTAS	36
Tabla 5 formato de las encuestas	38
Tabla 6 aplicación estad	54
Tabla 7costos de la propuesta	60
Tabla 8 matriz FODA	79
Tabla9Plan de acción	91
Tabla 10 plazo	93
Tabla 11 comparativos	96
Tabla 12 plan de evaluación.....	100

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación denominado “El control interno y el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín, en el año 2014. De la ciudad de Ambato provincia del Tungurahua, tiene como propósito realizar un estudio sobre la evaluación al proceso de créditos, analizando por medio de encuestas a los departamentos de la misma, así también una verificación en los archivos que se realizan día a día.

La ejecución del modelo operativo para disminuir el riesgo en el procesos de concesión de créditos, comprende la revisión, análisis y evaluación de los procesos de créditos de la cooperativa, para el desarrollo del proceso se realiza un modelo operativo el mismo que contiene las fases del proceso de crédito, para determinar la eficacia y eficiencia de los procesos de concesión de créditos a través de flujogramas, para la mejora de toma de decisiones.

Los resultados de la ejecución del modelo se darán a conocer a las autoridades de la institución en un informe que les permitirá conocer de mejor manera las falencias existentes, con el fin que se puedan tomar las correctas decisiones y acciones futuras e incrementar su liquidez y cumplir con las metas.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se enfoca en el control interno y el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito PILAHUÍN del cantón Ambato.

La estructura del presente trabajo contempla los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA, está conformado por el tema, planteamiento del problema, justificación y objetivos generales y específicos.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, en este capítulo se señalan los Antecedentes investigativos, así como las diferentes fundamentaciones filosóficas, fundamentación legal que contempla este problema, además de formular la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA, está integrado por el enfoque y modalidad básica de la investigación de variables, se desarrolla la operacionalización de las variables mencionándose los instrumentos de investigación que se emplearon.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos mediante los cuales se procedió al análisis de los resultados, interpretación de datos y verificación de la hipótesis.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, en este capítulo consta de las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis de los resultados que se obtuvieron en la Investigación.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA. está conformado por los datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, modelo operativo que se refiere a la ejecución de un examen especial al proceso de concesión de créditos, con el fin de cumplir las metas e incrementar su liquidez, administración y previsión de la evaluación.

ANEXOS consta la bibliografía, y demás instrumentos que se han utilizado para la presente investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

EL CONTROL INTERNO Y EL RIESGO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN DEL CANTÓN AMBATO.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Cooperativa De Ahorro y Crédito PILAHUÍN del Cantón Ambato, los procedimientos en el control interno se los realiza según políticas institucionales que no permiten una evaluación coherente a la realidad socioeconómica, lo que conlleva al Riesgo Operativo, que no es otra cosa que pérdidas económicas que no solo afectan al patrimonio de la cooperativa, ya que al existir este riesgo lleva a muchos problemas que nacen como el caso de la presente investigación como es el inadecuado procedimiento de la concepción crediticia en la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín del cantón de Ambato.

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

Contextualización Macro

A lo largo del mundo encontramos grandes empresas e industrias que se manejan en un nivel económico considerable, en las cuales e conformidad a lo manifestado

en líneas anterior van evolucionando mediante la implementación no solo del recurso humano, sino del recurso tecnológico que se ha convertido en la base de la Superación de muchas grande empresas entre las que contamos con bancos de renombre nacional e internacional que son la base de una economía sólida como son el banco del Pacifico por enunciar entre algunos de la misma manera contamos con grandes aseguradoras y en especial una de las principales empresas que genera economía a nivel mundial y que tiene que cuidar su control interno para que se maneje de manera correcta su control operativo como las telefónicas Movistar y Claro.

Según Vaca (2010) indica que:

El control interno es un tema que tomo fuerza y vigencia a raíz de los diferentes escándalos financieros protagonizados, a principios del año 2000, por varias empresas multinacionales (Enron, WorldCom, Parmalat, entre otras) Por un manejo inapropiado de recursos y procedimientos lo cual conlleva a la quiebra y cierre de las mismas, a la pérdida de tiempo y dinero intentando rescatar sus activos.

Según la Revista de la facultad de contabilidad y finanzas ISSN (2011) menciona en su publicación lo siguiente:

Las organizaciones se encuentran inmersas en un proceso de transformación continua, vertiginosa, incesantes cambios estructurales, las influencias de los mercados, los avances tecnológicos y la competencia global, a todos los niveles. Los factores anteriormente descritos tienen una cierta influencia, ya sea directa o indirecta, en los procesos, El Control Interno y la Gestión de Riesgos a un paso de avanzado.

Recordando que la banca de todos los países del mundo debe tener un sistema sólido para la gestión de riesgos ya que sería un problema mundial que se desplome la economía de los países, ya que esto solo conllevaría a un problema social de pobreza mundial que sería efecto del incorrecto control interno y de la gestión de riesgo operativo.

Según Quintana (2005) manifiesta en su libro:

Que la gestión de riesgo operativo está orientado a la realización de un diagnóstico de uno de los principales riesgos que enfrentan las instituciones financieras como lo es el riesgo operacional, el cual a juicio de Nieto (2005) Constituye un elemento de suma importancia para el sano desenvolvimiento del más importante subsistema del financiero venezolano como lo es la banca universal.

De acuerdo con lo manifestado en los párrafos anteriores se hace un análisis a nivel internacional en donde el Control Interno y el Riesgo Operativo son una parte fundamental para las empresas ya que por medio de estas variables se encuentra la organización de las mismas que llevan a los inadecuados usos de procesos para no llegar a los resultados planeados la misma que sobrellevan a la quiebra o al cierre definitivo de las empresas, esto se da por la falta de capacitación o personal sin experiencia.

Según Rodriguez (2010), en su publicación define al riesgo operativo de la siguiente manera:

“El riesgo operativo es el que proviene de fallas de información en los sistemas o en los controles internos que pueden provocar una pérdida inesperada. Este riesgo se asocia con errores humanos, fallas en los procesos e inadecuados sistemas y controles”

Contextualización Meso

La primera organización ecuatoriana con espíritu de cooperativismo nace en Guayaquil en el año de 1910 con el nombre de Compañía de Préstamos y Construcciones y a la vez con el nombre de Asistencia Social Protectora del Obrero, se inscribe la primera cooperativa en el Registro General de Cooperativas del Ministerio de Gobierno el 16 de septiembre de 1919.

Al ser la Provincia de Tungurahua un sector industrial y comercial, donde se han desarrollado múltiples empresas podemos considerar que es una de las principales ciudades que he llevado a la formación de varias cooperativas mismas que en

alguna forma ayudan a la economía de la provincia y a la vez de la ciudad, cabe recalcar que por este motivo existe el inadecuado uso de control interno y riesgo operacional. Lo cual conlleva a una baja rentabilidad económica por las carteras vencidas.

En base a lo antes mencionado podemos poner como vivo ejemplo a las entidades financieras tales con el Banco MMJARAMILLO ARTEAGA Y FILABANCO fueron unos de los principales que tenían acogida de los beneficiarios, por tal motivo se aprovecharon con tasas de interés altas las mismas que los llevaron al cierre definitivo por el inadecuado control interno y los procesos de riesgos operativos en las mismas sin obtener el debido uso de tecnología y personal capacitado para los diferentes departamentos.

Según CELI, I (2010) apunta que

En el Ecuador existe una gran influencia de cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales por el grado de complejidad conllevan a buscar constantemente diferentes alternativas, que les permitan organizar su control interno y riesgo operacional, que se encuentra en un proceso de autorregulación y de cumplimiento de requisitos. Bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en el corto plazo, evidenciando su consolidación como el segmento más importante después de los bancos, esto influye el control interno y el alto riesgo operativo a las diferentes entidades financieras de la provincia, además los graves problemas han surgido por contratar personal no capacitado o sin experiencia o tal vez por falta de capacitación de la empresa para su personal nuevo que dependiendo en el área que se encuentre puede realizar una labor con errores mismo que puede ocasionar sanciones por los órganos reguladores y por otro lado que no cuenta con herramientas necesarias para realizar la identificación, medición de control interno y de riesgo operacional logrando amenazar la viabilidad de la entidad.

Podemos analizar que si no existe un debido manejo de control interno y riesgos que se presentan en las empresas bajan la rentabilidad de las mismas, por su falta de interés no se realice el debido cuidado para obtener algún tipo de crédito y basarse solo en las promociones para ganar a la competencia no toma dichas prevenciones y las conlleva a la pérdida total y un cierre definitivo o a la venta de sus acciones a otras empresas como tenemos a la telefonía ALEGRO.

Según Cardona, (2004) en su libro manifiesta lo siguiente:

Que la actividad de una entidad financiera por esencia es la toma de riesgos, cada una de sus operaciones contiene implícita o explícitamente la incertidumbre. Las distintas dimensiones de su operación están expuestas a diferentes tipos de riesgo lo cuales deben ser identificados, medidos y controlados, como base para fijar las estrategias de mercadeo y de precios, que resulten en una ecuación favorable entre el riesgo asumido y la recompensa obtenida, medida como la rentabilidad neta del negocio.

Para Bercoff (1999) en su libro manifiesta lo siguiente:

La importancia fundamental del sistema bancario radica en el enorme grado de influencia que éste ejerce sobre otros sectores de la economía. De hecho, su deterioro provoca entre otras cosas la interrupción del flujo del crédito a las familias y empresas, reducción de la inversión y el consumo y en algunos casos, encamina a la quiebra a empresas.

Contextualización Micro

La cooperativa de ahorro y crédito “Pilahuín”, se constituye por iniciativa de un grupo de 15 jóvenes, indígenas y emprendedores moradores de la Parroquia Pilahuín, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para fomentar e incentivar el ahorro que es muy importante, para el desarrollo sustentable de la provincia.

Al ver cómo crece el movimiento económico del sector productivo que son, la agricultura, la ganadería, el comercio, el turismo, que no disponemos de una empresa destinada a fomentar e incentivar el ahorro y la entrega de crédito que promuevan el fomento de más microempresa para servicio y desarrollo sustentado de la parroquia; y mediante los trabajos, esfuerzos y financiamiento mancomunados, procurar el desarrollo social, cultural y económico de todo los asociados.

El objetivo principal es promover el desarrollo económico y social de sus

asociados y realizar intermediación financiera con el público en general, principalmente en la zona de la Sierra Centro, aunque buscan expandirse a otras plazas. Está dirigida principalmente al segmento de microcrédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, busca contribuir solidariamente en elevar el nivel de vida de sus socios y clientes, satisfaciendo con eficiencia sus necesidades financieras.

El problema radica debido a varios cambios como recursos humanos, estrategias, procesos tanto como control y riesgo y a la falta de herramientas para evaluar la gestión, este problema ha provocado cierto malestar en áreas prioritarias como control interno y riesgo operativo en los créditos, además las políticas y el proceso de créditos no poseen un manual de funciones actualizado lo cual puede otorgar retrasos en las cobranzas y en el otorgamiento de créditos y por ende falla la eficiencia para el debido control interno lo que provoca el alto riesgo operativo en la misma.

1.2.2 Árbol de problemas



Gráfico N° 1
Fuente: Cooperativa Pilahuín
Elaborado por: Lida Escobar

1.2.3 Análisis crítico

Una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve la Cooperativa de ahorro y Crédito Pilahuín., se determinaron las siguientes causas: deficiente control interno, personal no capacitado, inadecuado uso de créditos, discontinúa evaluación y control; con los siguientes efectos: cartera vencida, iliquidez, baja rentabilidad, alto riesgo operativo.

Del estudio de las diferentes causas podemos destacar que el control interno es la causa más relevante y de ella podemos ubicar a la variable independiente y por otro lado el efecto principal que esto ocasiona el alto riesgo operativo, esta sería la variable dependiente.

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín., existe un deficiente control interno por la no acertada colocación de créditos en el mercado entonces esto trae como consecuencia una acelerada perdida de carteras vencidas mismas que ocasionan que los socios disminuyan y prefieran el cambio de institución financiera.

Por otra parte la falta de personal capacitado o la inadecuada contratación del mismo incitan el aumento de iliquidez la misma que trae como consecuencia la insatisfacción del servicio brindado.

La discontinúa evaluación y control al personal del departamento crediticio hace que se produzca varios rechazos de las solicitudes entregadas por los socios, ya que en el momento de armar la carpeta no se hace la debida revisión antes de enviar a comité la cual conlleva a bajar la rentabilidad.

El inadecuado uso de políticas en estas operaciones origina la no acertada colocación de créditos por lo que influye directamente en el incumplimiento de metas, pérdida de imagen institucional y la toma de decisiones inadecuada el mismo que origina el alto riesgo operativo para la institución.

1.2.4 Prognosis.

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín, considerada una entidad de intermediación financiera cuya finalidad es la de obtener mayores utilidades que se vean revertidas en el mejoramiento del servicio a los socios como: créditos adecuados, tasas de interés más bajas, otros servicios acordes a las necesidades actuales, entre otras.

De no darse una pronta solución al problema podemos analizar que por los inadecuados procesos de consecución crediticia se conllevara al cierre de la misma como también al aumento de carteras vencidas, el mismo que no permitirá gozar de mayor liquidez para enfrentar cualquier imprevisto financiero y pueda servir de mejor manera a todos sus socios y potenciales socios en un futuro. Además deberá tomar en cuenta el incremento de cambio de socios en un tiempo acelerado de otras instituciones financieras que ofrecen los mismos servicios con mayor agilidad.

De mantenerse la situación descrita, la Cooperativa Pilahuín. en el corto plazo no tendrá la acogida deseada por parte de los socios o clientes que acuden a esta institución quienes se ven atraídos por la competencia que ofrece mayor agilidad en el servicio, como consecuencia de esto se verá disminuida en su número de socios, menor liquidez, bajas utilidades y no podrá incrementar sus inversiones. El mismo que podría ocasionar el cierre definitivo de la institución financiera.

1.2.5 Formulación Del Problema

¿El deficiente control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín., oficina Centro, incide alto riesgo operativo?

1.2.6 Interrogantes de la investigación

- ¿Cómo afecta a la Institución el deficiente control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín?

- ¿Qué consecuencia tendrá el alto riesgo operativo?
- ¿Cuál será el beneficio para la institución en caso que el control interno se cumplan?

1.3 Justificación

El presente proyecto de investigación tiene como tema principal el crédito en sus diferentes manifestaciones considerando que es un instrumento indispensable para el desarrollo humano y de la sociedad en general, es así que al crédito se le ha considerado parte de los derechos humanos a través del cual se logra impulsar diversas iniciativas propuestas por los individuos con deseos de superación para mejorar la calidad de vida y el desarrollo del entorno socioeconómico.

Por lo antes mencionado es fundamental realizar un análisis profundo para conocer todos sus procedimientos, así como también encontrar alternativas viables que ayuden a la recuperación de los recursos financieros que permitan proporcionar mayor liquidez (cumplimiento de metas) a la empresa para que pueda seguir incrementado sus servicios interno y externos de la misma.

A finales de la década de los noventa surge en nuestro país la gran crisis financiera que ocasionó el cierre de algunas instituciones bancarias y por lo tanto la pérdida de confianza en el sistema bancario, esto fue un detonante para el surgimiento de innumerables Cooperativas de Ahorro y Crédito que esperaban captar todos los recursos económicos que la banca no pudo sostener y como consecuencia surgió una gran demanda crediticia factor que incidió directamente en el desarrollo de la empresa, el cual merece ser un punto de investigación, análisis y de implementación de estrategias que permitan manejar índices de morosidad aceptables.

El crédito se orienta a los diferentes nichos de mercado según la necesidad específica de cada socio como es: el microcrédito orientado al desarrollo de la

microempresa, el crédito hipotecario orientado a la construcción de vivienda y el crédito quirografario orientado a las necesidades de consumo del socio.

La gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en el país gozan de gran aceptación y confianza de la colectividad debido a que satisfacen las necesidades de sus asociados quienes tienen la facilidad de conocer los resultados económicos, administrativos y ser partícipes de su rentabilidad a través de la reducción de interés a la tasa activa, mayor acreditación de interés a la tasa pasiva y a sus certificados de aportación.

La liquidez es un referente donde se mide la solvencia de las instituciones financieras en este caso de las cooperativas de ahorro y crédito, para de esta manera obtener la confianza de sus asociados a través de sus depósitos, considerando que podrán disponer de su dinero cuando estos lo requieran ya que cuentan con un respaldo en su solidez financiera.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín todos los procedimientos de concesión de crédito se orientan en función de obtener bajos índices de morosidad que no perjudiquen el flujo de efectivo de la empresa, por lo que se requiere un análisis minucioso de políticas y estrategias crediticias que permitan cumplir con las metas y objetivos propuestos.

El presente trabajo es factible ya que se cuenta con los medios técnicos, así como con el recurso humano, científico, bibliográfico, y la misma busca beneficiar a la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín, tanto como entidad financiera y a cada uno de los socios y clientes que forman parte de esta, para que puedan desarrollar sus acciones crediticias con completa confianza.

1.2.7 Delimitación del objeto de investigación

- **Campo:** Financiera
- **Área:** Contabilidad
- **Aspecto:** Control interno y el Riesgo Operativo

- **Temporal:** durante el año 2014
- **Espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN de la ciudad de Ambato

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Examinar de qué manera el control interno influye en el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín del Cantón Ambato.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Indagar sobre la aplicación del control interno en la cooperativa con el fin de detectar falencia en el proceso de otorgamiento de crédito.
- Examinar el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito con la finalidad de evidenciar el Riesgo Operativo.
- Proponer un modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín, de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos de concesión crediticia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

En las diferentes instituciones de educación superior existen varias investigaciones relacionadas con las variables que se investigan las mismas que se han realizado en diferentes empresas e instituciones financieras, pero ninguna realizada con el tema específico, ni en la institución como tema propuesto: sin embargo puedo mencionar las siguientes:

Según IZA en su trabajo de investigación con el tema “Auditoría de Gestión del departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda la Merced Cía. Ltda.” (2010), llego a las siguientes conclusiones:

El trabajo realizado como resultado de este análisis, se determina que la cooperativa tiene estrategias establecidas de acuerdo al plan operativo pero no se realiza el debido seguimiento a fin de obtener recursos económicos apoyados el desarrollo de los socios. En este análisis se ha determinado que el proceso de otorgamiento se demora y no cubre las necesidades del socio por ello busca otras cooperativas y no se cumple con la meta planificada.

Según Changoluisa en su trabajo de investigación con el tema Análisis de riesgo operacional de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre sucursal Latacunga, obteniendo las siguientes conclusiones (2000).

El análisis de morosidad, cobertura de cartera y riesgos de la cartera en lo que se refiere a contingentes dentro de la Cooperativa como indicadores financieros son muy útiles para medir la capacidad de respuesta de la institución financiera a un posible incremento de cartera vencida, tomando en cuenta que el análisis de riesgo constituye un proceso interactivo y dinámico, no es posible determinar y aplicar los mismos conceptos,

parámetros y normas institucionales, financieras que por su característica principal del negocio, nicho de mercado y estrategia son en sí mismo diferentes y se manejarán internamente con sus propias políticas.

Según Rojas (2007) en su tesis denominada “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” concluye: (2007)

El control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos, los seres humanos; pues es el mayor drama humano, sin solución en sistema económico alguno, es que somos esclavos de necesidades, siempre insatisfechas e infinitas, mientras que la naturaleza es avara y con sus cada día más limitados recursos; este desequilibrio, sin solución, nos impone que todo ente productivo y consumidor para ser eficiente utilice instrumentos de control sobre sus escasos recursos y sobre la creatividad que esta escasez origina.

2.2 Fundamentación Filosófica

El trabajo de investigación se desarrolló bajo la normativa del paradigma crítico positivista debido a que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín., tiene compromiso con sus socios y tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad de su institución.

Según Herrera en su Libro Tutoría de la Investiga (2000), manifiesta lo siguiente

El paradigma crítico propositivo lo identifica como la ruptura de la dependencia y transformación social requiere de alternativas coherentes en investigación, una de ellas es el enfoque crítico propositivo. Crítico por que cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidos con la lógica instrumental del poder, por que impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal. Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además planea alternativas de soluciones construidas en un clima sin energía y pro actividad.

Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos.

La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en la comunidad de manera solidaria y equitativa, por eso propicia la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio.

2.3 Fundamentación Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín., en cumplimiento a las leyes de la República del Ecuador y según la Superintendencia de Compañías rige las siguientes Normativas:

La ley general de instituciones del sistema financiero Capítulo II.- Publicación d Información Financiera (incluido con resolución No JB-2003-562 de 8 de julio del (2003)

Art. 17.- Las instituciones del sistema financiero deberán entregar a los solicitantes de crédito un formulario ajustado al formato que consta en el anexo 2 de este capítulo, cuya copia, una vez llenados completamente por la institución los pertinentes espacios, servirá de base al cliente para verificar que las condiciones en las que se aprueba la operación correspondan a las de la oferta de crédito.

Art. 18.- La solicitud de crédito a la que se refiere el artículo anterior, tendrá un plazo de validez de cinco (5) días, excepto cuando el Banco Central del Ecuador modifique la tasa activa máxima referencial. (Incluido con resolución No JB-2005-790 de 11 de mayo del 2005).

La institución del sistema financiero debe informar al solicitante del crédito, expresamente y por escrito, si ha aceptado o rechazado su solicitud; y, tratándose de un rechazo, deberá enumerar y sustentar las razones por las cuales considera que no debe concederle la operación, (inciso incluido con resolución No. JB-2008-1083 de 26 de febrero del 2008).

Según las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (2011), cita las siguientes normas:

Evaluación de riesgo y control interno 1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. 2. El auditor deberá

obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo. 3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.²² 4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. 5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. 6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases. 7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos. 8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) apropiados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

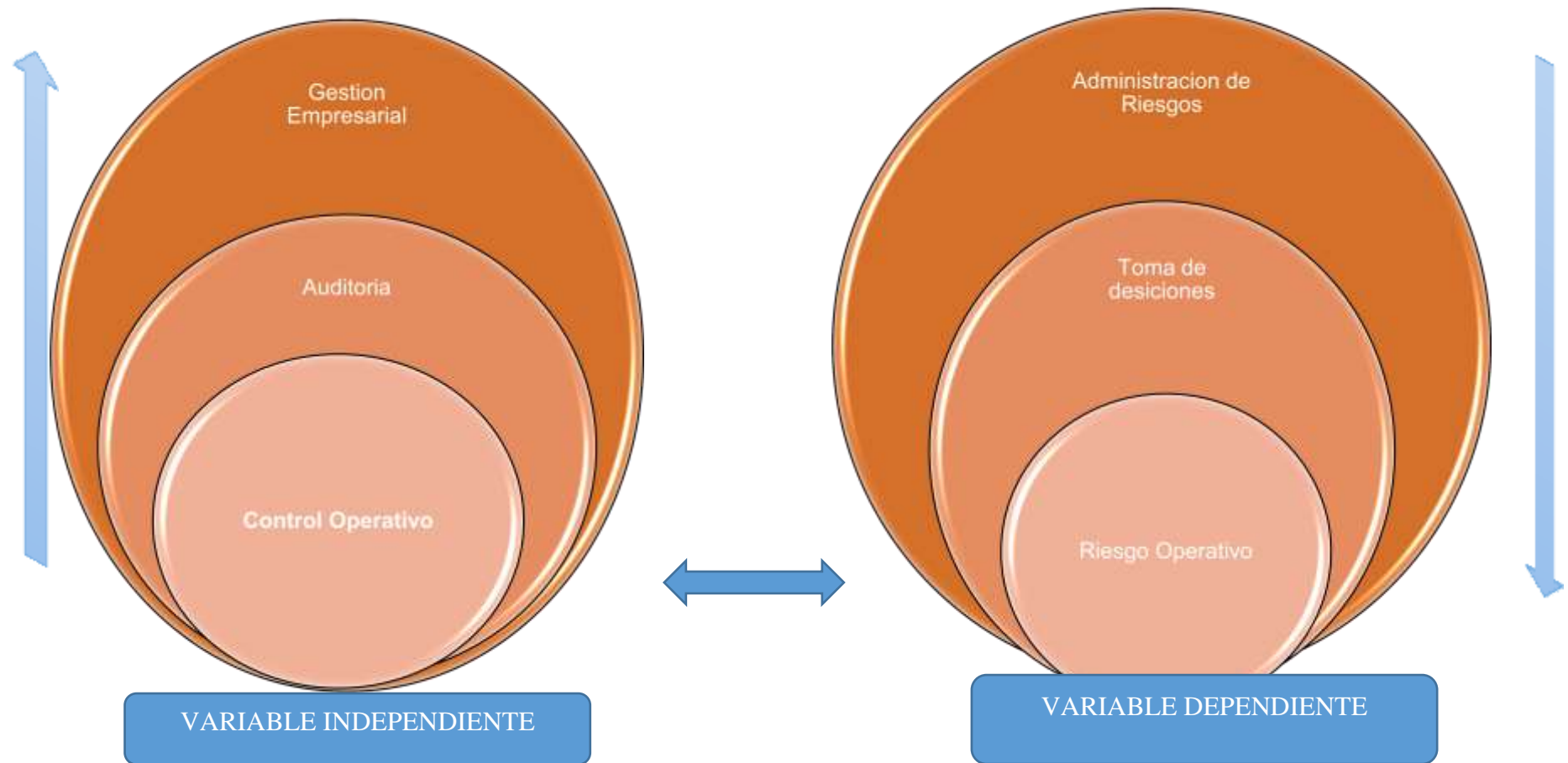


Gráfico N° 2
Fuente: Investigador
Elaborado por: Lida Escobar

2.3.2 Subordinación Conceptual

2.4.1. Constelación de ideas de la Variable Independiente

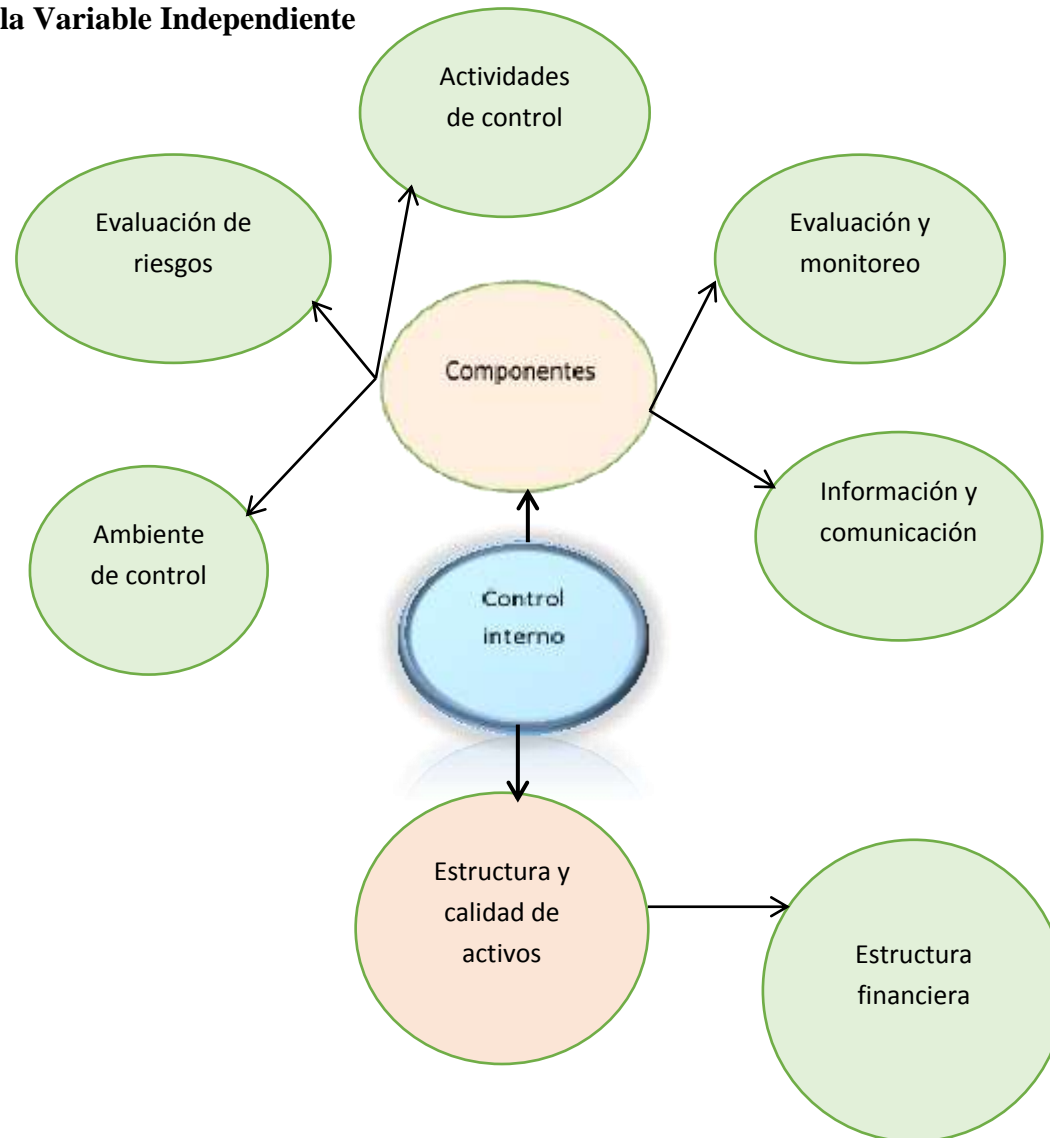


Gráfico N° 3
Fuente: Gráfico N° 2
Elaborado por: Lida Escobar

2.4.2. Constelación de ideas de la Variable Dependiente

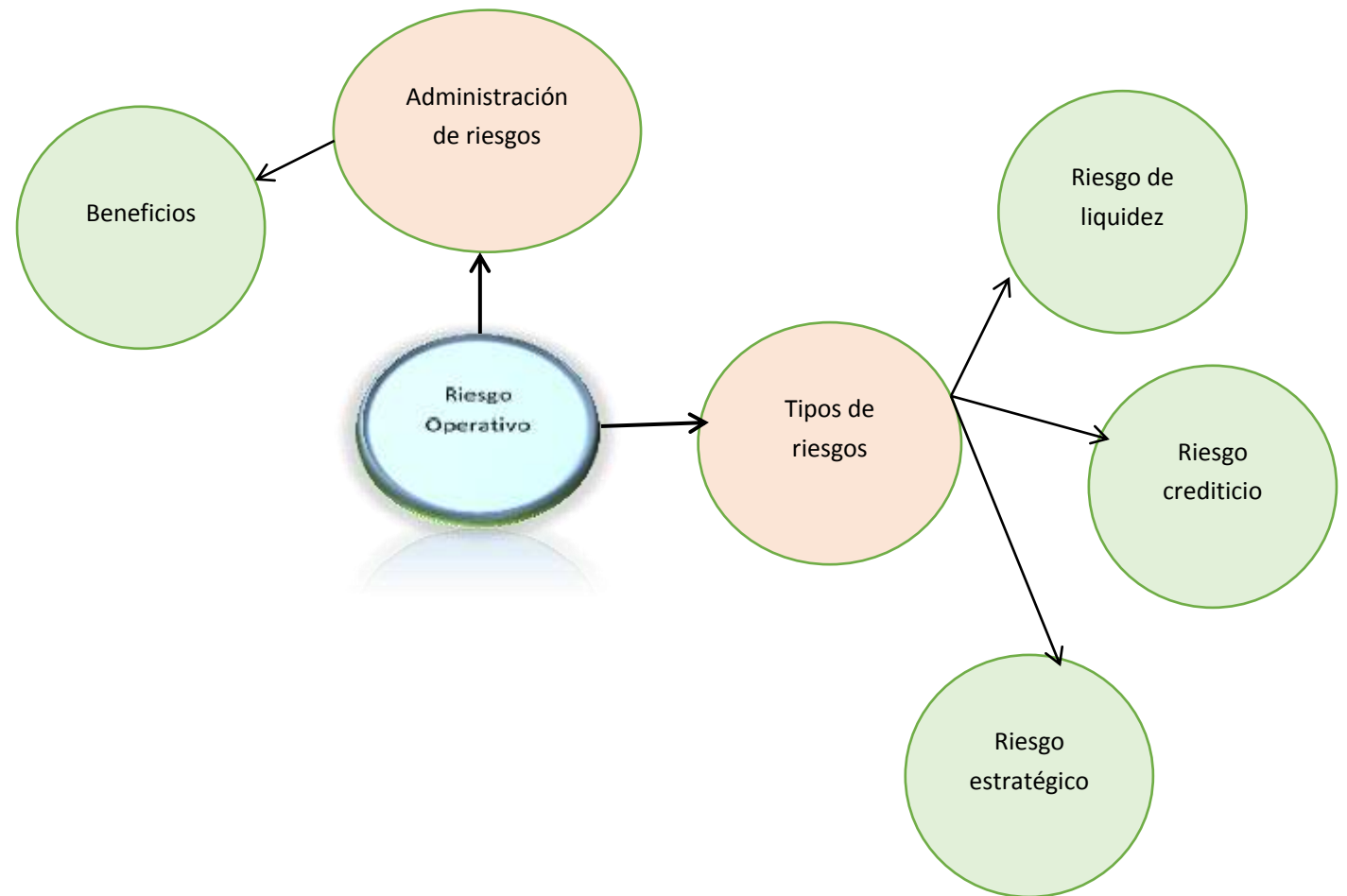


Gráfico N° 4
Fuente: Grafico N° 2
Elaborado por: Lida Escobar

2.5 Conceptualización

Control Interno

El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos define el Control Interno así:

El control interno comprende de plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección. (2000)

Según Luna (2004), define al plan de organización de la siguiente manera:

Es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.

Desde el año de 1989 se adelantó un estudio tendiente a establecer un nuevo concepto de Control Interno, el cual fue dado a conocer en el mes de octubre de 1992 en el seno del XIV Congreso Mundial de Contadores celebrado en Washington. Este estudio titulado "Control Interno - Un Marco de Trabajo Integrado"[COSO, 1992], fue adoptado plenamente por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, el cual realizó un detallado análisis del mismo siendo

plasmado en la Declaración Profesional No.7 estableciéndose la siguiente definición del nuevo concepto de control interno (2008).

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia en las operaciones, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.

De las siguientes definiciones citadas, se concluye que el Control Interno es el proceso formado por diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se generada en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad, el mismo que está conformado por cinco componentes.

Componentes del Control Interno

Ambiente de control.-La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

Integridad y Valores éticos, competencia, experiencia y dedicación de alta administración, filosofía Administrativa y estilo de operación.

Evaluación de riesgos.- Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma. Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la

organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

Toda organización se encuentra sumergida en un medio ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil, por lo tanto es de vital importancia la identificación y análisis de los riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados.

Actividades de control.-Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control. Estas pueden ser aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de gestión, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

Información y comunicación.- La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control.

La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros

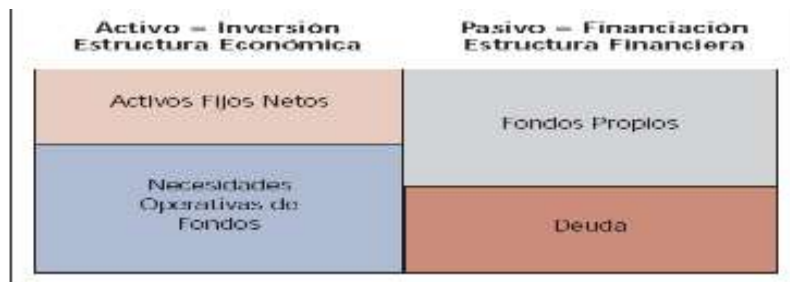
interesados en la entidad y a los organismos estatales.

Supervisión y seguimiento.- Planeado e implementado un sistema de Control Interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de Control Interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.



ESTRUCTURA FINANCIERA

Administración de Riesgos

La Administración del Riesgo Empresarial (Enterprise Risk Management-ERM) es el proceso por el cual la dirección de una empresa u organización administra el amplio espectro de los riesgos a los cuales está expuesto (tanto sean de mercado

como operacionales) de acuerdo al nivel de riesgo al cual están dispuestos a exponerse según sus objetivos estratégicos. Así, ya en el terreno del impacto de la TI sobre este tema, la evaluación de riesgos y vulnerabilidades ayuda a identificar y evaluar los riesgos operativos, poniendo énfasis en los activos de IT físicos y lógicos, pudiendo incluir una revisión de las instalaciones y la seguridad de los elementos lógicos y físicos. Uno de los desafíos claves es recolectar y analizar numerosos datos (de acuerdo al rango de riesgos definido), así Riesgos, Conformidad a Normas y Funciones de TI enfrentan la paradoja de tener que disponer de mayor volumen de datos de los sistemas corporativos para contar con más información dinámica y compleja, pero al mismo tiempo seguir manteniendo los costos de implementación y los riesgos bajo control. De esta manera, se obtiene una mayor comprensión de las exposiciones que suponen los mayores riesgos en la interrupción de su empresa, de modo que se puedan implementar las técnicas de mitigación apropiadas.

Según Peter Drucker, tratar de eliminar el riesgo en las empresas es algo inútil. El riesgo es algo inherente al hecho de comprometer recursos actuales en busca de resultados futuros. De hecho, el progreso económico se define como la habilidad de tomar riesgos.

La administración de riesgos se puede definir entonces como el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee.

El principal objetivo de la ciencia de la administración de riesgos debe ser el de permitirle a la organización tomar los riesgos adecuados, proveyendo el conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, movilizandolos las energías necesarias para ello y midiendo los resultados contra las expectativas presupuestas; además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas.

Beneficios de la Administración de Riesgos

- Alcance o logro de los objetivos organizacionales
- Fortalecimiento del proceso de planeación
- Apoyo en la identificación de oportunidades
- Fortalecimiento en la cultura de autocontrol
- Cambio cultural que soportan discusiones abiertas sobre riesgos e información potencialmente peligrosa.
- Mejor administración financiera y operacional al asegurar que los riesgos sean adecuadamente considerados en el proceso de toma de decisiones.
- Mayor responsabilidad de los administradores en el corto plazo. A largo plazo se mejorara todas las capacidades de los directivos.

Tipos de Riesgos

Riego de Liquidez

Según Belaulde (2012) manifiesta que:

Este riesgo ha sido uno de los más olvidados durante los años previos a la crisis actual, al punto de haber sido relativamente poco gestionado, para luego pasar a convertirse en uno de sus factores clave, no sólo como una de sus causales, sino como agravante, adquiriendo proporciones “cataclísmicas”, es decir sistémicas. Es cierto que en los “buenos tiempos” parece casi no existir, y que no es un riesgo fácil de definir y de entender completamente.

Según Zapata (2014), en su libro manifiesta lo siguiente:

Uno de los problemas más importantes que los bancos e instituciones financieras deben resolver a diario es calcular cuánto dinero deben mantener en efectivo para pagar todas sus obligaciones a tiempo. Estas, en su mayoría, provienen de la recuperación en la cartera de sus proveedores de fondos; que son quienes han entregado recursos a la IFI(Institución financiera de Intermediación). La última aquí descrita, es la

encargada en devolverlos, ya sea al final del término de un depósito a plazo, cuando el cliente de anhelo cuenta de ahorro o corriente los requiera.

Dado que el negocio de las Instituciones Financieras Locales es prestar dinero, aquellas tratarán de colocar la mayoría del mismo que administran. La razón de esto es que, si mantuviera en demasiado capital en caja para hacer pagos o devolver depósitos, perderían la oportunidad de hacerlo rentable. No obstante, si la institución tan solo mantuviera el mínimo de liquidez reglamentado dependiendo de la legislación de cada país, puede correr el riesgo de no estar en capacidad de enfrentar sus obligaciones y así caer en iliquidez.

Riesgo Crediticio

Según Acosta, (2009) nos indica que:

“El riesgo crediticio es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados”; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera el préstamo concedido en la fecha pactada. De aquí que el riesgo del crédito no se limita a la función de préstamo, sino que abarca otras funciones que ejecuta una, incluyendo la ampliación de los compromisos y garantías, aceptaciones bancarias, préstamos interbancarios, operaciones con divisas, futuros financieros, intercambios (swaps), bonos, acciones y opciones. El riesgo crediticio depende de varios factores, entre ellos, la capacidad de pago del cliente, la calidad del colateral o garantía que respalda el préstamo, la solidez financiera del cliente y el entorno económico. La capacidad de pago del cliente se juzga mediante un análisis de los flujos de caja esperados durante el período del préstamo y de la capacidad del deudor para cubrir sus futuras necesidades financieras. Estos factores pueden ser afectados, tanto por el entorno macroeconómico como por el que corresponde al sector productivo del cliente. Solo con una revisión completa del portafolio de créditos se puede evaluar el nivel de riesgo al que está expuesta. Sin embargo, algunos indicadores de los balances pueden iluminar la calidad de la cartera de una institución y el peligro de que ésta no pueda honrar las obligaciones a sus depositantes, por falla de sus deudores en el reembolso de los préstamos.

Riesgo estratégico

Según Morgia (2013) manifiesta que:

El riesgo estratégico se define como el impacto actual y futuro en los ingresos y el capital que podría surgir de las decisiones adversas de negocios, la aplicación indebida de las decisiones, o la falta de capacidad de respuesta a los cambios de la industria.

Este riesgo es una función de la compatibilidad de los objetivos estratégicos de la Entidad, las estrategias desarrolladas para alcanzar dichos objetivos, los recursos utilizados en contra de estos objetivos, así como la calidad de su ejecución. Los recursos necesarios para llevar a cabo las estrategias de negocios son evaluados en relación con el impacto de los cambios económicos, tecnológicos, competitivos y regulatorios.

La Sucursal analiza el Riesgo Estratégico como un proceso sistemático y continuo que le permite poder identificar, alinear, gestionar, controlar y monitorear en base a los objetivos estratégicos establecidos por la Gerencia de la Entidad, los riesgos que enfrenta la misma. Esta evaluación debe conducir al Comité Gerencial y la Alta Gerencia a una adecuada planificación y gestión de la organización para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

En forma continua la Entidad busca diversificar su estructura de capital y sus fuentes de financiamiento en el mercado, de modo de otorgarle a la Entidad, la mayor estabilidad y flexibilidad para apoyar la estrategia de negocios. La herramienta principal que utiliza la Sucursal para la gestión de este riesgo es el plan de negocios anual y sus correspondientes pruebas de estrés. En este plan, las distintas áreas de negocio en conjunto con la Alta Gerencia de la Entidad definen las estrategias de negocio a seguir en los próximos ejercicios en base a su entendimiento y experiencia en el mercado financiero local y a la situación actual y proyectada de las distintas variables macroeconómicas que impactan en forma directa en los negocios de la Sucursal.

Es importante destacar que el plan de negocios y las mencionadas pruebas de estrés, una vez confeccionadas y definidas, son revisados y aprobados por el Comité Gerencial.

2.6. Hipótesis

Examinar de qué manera el control interno influye en el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín del Cantón Ambato.

2.7 Señalamiento de variables

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Riesgo Operativo

Termino de relación: Influye

Unidad de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín del Cantón Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación

En este contexto Fernández y Bautista (2010) en su Obra metodología de la investigación sostiene “que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque, el enfoque mixto”.

En lo cual trataremos de analizar las cualidades del sistema operativo y del control interno, y de manera cuantitativa analizar el conocimiento de las personas sobre el tema mediante el uso de técnicas de la investigación, con el objeto de llegar a un conocimiento más científico de lo que cada una de las variables con el fin de solucionar el problema planteado.

3.2. Modalidad básica de la investigación

En la elaboración de este trabajo se empleara la investigación de campo y documental-bibliográfica; en donde se procederá a la recolección de información; luego a la aplicación de encuestas que permitirá a la recolección entre ambas variables.

Según el libro: Investigación Documental Paso a Paso del autor Paredes (2006), la investigación bibliográfica documental es:

“La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica, donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema”.

Según el libro Tutoría de la Investigación Científica de los autores Naranjo y Medina (2012) la investigación de campo es:

“El estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Una de las investigaciones de esta técnica más originales es la recolección de información primaria del lugar de los hechos, con el propósito de analizar una situación, para comparar y posteriormente definir enfoques reales, es decir se apoya en datos recogidos en el lugar y tiempo que se presenta el fenómeno objeto de estudio mediante la aplicación de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones las mismas que serán aplicadas a los diferentes actores de la Cooperativa De Ahorro y Crédito PILAHUÍN del Cantón Ambato.

3.3 Nivel o tipo de investigación

3.3.1 Investigación exploratoria

Tomando como referencia Hernandez (2009), manifiesta que el tipo de investigación:

Independientemente del objeto al que se aplique, tiene como objetivo solucionar problemas. Además, describe el tipo de investigación como una especie de brújula en la que no se produce automáticamente el saber, pero que evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque solo sea porque nos indica como no plantear los problemas y como no sucumbir en el embrujo de nuestros prejuicios predilectos.

Por su finalidad Ramírez (2007) nos menciona que la búsqueda del conocimiento:

Es un proceso lento. A pesar de los avances logrados en la búsqueda de los conocimientos, el hombre no ha encontrado aún un método perfecto para obtener respuestas a todas sus preguntas con un fin determinado, sin embargo el fin hace que por su propio medio se busquen resultados concretos.

Como referencia a Mohammad, (2007)

La Investigación exploratoria es captar una perspectiva del problema. Este tipo de investigación ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos sub-problemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis, se puede aplicar para generar criterio y dar prioridad a algunos problemas.

Según las definiciones anteriores podemos analizar que por medio de misma se puede familiarizar con un tema que se tiene un conocimiento general, para planear posteriores investigaciones u obtener hipótesis.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Según Tamayo (2005) manifiesta que:

En su libro Proceso de Investigación Científica, la investigación descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Según Sabino (2006) manifiesta que:

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

La investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto examinaremos los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y

orientado hacia una investigación descriptiva. Una serie de estudios descriptivos permite ir acumulando una considerable cantidad de conocimientos sobre el mismo tema.

En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

En la ciencia fáctica, la descripción consiste, según Bunge, en responder a las siguientes cuestiones:

- ¿Qué es? > Correlato.-
- ¿Cómo es? > Propiedades.-
- ¿Dónde está? > Lugar.-
- ¿De qué está hecho? > Composición.-
- ¿Cómo están sus partes, si las tiene, interrelacionadas? > Configuración.-
- ¿Cuánto? > Cantidad

3.3.3 Asociación de Variables

Según Tamayo M (2007)) en este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar:

El grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes en la variación en otro u otros factores. La existencia o fuerza de esta variación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficiente o correlación. Es conveniente tener presente que esta variación no significa que entre los valores existan relaciones de casualidad, pues estas se determinan por otro criterios que, además que la variación, hay que tener en cuenta situaciones complejas en el que importa relacionar variables, pero en las cuales no es posible el control experimental.

Permite medir e interrelacionar múltiples variables simultáneamente en situaciones de observaciones naturales, identificar asociaciones entre variables,

pero hay que prevenir que ellas sean imitadas o falsas, introduciendo los controles estadísticos apropiados.

En este tipo de investigación se pretende medir el grado de relación que existe entre dos variables, es decir el Control Interno y el Riesgo Operativo de la Cooperativa De Ahorro y Crédito PILAHUÍN del Cantón Ambato.

3.4. Población

3.4.1 Población

Según Abril (2008), considera que forman parte de la muestra los elementos del universo o población en los cuales se hace presente el problema de investigación.

Para este caso se tiene una población finita que representa 15 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda., de la ciudad de Ambato, los mismos que se detallan en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 1.- Unidades de observación

UNIDAD DE OBSERVACIÓN	POBLACIÓN
Gerente General	1
Supervisor de cobranzas	1
Jefes departamentales	5
Empleados de la cooperativa	8
TOTAL	15

Cuadro N° 1

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito

Elaborado por: Lida Escobar

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA INSTRUMENTAL
<p>El Control Interno forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.</p>	<p>1. Estructura organizativa</p> <p>2. Informes de evaluación y seguimiento.</p> <p>3. Supervisión y monitoreo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actas entregadas a clientes. • Capacitación • Evaluación de riesgo • Actividades de control • Información Comunicación • Monitoreo 	<p>¿Existe personal adecuadamente capacitado?</p> <p>¿Se efectúa control interno para salvaguardar los bienes de la institución?</p> <p>¿Se dedica horas para la supervisión de archivo?</p> <p>¿Se cumple con responsabilidad los procesos establecidos?</p> <p>¿Cree usted que se debería reestructurar el sistema de control interno en base a una auditoría financiera?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Cuadro N° 2

Elaborado por: Lida Escobar

3.6 Técnicas e Instrumentos

Encuesta

Es un estudio observacional en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento).

Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Según Tamayo en su libro de investigación (2008), define a la encuesta de la siguiente manera:

“Es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

El autor Tamayo en su libro de investigación (2008), define a cuestionario de la siguiente manera:

“El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.



3.7 Plan de recolección de información

La información se recolecta aplicando encuestas que es un medio de recolección de datos mediante ítems para un mejor registro detallado de la información.

Para el cual se aplicara encuestas a los 15 empleados de los diferentes departamentos de la cooperativa, de esta manera recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, para detectar o conocer las falencias que existe en el control interno lo que vincula al riesgo operativo

Estas encuestas serán realizadas directamente por el investigador a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.

FORMATO DE LAS ENCUESTAS

	<p>UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p>		
ENCUESTA			
No.....			
Objeto de estudio: Control Interno y Riesgo operativo			
Lugar: Cooperativa de ahorro y crédito PILAHUÍN LTDA.			
Año de observación: 2014			
Objetivo: Estudiar el control interno y el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Existe personal adecuadamente capacitado?		
2	¿El control interno influye en el cumplimiento de los objetivos?		
3	¿Se dedica horas para la supervisión de archivo?		
4	¿Se cumple con responsabilidad los procesos establecidos?		
5	¿Se debe efectuar un control interno para salvaguardar los bienes de la institución?		

6	¿El gerente tiene conocimiento acerca de lo que es el riesgo operativo?		
7	¿La gerencia da a conocer adecuadamente los procedimientos para la ejecución de los procesos dentro de la cooperativa?		
8	¿Se han definido políticas internas para el área de concepción de créditos?		
9	¿La cooperativa presta las facilidades operativas para la adecuada ejecución de los procesos?		
10	¿Los objetivos del personal de la cooperativa se hallan vinculados con los objetivos institucionales?		

Cuadro N°4

Tabla N° 1

Elaborado por Lida Escobar

3.8. Procesamiento de la información

Las técnicas e instrumentos para el procesamiento de la información se lo hacen mediante la clasificación y tabulación de datos.

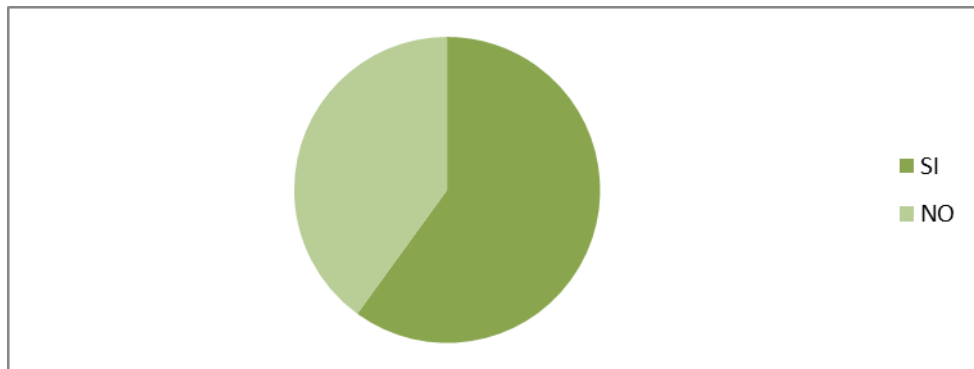
Revisión de la información

Consiste en seleccionar la información revisando los datos contenidos en Las encuestas efectuadas a los empleados de la cooperativa.

Tabulación

SI	NO	TOTAL

Representación gráfica



Comprobación de la hipótesis

Estimador t de Student

La fórmula es

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

La recolección, tabulación, análisis e interpretación de datos se realiza mediante la técnica de la encuesta con su instrumento esencial que es el cuestionario, misma que será aplicada a 15 personas que son el universo total de la investigación los mismos que son Gerente, supervisor, jefes departamentales y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN.

Después de haber obtenido los datos producto de la aplicación de los instrumentos de investigación, se procederá a codificarlos, tabularlos, y utilizar la informática a los efectos de su interpretación que permite la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados.

Según Hurtado (2000)

“El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.”.

Una vez aplicadas las encuestas, se realiza la tabulación respectiva para dar mayor significado a la propuesta que pretende establecer el resultado de la investigación, a continuación se detallan los resultados obtenidos de las encuestas las mismas que se representan por cuadros estadísticos y el respectivo análisis e interpretación de acuerdo a cada pregunta formulada en el cuestionario.

Hoy en día la palabra "encuesta" se usa más frecuentemente para describir un método de obtener información de una muestra de individuos.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

1.- ¿Existe personal adecuadamente capacitado para departamento?

CUADRO No. 5

PREGUNTA No. 1	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	8	53,33%
NO	7	46,67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lida Carolina Escobar



Gráfico No. 5

Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 8 equivalentes al 53% si conocen que existe personal adecuadamente capacitado, 7 equivalentes al 47%, no conocen lo que existe personal adecuadamente capacitado.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, si conocen lo que existe personal adecuadamente capacitado, mientras que la minoría no conoce lo existe personal adecuadamente capacitado.

2. ¿El control interno influye en el cumplimiento de los objetivos?

CUADRO No. 6

PREGUNTA No. 2	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	6	0,40%
NO	9	0,60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

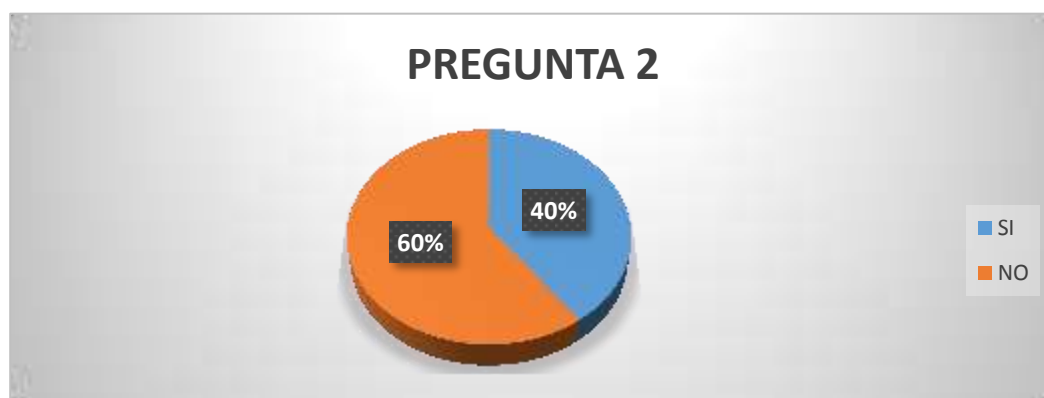


Gráfico No. 6
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 6 equivalente al 40% si conocen que se efectúa control interno para salvaguardar los bienes de la institución, 9 equivalentes al 0,60%, no conocen que se efectúa control interno para salvaguardar los bienes de la institución.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, no conocen que Se efectúa control interno para salvaguardar los bienes de la institución, mientras que la minoría si Se efectúa control interno para salvaguardar los bienes de la institución.

3. ¿Se dedica horas para la supervisión de archivo?

CUADRO No. 7

PREGUNTA No. 3	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	5	0,33%
NO	10	0,67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

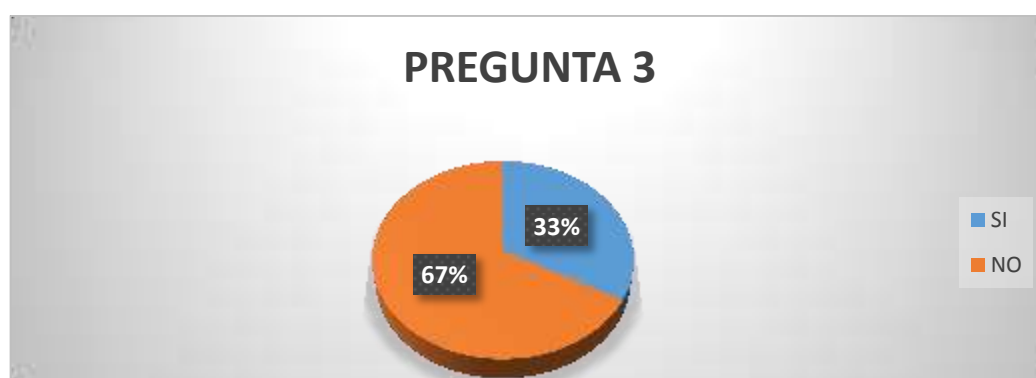


Gráfico No. 7
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 5 equivalente al 33% si dedican horas para la supervisión de archivo, 10 equivalentes al 67%, no dedican horas para la supervisión de archivo.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, no se dedica horas para la supervisión de archivo, mientras que la minoría considera que si se dedica horas para la supervisión de archivo.

4. ¿Se cumple con responsabilidad los procesos establecidos?

CUADRO No. 8

PREGUNTA No. 4	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	8	0,53%
NO	7	0,47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Lida Carolina Escobar

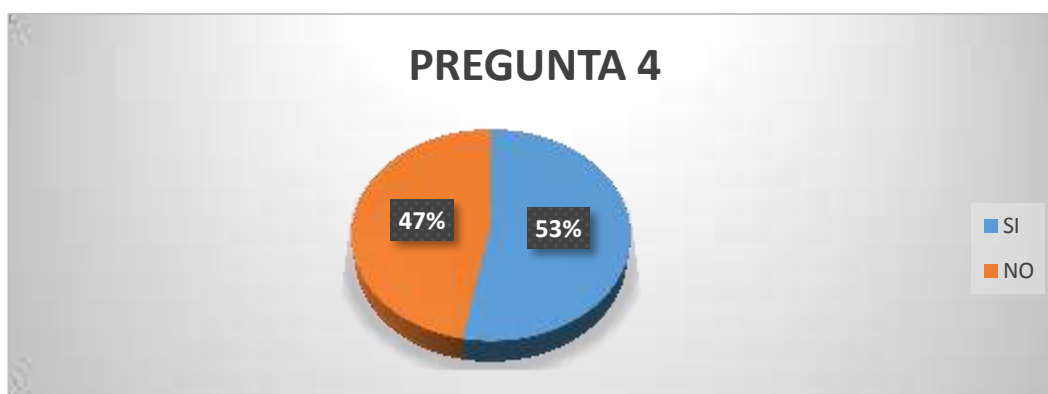


Gráfico No. 8

Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 8 equivalente al 53% si se cumple con responsabilidad los procesos establecidos, 7 equivalentes al 47%, no se cumple con responsabilidad los procesos establecidos.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, si consideran que se cumple con responsabilidad los procesos establecidos, mientras q a minoría no conoce que se cumple con responsabilidad los procesos establecidos.

5. ¿Se debe efectuar un control interno para salvaguardar los bienes de la institución?

CUADRO No. 9

PREGUNTA No. 5	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	10	0,67%
NO	5	0,33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Carolina Escobar



Gráfico No. 9
Fuente: Cuadro No. 9
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 10 equivalente al 67% si consideran que se debe efectuar un control interno para salvaguardar los bienes de la institución, 5 equivalentes al 33%, consideren que no se debe efectuar un control interno para salvaguardar los bienes de la institución.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, considera que si se debe efectuar un control interno para salvaguardar los bienes de la institución, mientras que la minoría considera que no se debe efectuar un control interno para salvaguardar los bienes de la institución.

6. ¿El gerente tiene conocimiento acerca de lo que es el riesgo operativo?

CUADRO No. 10

PREGUNTA No. 6	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	4	0,27%
NO	11	0,73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Carolina Escobar



Gráfico No. 10
Fuente: Cuadro No. 10
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 4 equivalente al 27% si afirman que el gerente tiene conocimiento acerca de lo que es el riesgo operativo, 11 equivalentes al 73%, no conocen que el gerente tiene conocimiento acerca de lo que es el riesgo operativo.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, no afirman que el gerente tiene conocimiento acerca de lo que es el riesgo operativo, mientras que la minoría si conoce el gerente tiene conocimiento acerca de lo que es el riesgo operativo.

7. ¿La gerencia da a conocer adecuadamente los procedimientos para la ejecución de los procesos dentro de la cooperativa?

CUADRO No. 11

PREGUNTA No. 7	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	6	0,40%
NO	9	0,60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

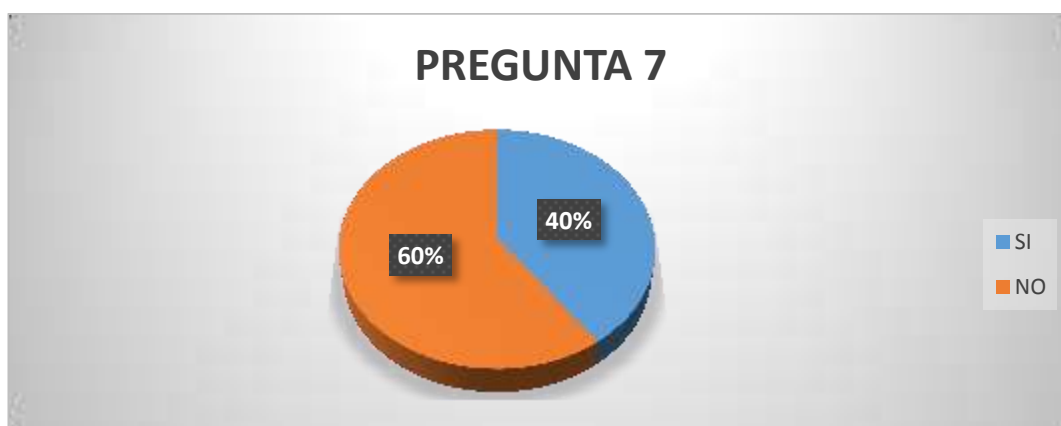


Gráfico No. 11
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 6 equivalente al 40% si consideran que la gerencia da a conocer adecuadamente los procedimientos para la ejecución de los procesos dentro de la cooperativa, 9 equivalentes al 60% no consideran que la gerencia da a conocer adecuadamente los procedimientos para la ejecución de los procesos dentro de la cooperativa.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, no considera que la gerencia da a conocer adecuadamente los procedimientos para la ejecución de los procesos dentro de la cooperativa, mientras que la minoría si considera que la gerencia da a conocer adecuadamente los procedimientos para la ejecución de los procesos dentro de la cooperativa.

8. ¿Se han definido políticas internas para el área de concepción de créditos?

CUADRO No. 12

PREGUNTA No. 8	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	3	0,20%
NO	12	0,80%
TOTAL	24	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

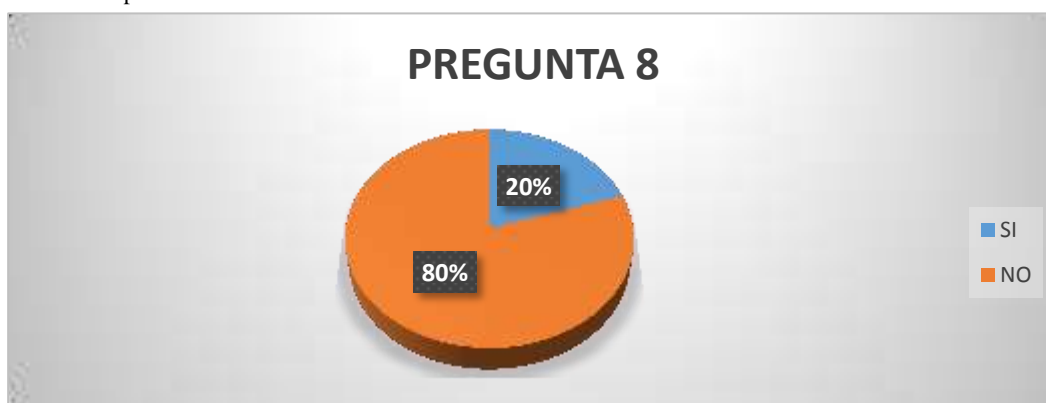


Gráfico No. 12
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 3 equivalente al 20% si considera que han definido políticas internas para el área de concepción de créditos, mientras que el 12 equivalentes al 80%, considera que no han definido políticas internas para el área de concepción de créditos.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, no considera que se han definido políticas internas para el área de concepción de créditos, mientras que la minoría si conoce que se han definido políticas internas para el área de concepción de créditos.

9. ¿La cooperativa presta las facilidades operativas para la adecuada ejecución de los procesos?

CUADRO No. 13

PREGUNTA No. 9	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	4	0,27%
NO	11	0,73%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Escobar

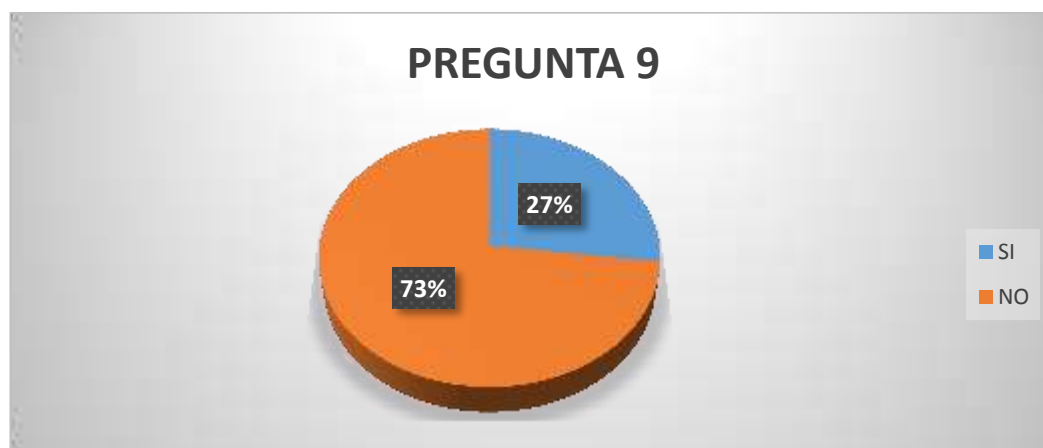


Gráfico No. 13
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 4 equivalente al 27% si consideran que la cooperativa presta las facilidades operativas para la adecuada ejecución de los procesos, 11 equivalentes al 73%, no considera que la cooperativa presta las facilidades operativas para la adecuada ejecución de los proceso

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, no considera que la cooperativa presta las facilidades operativas para la adecuada ejecución de los procesos, mientras que la minoría si considera que la cooperativa presta las facilidades operativas para la adecuada ejecución de los procesos.

10¿Los objetivos del personal de la cooperativa se hallan vinculados con los objetivos institucionales?

CUADRO No. 14

PREGUNTA No. 10	No. DE REPUESTAS	PORCENTAJE
SI	7	0,47%
NO	8	0,53%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Lida Carolina Escobar



Gráfico No. 14
Elaborado por: Lida Carolina Escobar

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De los 15 encuestados que equivalen al 100%, 7 equivalente al 47% si consideran que los objetivos del personal de la cooperativa se hallan vinculados con los objetivos institucionales; 8 equivalentes al 53%, no consideran que los objetivos del personal de la cooperativa se hallan vinculados con los objetivos institucionales.

Del análisis realizado se determina que la mayoría de los encuestados, no consideran que los objetivos del personal de la cooperativa se hallan vinculados con los objetivos institucionales, mientras que la minoría si considera que los objetivos del personal de la cooperativa se hallan vinculados con los objetivos institucionales.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Posteriormente de haber efectuado las encuestas al nivel administrativo y empleados involucrados, se utiliza la estimación estadística t de student, con la que se verificara y comprobará la hipótesis planteada, este estadístico de análisis se calcula a través de datos cualitativos.

4.2.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

Modelo Lógico

Hipótesis Nula (H₀): El Control Interno no influye en el Riesgo Operativo.

Hipótesis Alternativa (H₁): El Control Interno influye en el Riesgo Operativo.

Modelo Matemático

H₀: O = E

H₁: O ≠ E

Es señalar que la hipótesis nula en la frecuencia observada (O) es igual a la frecuencia esperada (E), mientras que por lo contrario, en la hipótesis alterna la frecuencia observada (O) es diferente a la frecuencia esperada (E).

Modelo Estadístico

El modelo estadístico que se presentara, corresponde a dos muestras independientes de t de student:

Fórmula:

$$t = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

En donde:

P₁ = Proporción de la pregunta 1

P_2 = Proporción de la pregunta 2

\hat{p} = Porcentaje de acierto

\hat{q} = Porcentaje de fracaso

n_1 = Población pregunta 1

n_2 = Población pregunta 2

Grados de libertad

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

Regla de decisión

$$1 - 0.05 = 0.95$$

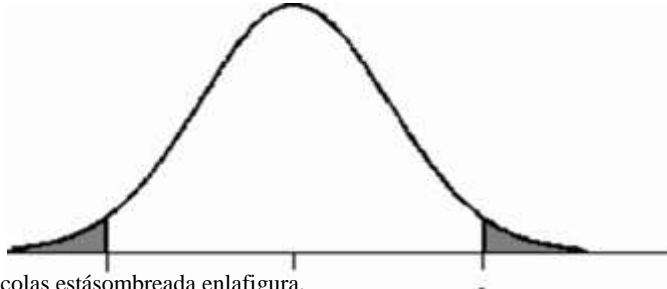
$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 5 + 5 - 2$$

$$gl = 8$$

Al 95% de confianza y con 8 gl, t de student (tabla) está entre $\pm 2,306$; entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), si t de student (calculado) es mayor que t de student (tabla) se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla 4.12 Tabla de distribución t student



(a) El área de las dos colas está sombreada en la figura.

(b) Si H_A es direccional, la cabeza de las columnas debe ser dividida por 2 cuando se acota el P-valor.

Fuente: Internet

Elaborado por: Universidad de Valencia

gl	ÁREA DE DOS COLAS						
	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001	0,0001
1	3,078	3,581	3,821	63,657	63,657	63,657	63,657
2	1,886	2,920	4,303	6,695	9,925	31,598	99,992
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,924	28,000
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610	15,544
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,869	11,178
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959	9,082
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,408	7,885
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041	7,120
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781	6,594
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587	6,211
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437	5,921
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318	5,694
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221	5,513
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140	5,363
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073	5,239
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015	5,134
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965	5,044
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922	4,966
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883	4,897
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850	4,837
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819	4,784
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792	4,736
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767	4,693
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745	4,654
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725	4,619
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707	4,587
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690	4,558
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674	4,530
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659	4,506
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646	4,482
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551	4,321

60
100

Aplicación de la prueba estadística

Variable	Pregunta	Respuesta		TOTAL	P1	P2	p	q
		SI	NO					
Independiente	¿SE DEBE EFECTUAR CONTROL INTERNO PARA SALVAGUARDAR LOS BIENES DE LA INSTITUCION?	10	5	15	0,667	-	0,467	-
Dependiente	EL GERENTE TIENE CONOCIMIENTO ASERCA DEL RIESGO OPERATIVO	4	11	15	-	0,267	-	0,533

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lida Escobar

Ecuación T

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

Reemplazando

$$t = \frac{0,667 - 0,267}{\sqrt{0,467 * 0,533\left(\frac{1}{15} + \frac{1}{15}\right)}}$$

$$t = \frac{0,4}{\sqrt{0.249(0.133)}}$$

$$t = \frac{0,4}{\sqrt{0.033}}$$

$$t = \frac{0,4}{0,182}$$

$$t = 2,198$$

Se concluye que con un nivel de significancia del 0.05, t calculada no se encuentra en la región de aceptación de H_0 , entonces se acepta la hipótesis alterna H_1 .

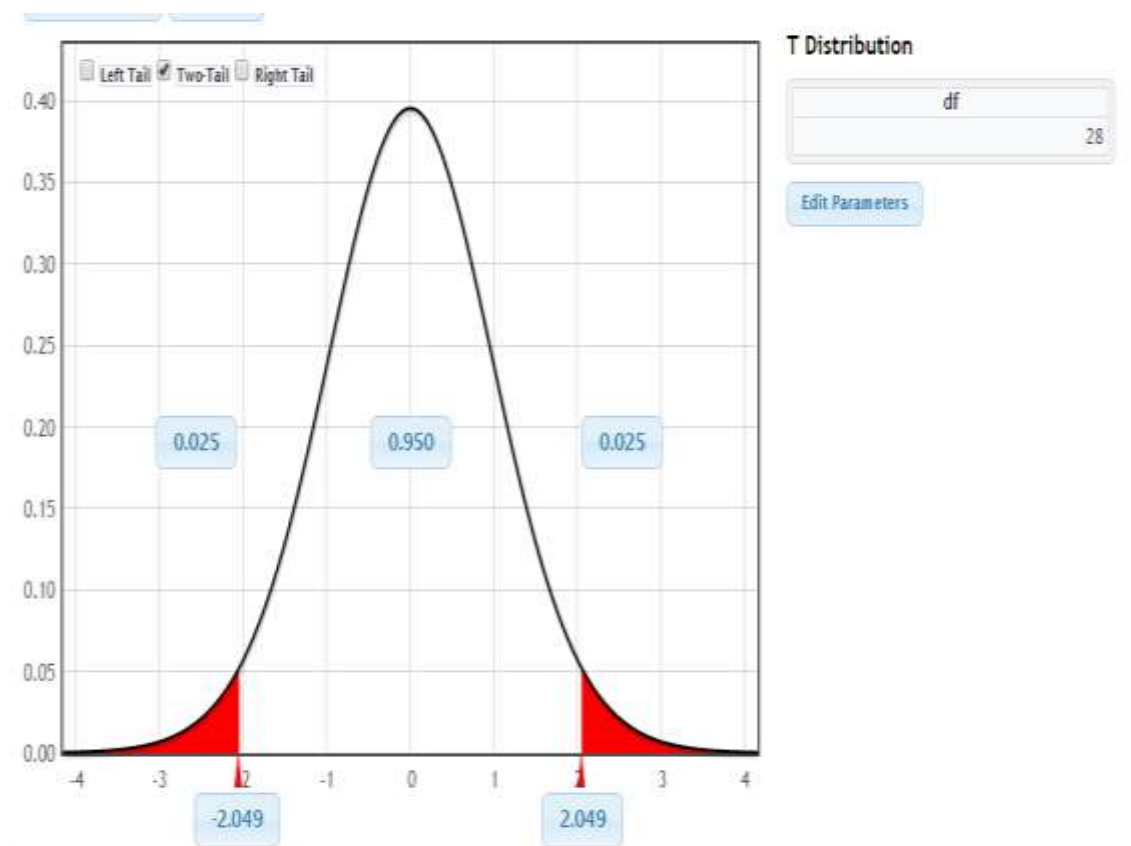


Tabla 16 Gráfica: 4.16. Determinación de la zona crítica

Gráfico 15

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Lida Escobar

4.2.2. CONCLUSIÓN

Una vez que se ha realizado la comprobación de la hipótesis con el debido proceso de cálculo, se ha concluido que el valor de t de student calculado con 15 es superior a 2, 198, con 28 grados de libertad, y un alfa de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), y se demuestra que el Control Interno incide en el Riesgo Operativo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Concluido el análisis de trabajo de campo, con la utilización de herramientas estadísticas y considerando los aspectos relevantes en el desarrollo del mismo, se llega a obtener las siguientes conclusiones:

1. Al indagar sobre la aplicación del control interno en la cooperativa se ha observado que se encuentra desactualizado por lo que las políticas llevadas a cabo no se están aplicando correctamente en el control, revisión y análisis en una verificación para aplicar los procesos en cada departamento de tal forma que no se ha llegado a estructurar un adecuado conocimiento del mismo.
2. No existe la capacitación adecuada para el personal de los diferentes departamentos y la adecuada información sobre lo que lleva no tener un debido control en las diferentes áreas.
3. No existe monitoreo y seguimiento continuo sobre los controles internos, en especial de aquellos riesgos que se consideran claves para la institución
4. Al analizar el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito se detalla que no se han identificado las áreas potenciales, razón por la cual no manejan plan alguno que permita disminuir o detectar a tiempo el riesgo.

5.2. RECOMENDACIONES

Para mejorar el crecimiento de la Institución podemos concluir que debemos tener bien claras las políticas y reglamentos que se deben fundamentar y acatar en forma ordenada y eficiente.

1. Es muy importante tener una actualización en el control interno para que se elaboren políticas acuerdo a los procedimientos de cada departamento, y se pueda obtener de mejor manera un control, revisión y análisis a los procesos para adecuada verificación a cada conocimiento del mismo.

2. Se debe implementar un control adecuado para la colocación del personal en los diferentes departamentos.

2. Realizar constantemente un monitoreo y seguimiento del control interno para detectar el riesgo y obtener una pronta solución.

4. Proponer un modelo operativo para reducir el riesgo de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos crediticios, y se puedan detectar en forma oportuna, los mismo que lleven a la institución a cumplir y alcanzar sus metas.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

TÍTULO: Modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos de concesión crediticia.

INSTITUCIÓN EJECUTORA: Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN LTDA.

BENEFICIARIOS: Asamblea Gerencial Gerente, supervisor, jefes departamentales y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN.

UBICACIÓN: País Ecuador, Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

DIRRECCIÓN: Juan Benigno Vela y Lalama.

TELÉFONO: (03) 2426300

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN: 6 meses

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE: Gerente, colaboradores pertinentes de la cooperativa y la investigadora.

COSTO: 245.00 USD

COSTOS

No	DETALLE	CANTIDAD
1	Impresiones	\$ 50.00
2	Material de oficina	\$ 60.00
3	Fotocopiado	\$ 20.00
4	Internet	\$ 25.00
5	Anillados	\$ 20.00
6	Empastado	\$ 40.00
7	Imprevistos	\$ 30.00
TOTAL		\$ 245.00

6.2 Antecedentes de la propuesta

Al concluir la investigación de estudio, se puede verificar que el departamento de concesión crediticia tiene muchas DEFICIENCIAS que deben ser mejoradas, por tanto los riesgos operativos han sido aumentados en la Cooperativa.

La falta de un adecuado manejo de modelo operativo en la concepción crediticia, se ve reflejado en la baja rentabilidad e iliquidez.

La presente investigación propone un modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, de tal forma que se utilicen de buena manera las políticas de riesgos, con el objeto de minorar la iliquidez y cumplir las metas, bajo el cumplimiento de las normas y reglamentos de la cooperativa, con el fin de realizar adecuadamente los pasos o procesos crediticios, los mismos que incluirán las observaciones, conclusiones y recomendaciones. Lo cual sea de mucha utilidad para cada uno de los departamentos de la institución.

6.3. Justificación

La creación de un modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, de tal forma que se utilicen adecuadamente los pasos y procedimientos para la realización de los créditos con el beneficio de dar prontas soluciones en caso de ser necesarias.

Al ejecutar un modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, me permitió conocer de tal forma la situación que se encuentra expuesta la institución por el inadecuado control en los procedimientos de concesión crediticia mismo que la llevan a la iliquidez y baja rentabilidad.

La Investigación realizada es de valioso interés personal porque adecuará llevar a la práctica mis conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y, además me permitirá obtener el título profesional en Ing. En Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica de Ambato, y por supuesto es de mucho interés para la

cooperativa ya que se dará a conocer los resultados que les permitirá conocer de mejor manera las falencias existentes de tal forma que se podrá obtener las falencias en el momento que se presenten y se puedan dar una pronta solución para el beneficio de la institución.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Proponer un modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos de concesión crediticia.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un de Procesos crediticios para estandarizar el trabajo y mejorar el desempeño de la organización mediante la aplicación de reglamentos estratégicos y claros para la concesión de créditos.
- Ilustrar tecnología de información de la cooperativa.
- Determinar estrategias anuales en el modelo operativo.
- Establecer políticas acorde a las necesidades de la Cooperativa en el ámbito financiero.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1 Aspecto Político:

La propuesta es factible de realizar ya que el mundo y nuestro país está sufriendo importantes cambios en el área financiera ya que constantemente se cambias las políticas y regulaciones dentro y fuera del país.

6.5.2 Aspecto Legal:

No existe ningún obstáculo legal para llevar a cabo la ejecución de esta propuesta es por eso que se puede realizar sin problema alguno.

6.5.3 Aspecto Social-Cultural

Al proponer un modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos de concesión crediticia, mejorando así las decisiones y procedimientos a un futuro.

6.5.4 Aspecto Tecnológico:

La cooperativa dispone de un sistema contable propio, permitiendo de esta manera realizar la correspondiente investigación a los procesos de créditos y cobranzas que permitirán mejorar oportunamente la información para la toma de decisiones.

6.5.5 Aspecto Económico-Financiero:

La factibilidad de esta propuesta en el ámbito económico se basa en mejorar la liquidez de la cooperativa con el adecuado proceso de concepción de créditos.

6.5.6 Aspecto organizacional:

La institución está dispuesta a realizar los cambios que sean necesarios y a brindar las facilidades que se necesiten para concluir la propuesta.

6.6. Fundamentación

Modelo Operativo

Instituto Nacional de Fomento (2011),

Fue realizada de manera participativa y consensuada con los responsables de los diferentes Macro procedimientos y Procesos, quienes a partir de reuniones de trabajo presentaron su propuesta de articulación del movimiento cooperativo, actividades y metas para el año 2011. El presente documento contiene la misión y visión del INFOCOOP, un diagnóstico de la situación del sector cooperativo y las acciones que permiten satisfacer las necesidades del cooperativismo.

El objetivo de un modelo operativo es acoger la ideales principales y secundarias para un futuro las misma que resuelvan las amenazas que lleguen a presentarse y lograr resolver de una manera pronta y eficiente.

En esta Fase se ejecuta propiamente la información, se obtiene todas las evidencias necesarias fundadas en los criterios de los procesos y procedimientos definidos en cada fase de la institución.

Proceso de concesión de créditos

Según Allen (2013) menciona:

“En los países desarrollados, las entidades financieras apoyan la concesión de un crédito en modelos matemáticos que predicen su probabilidad de impago a partir del comportamiento pasado de una cartera, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la cuenta de resultados”

Para la concesión de créditos se basa en los flujos gramas que van desarrollando en forma general dichos pasos que se utilizan en las diferentes instituciones financieras.

Principales indicadores financieros aplicables a la solicitud de crédito

La capacidad y capital de un solicitante de crédito pueden ser elevados utilizando índices financieros como:

- a) Razón circulante
- b) Prueba del ácido o razón de solvencia inmediata
- c) Rotación de cuentas por cobrar y periodo medio de cobros
- d) Periodo medio de pago antigüedad de las cuentas por pagar
- e) Rotación de inventarios
- f) Margen de utilidad neta operativa

a) Razón circulante

Este índice financiero muestra la capacidad que tiene la empresa para cubrir obligaciones a corto plazo.

b) Prueba del ácido o razón de solvencia inmediata

Se determina esta manera esta razón de una manera similar pero excluye los inventarios.

c) Rotación de cuentas por cobrar y periodo medio de cobros

Estos indicadores son utilizados alternativamente para medir la liquidez de las cuentas por cobrar.

d) Periodo de medio pago

Se utiliza un proceso similar al antes mencionado pero correlacionando las cuentas por pagar con las compras.

e) Rotación de inventarios

Este indicador puede demostrar la rapidez del flujo de fondos que circula por las alzas o bajas del nivel de inventarios.

f) Margen de utilidad neta operativa

Este margen indica el beneficio de la institución o empresa con el valor de sus créditos. Así como el de utilidad indica la eficiencia relativa de la institución después de tomar todos los gastos impuestos o intereses.

(slideshar, 2010)

6.7. Metodología. Modelo operativo

El modelo operativo es el proceso detallado de las fases que contiene un manual al proceso de concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN Ltda. Para reducir el riesgo, de tal forma que se apliquen de mejor forma la concesión de créditos.

Esta organización contiene un detallado diseño de los procesos que deben llevarse a cabo para hacer operativa la propuesta.

Por medio del modelo operativo se obtendrá un análisis de cobranzas mismo que ayudara a la verificación de liquidez en la misma llevando a un debido control de amenazas mismas que se puedan presentar.

ETAPA	PROCESO	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE
FASE I	Conocimiento preliminar	Conocer la estructura organizativa de la institución	Familiarizarse con las actividades que realiza la cooperativa	Realizar una Matriz FODA y el Organigrama estructural de la empresa	Constitución de la Institución y organigrama institucional	Investigadora, Gerente y Asamblea General
FASE II	Planificación	Desarrollo de procesos	Establecer un proceso de concesión de créditos	Flujogramas	COAC “Pilahuín” Ltda.	Investigador
FASE III	Plan de acción	Incremento de estrategias	Dar pronta solución a cualquier problema	Cuadro de planeación	COAC “Pilahuín” Ltda.	Investigador
FASE IV	Comparativo	Verificar como era antes y hoy	Conocer como es el cambio	Comparar flujogramas	COAC “Pilahuín” Ltda.	Investigador
FASE V	CONCLUSIONES	EXPRESAR SOLUCIONES	Recomendar	Buscar una solución	COAC “Pilahuín” Ltda.	investigador

6.7.1 Importancia

La razón más importante para desarrollar un modelo operativo consiste en generar predicciones financieras que puedan presentarse en el trayecto diario de la institución y con el fin de ayudar a dar una pronta solución acorde del problema a presentarse.

El inicio de cualquier operación financiera debe tomar siempre como prioridad la competencia y basarse siempre en estar actualizado con la tecnología misma que lleva a una buena estructura y ayudara a una mejor liquidez y cumplir metas para el futuro.

FASE I PLANIFICACION ESTRATÉGICA

OBJETO SOCIAL

Nombre: Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN LTDA.

Ubicación: País Ecuador, Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

Dirección: Juan Benigno Vela y Lalama.

Teléfono: (03) 2426300

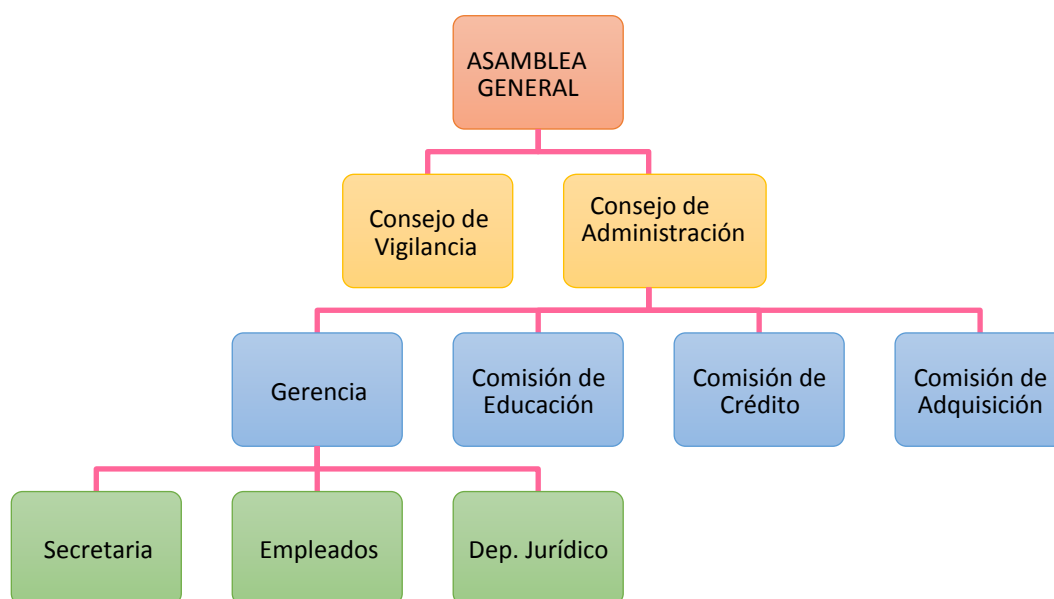
Email: www.coacpilahuin.com

Actividad: Institución Financiera

VALORES INSTITUCIONALES

- **Equidad.-** No se difiere la afiliación política, la clase social, religión, ni los vínculos personales o familiares.
- **Compromiso.-** Actuar convencidos y seguros que debemos dar más de lo esperado, con un sentido alto de pertenencia a la Cooperativa.
- **Confianza.-** Que dispone cada delegado en relación a sus responsabilidades que le fueron asignadas permitirá la toma de decisiones sean delicadas, eficientes, oportunas, y que la sociedad vea este como modelo de desarrollo para cada día.
- **Solidaridad.-** Apoyamos el mejoramiento de nuestros socios, sin hacer preferencias de ningún vínculo, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad lo cual sobrelleva a una mejor aplicación de los servicios.

ORGANIGRAMA



Cuadro N° 16

Elaborado por: Lida Escobar

Distribución del personal de la cooperativa

Registro de empleados

- Gutiérrez Pobeda Alcívar Ismael Presidente de la Asamblea
- Changoluisa Verasco Monica Del Rocío Jurídico

- Capuz Maliza Edgar Eduardo Jefe De Agencias
- Chicaiza Satuquinga Nelly Karina Asesor Jurídico
- Andaluz Caisa Jenny Luzmila Asistente De Caja
- Zumba Pilamunga Luis Vicente Asistente de Crédito
- Gómez Poveda Franklin Marcelo Asistentes de Operaciones

MISIÓN

Contribuir – para fomentar el desarrollo de las acciones productivas y el desarrollo socio económico, mediante la prestación de servicio financiero, en las zonas más necesitadas promoviendo los valores culturales, para que sean ente fructífero y aporten hacia el desarrollo social-económico, apoyando en la construcción de una sociedad justa, responsable y sostenible.

VISIÓN

La Cooperativa "PILAHUÍN" en los próximos 5 años será la entidad más sólida dentro del sistema cooperativo del Ecuador, para impulsar y rescatar el valor institucional apoyando con servicio de micro crédito en el sector social y económico más frágiles y ser uno de los modelos financieros, llevadero y sólido, contribuyendo al desarrollo local, nacional, internacional.

SERVICIOS QUE OFRECE

Son de impulso para el beneficio y comodidad de los socios siempre pensando en dar lo mejor de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. Tenemos los siguientes servicios.

- Ctas. Ahorro
- Inversiones a Plazo Fijo
- Depósitos a plazo fijo: 30,60,90,120,180,360 días
- Crédito – Microcréditos
- Pago del bono Solidario

- Giros nacionales e internacionales
- Recargas electrónicas
- Pago teléfono, luz y agua

FUNCIONAL

De acuerdo al Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2011, págs. 4-10) las funciones y atribuciones que deben cumplir la administración de las COAC son:

a) Asamblea General

Art. 29.- Atribuciones y deberes de la asamblea general.- Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:

1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones;
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. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos 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;
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. 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 o el reglamento interno;

8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este 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 el 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, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales; y,
15. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

b) Consejo de Administración

Art. 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;

7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;
14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del presente reglamento;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,
19. Las demás atribuciones que le señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social y aquellas que no estén atribuidas a ningún otro organismo de la cooperativa.

c) Presidente

- Art. 37.- Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Presidente:
1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
 2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general;
 3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,

4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.

d) Consejo de Vigilancia

Art. 38.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Vigilancia, tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
7. Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
8. Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia;
10. Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones; y,
12. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

e) Gerente

Artículo 44.- Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

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 terminados 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.

f) Comisiones Especiales

Art. 46.- Comisiones especiales.- El Consejo de Administración, podrá conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, que estarán integradas por tres vocales que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y que cumplirán las tareas asignadas por dicho consejo. Todas las cooperativas tendrán una comisión de educación; y, las de ahorro y crédito, los comités y comisiones necesarios para su adecuado funcionamiento

Análisis F.O.D.A.

ANÁLISIS F.O.D.A

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• La Institución brinda una tasa para los ahorros muy competitiva.• Los ahorros de los socios no compadecen recargo por las cuentas o comisiones.• Existe una variedad de productos financieros para el ahorro.• La cooperativa cuenta con servicios extras al ahorro y crédito que genera a los socios comodidad para realizar pagos de Luz Agua.	<ul style="list-style-type: none">• Integrar a otros actores del sector Financiero y crear alianzas estratégicas.• Realizar convenios con instituciones públicas o privadas• Crecimiento de socios y población en general.• Capacitación profesional
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• La Institución no cuenta con observaciones de los distintos fragmentos de mercado tanto en el contorno territorial como económico por lo que sus productos financieros son generales.• Falta de tecnología para promover sus servicios a nivel global.• Si bien la cooperativa tiene captaciones locales importantes no ha logrado captar recursos de personas con mejor posición económica quienes cuentan en su mayoría en otras instituciones de manera informal.	<ul style="list-style-type: none">▪ Competencia económica del país.▪ Falta de control en la recuperación de créditos otorgados a los socios.▪ Inadecuado uso de procesos en créditos.▪ Existencias de desastres naturales▪ Competencia con las distintas IFIS▪ Desconocimiento a nuevas tecnologías.

Cuadro N° 20

Elaborado por: Lida Escobar

<ul style="list-style-type: none"> • Competencia económica del país. • Falta de control en la recuperación de créditos otorgados a los socios. • Inadecuado uso de procesos en créditos. • Existencias de desastres naturales • Competencia con las distintas IFIS • Desconocimiento a nuevas tecnologías. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar periódicamente la página web informativa de la Cooperativa 2. Difundir los servicios que ofrecen la cooperativa e información relevante de ésta a través de correos electrónicos a socios e iniciar con el manejo de redes sociales. 	<p>actualizadas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Implementar cursos sobre cooperativismo, nueva ley de economía popular y solidaria y su reglamento.
--	---	---

Cuadro N° 21
Elaborado por: Lida Escobar

Factores de orden externo

- a) La situación socio- económica y estabilidad financiera que vive el país en la actualidad en el tiempo que dichas políticas deben implementarse, modificarse o sustituirse para cumplir con las metas.

- b) Situación de la competencia.- que se traduce en la posibilidad de conocer la situación, como complejidad y manejo en el mercado, comportamiento en la competencia de las diferentes entidades financieras, situación de los clientes, examinación del potencial de socios etc.

Factores de orden interno

- a) Objetivos perseguidos que nos faciliten, ingresar en el mercado, implementar nuevos servicios, captar nuevos clientes, mantener un nivel de servicios y de ocupación estandarizada, etc.

- b) Rentabilidad: mientras mayor sea el ingreso, mayor será el cumplimiento de las metas de la institución y la fomentación de tecnología actual.

- c) Grado de eficiencia y suficiente capital para cubrir los riesgos que se presentaran dentro de la institución dando de tal forma una pronta y urgente solución sin ocasionar perdidas.

Adicional se puede concluir que existen distintos factores de orden externos e internos que determinan la política crediticia, la misma que puede sobrellevar en forma liberal o conservadora, según evolucionen las condiciones económicas y sociales del medio en una forma global.

FASE II PLANEACIÓN

PROCEDIMIENTOS DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS

El Proceso de concesión de Créditos se origina con la entrevista directamente con el socio, y la solicitud de crédito que es llenada con la ayuda del oficial a cargo del crédito, una vez realizada esta solicitud el oficial de crédito lleva a cabo una inspección al cliente para verificar si los datos entregados por el socio son verdaderos, en esa misma instancia el oficial de crédito determina la capacidad de pago del cliente.

Después se determina el saldo y movimientos de la cuenta de ahorros del socio solicitante del crédito, de su esposa y de sus garantes en caso de ser socios de la institución, en este mismo paso se evalúa el cumplimiento de obligaciones antes contraídas y el número de créditos antes obtenidos.

Por otra parte se encuentra la verificación de información en la central de riesgos para conocer la situación crediticia del socio y sus garantes en otras instituciones financieras.

Cuando el solicitante cumple con los requisitos que son: copia de cédula y certificado de votación del solicitante y sus garantes, solicitudes de crédito llenas, planilla de servicio básico, copia de la escritura de casa o terreno ya sea del socio en caso de tenerlo o de lo contrario de manera obligatoria copia de la escritura de casa o terreno de los garantes, última carta de pago de predio, foto actualizada y pago de los derechos de inspección.

Una vez cumplido y verificado los pasos anteriores la cooperativa determina su capacidad para otorgar el crédito y establece el plazo y el valor de las cuotas para su cancelación, así como también los intereses por mora, los montos a entregar se analizan de acuerdo al historial del socio.

Finalmente el socio espera alrededor de 4 días para la aprobación del crédito y una vez que éste es aprobado, el oficial de crédito solicita la presencia del solicitante y la de sus garantes para la firma de documentos y entrega de dinero.

PROCESO DE COBRANZA

El Proceso de Cobros empieza con un control diario utilizando el módulo de cuentas por cobrar del sistema contable que la empresa utiliza, de acuerdo con la fecha de vencimiento de las cuotas, cuando el socio no es responsable y puntual en sus pagos la cooperativa emite el primer aviso en donde le recuerda al deudor que existe un interés por mora por cada 5 días de retraso y en este aviso se le otorga un plazo no mayor a 10 días para que se acerque a cancelar la cuota pendiente de pago.

El segundo aviso se lo emite una vez que transcurrido el plazo otorgado en el primer aviso no se acercado a cancelar con sus obligaciones y en esta segunda instancia se reportará al jefe de cobranzas y a la vez se le comunica al socio que fue reportado como moroso a la central de riesgos y se le adiciona 15 días más de plazo para que cancele su cuota atrasada adicionando los intereses por mora.

Una vez culminado el segundo plazo se emite el tercer aviso, si en esta instancia no existe respuesta alguna la obligación es enviada a Cobro Jurídico en donde la gerencia debe estar informada y en constante supervisión del avance del cobro, hasta que se culmine y se cobre la deuda en su totalidad a la vez teniendo informados a los miembros del consejo de administración.

Definición de padrones y ámbitos de acción

- El Responsable de Cobranza selecciona el área geográfica de trabajo de las cuatro (04) brigadas de trabajo mixtas conformadas cada una de ellos por un (01) Gestores de Cobranza y un (01) Gasfitero.
- El Responsable de Cobranza Morosa imprime el listado de los clientes morosos pertenecientes al segmento de cartera moros, que se encuentra en la data comercial de EPS con un atraso en el pago de servicios por dos (04) meses vencidos o más y/o el pago de una cuota de crédito vencida.

- El Responsable de Cobranza distribuirá los padrones de morosos y las correspondientes carpetas de cobranza a cada equipo de trabajo considerando sus ámbitos de trabajo predefinidos.

Visita a domicilio a los clientes morosos identificados

- El Gestor de Cobranza visitará las viviendas en compañías de los cortadores y procederá con la primera fase de su trabajo que consiste en orientar al cliente a que decida regularizar su deuda y hacerlo entender que los beneficios ofrecidos por EPS son mayores que los costos que implicaría mantenerse en condición de moroso.
- El Gestor de Cobranza debe informar al usuario las desventajas de permanecer en condición de cliente moroso: El tipo de sanción se incrementará en función de la infracción cometida por el usuario como montos, número de meses de deuda, cuotas de crédito vencidas y número de rehabilitaciones arbitrarias del servicio.
- Al mismo tiempo el Gestor de Cobranza hará de conocimiento del usuario las facilidades ofrecidas por EPS para la regularización de su deuda:
 - a) Convenios de fraccionamiento de deuda en función a la Estructura de Plan de Pago aprobada por EPS
En este convenio adjuntado en el Anexo N° 01 se establece la siguiente información: (1) el monto de la cuota inicial (como porcentaje de la deuda total), (2) el número de meses permitidos para el pago fraccionado del saldo, y (3) los intereses generados durante el periodo del fraccionamiento.
 - b) La reducción de intereses moratorios, que estará en función del pago total o parcial de la deuda. Mientras mayor sea la cuota inicial y/o menor número de meses de financiamiento los intereses se reducen. En caso que la deuda sea cancelada totalmente no se cobrará intereses moratorios al usuario.

- c) Otorgar plazos definidos de algunos días. En este caso se firmará un compromiso de pago. Se dará esta facilidad por ejemplo a empleados que reciben en un día específico su sueldo y no podrán pagar antes. El incumplimiento de este compromiso tiene como efecto el corte en la fecha de vencimiento del compromiso.
- El usuario decide (a) regularizar su deuda o (b) permanecer en su condición actual.

(a) Regularización de Deuda

- En caso desee regularizar su deuda el Gestor de Cobranza procederá a negociar con el cliente la modalidad del pago de la misma. Para lo cual orientará al usuario en el llenado de algunos documentos solicitados por EPS para la regularización de su deuda. La orientación al usuario tiene como objetivo evitar errores durante el proceso de llenado y facilitar las consultas y trámites al cliente. La carpeta de regularización de deuda que será portada por los Gestores de Cobranza se adjunta en el Anexo N° 01. y contiene:
 - a) Notificación de deuda
 - b) Solicitud de fraccionamiento de deuda
 - c) Convenio de fraccionamiento de deuda
 - d) Carta poder
 - e) Ficha de inspección de clientes morosos (información socio-económica del cliente)
 - f) Cuadro de fraccionamiento de pago, herramienta para facilitar el cálculo de las cuotas fraccionadas en función a lo estipulado por EPS
- En esta etapa el Gestor de Cobranza al mismo tiempo que efectúa la regularización de la deuda, acuerda conjuntamente con el cliente el pago de la deuda estableciendo un lapso de tiempo, dentro del cual

se cancelará total o periódicamente el monto total de la deuda según convenga el cliente. Este tiempo servirá para la supervisión del Gestor, siendo motivo de restricción del servicio el incumplimiento de lo acordado.

- Los documentos anteriores conducen a incluir en la carpeta dos formatos de gran utilidad para la Gestión de Cobranza:
 - a) Carta de Advertencia, para evitar posibles rehabilitaciones arbitrarias del servicio,
 - b) Listado de clientes morosos / cortados que contengan la información siguiente:
 - Nombre y dirección del cliente moroso
 - Total y detalle de la deuda acumulada
 - Anteriores fraccionamientos de la deuda
 - Estado de la conexión (en corte o activo)
- Adicionalmente y para facilitar el proceso de regularización de deuda en caso el Gestor encuentre dificultad para localizar al propietario del inmueble, se incluye un formato de:
 - a) Carta Poder, el cual otorga al portador la facultad de poder representar al titular del predio en la suscripción un convenio de fraccionamiento con la EPS, amparado en disposiciones legales del Código Civil Peruano.
- En caso que el Gestor de Cobranza observe que existe disposición de pago en el usuario pero su capacidad económica le imposibilite financiar el monto de la deuda total, el Gestor de Cobranza citará al usuario para una negociación en EPS que estará a cargo del Responsable de Cobranza Morosa, para tales fines se debe llenar en campo los formatos siguientes que se incluyen en la carpeta de regularización de deuda:
 - a) Ficha de Inspección al Cliente Moroso - información Socio Económica

- El usuario al finalizar la visita del Gestor de Cobranza acordará la fecha para una visita a EPS para formalizar el convenio de fraccionamiento y cancelar el importe acordado, en caso que el usuario incumpla con la visita el Gestor deberá ordenar al Gasfitero el corte de los servicios.

(b) Permanece Moroso

- En caso que el usuario desee permanecer como cliente moroso, el Gestor de Cobranza indicará al Gasfitero el tipo de corte de servicio que debe ser ejecutado en el acto. A partir de este momento es deber del cortador mantener sin servicios a la vivienda permanentemente hasta que el usuario opte por la regularización de su deuda y negocie formalmente con el Gestor de Cobranza o en caso contrario si el Gestor de Cobranza a agotado todos los medios posibles para efectuar la cobranza, se procederá finalmente a la anulación definitiva de la conexión o conexiones domiciliarias. Se muestran las estrategias combinadas de corte y gestión de cobranza establecidas de acuerdo al Reglamento de Prestación de Servicios de EPS La sanción se incrementa en función del número de veces que el usuario moroso se repone el servicio sin autorización de la EPS.

DIAGRAMA DE PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

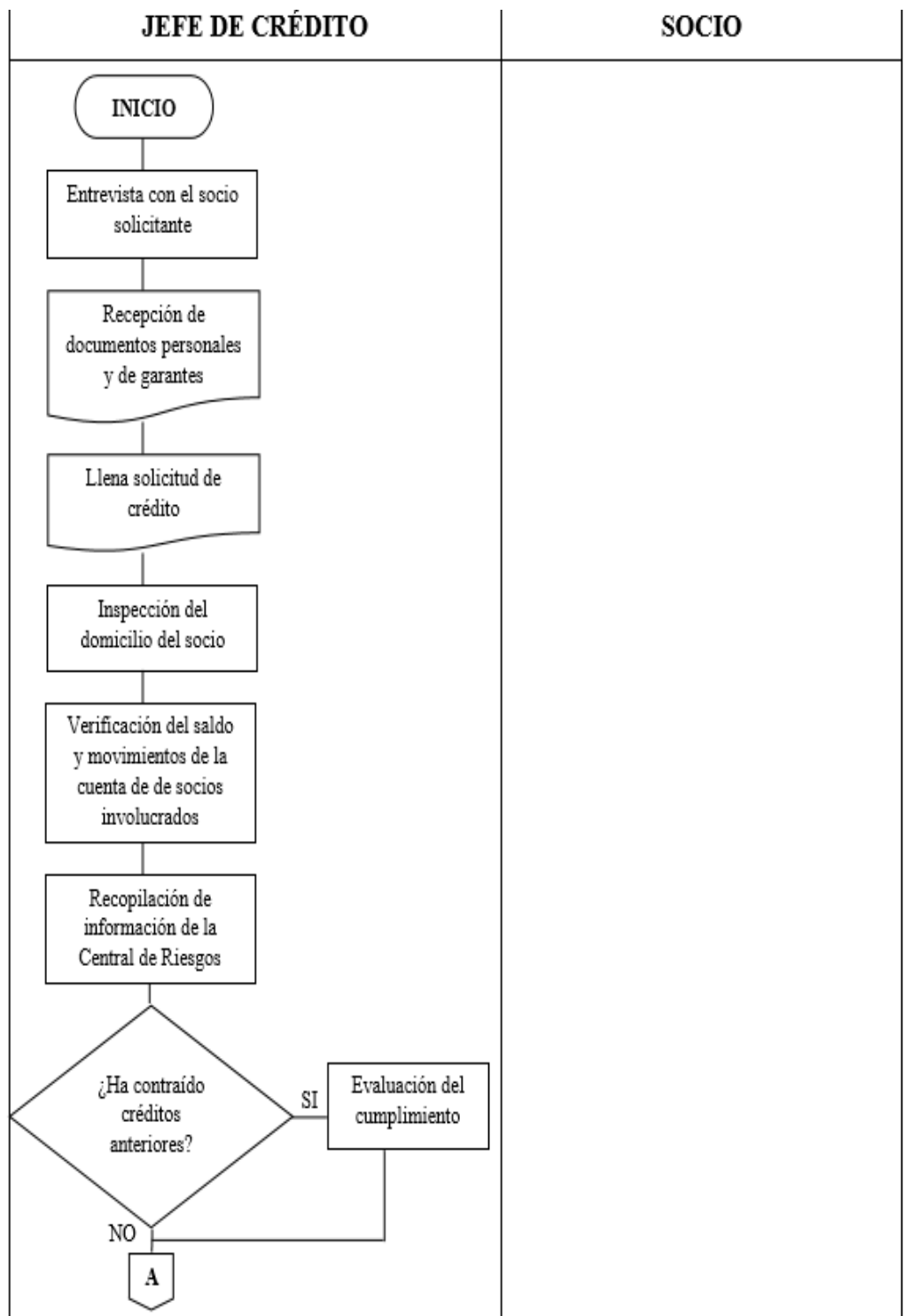
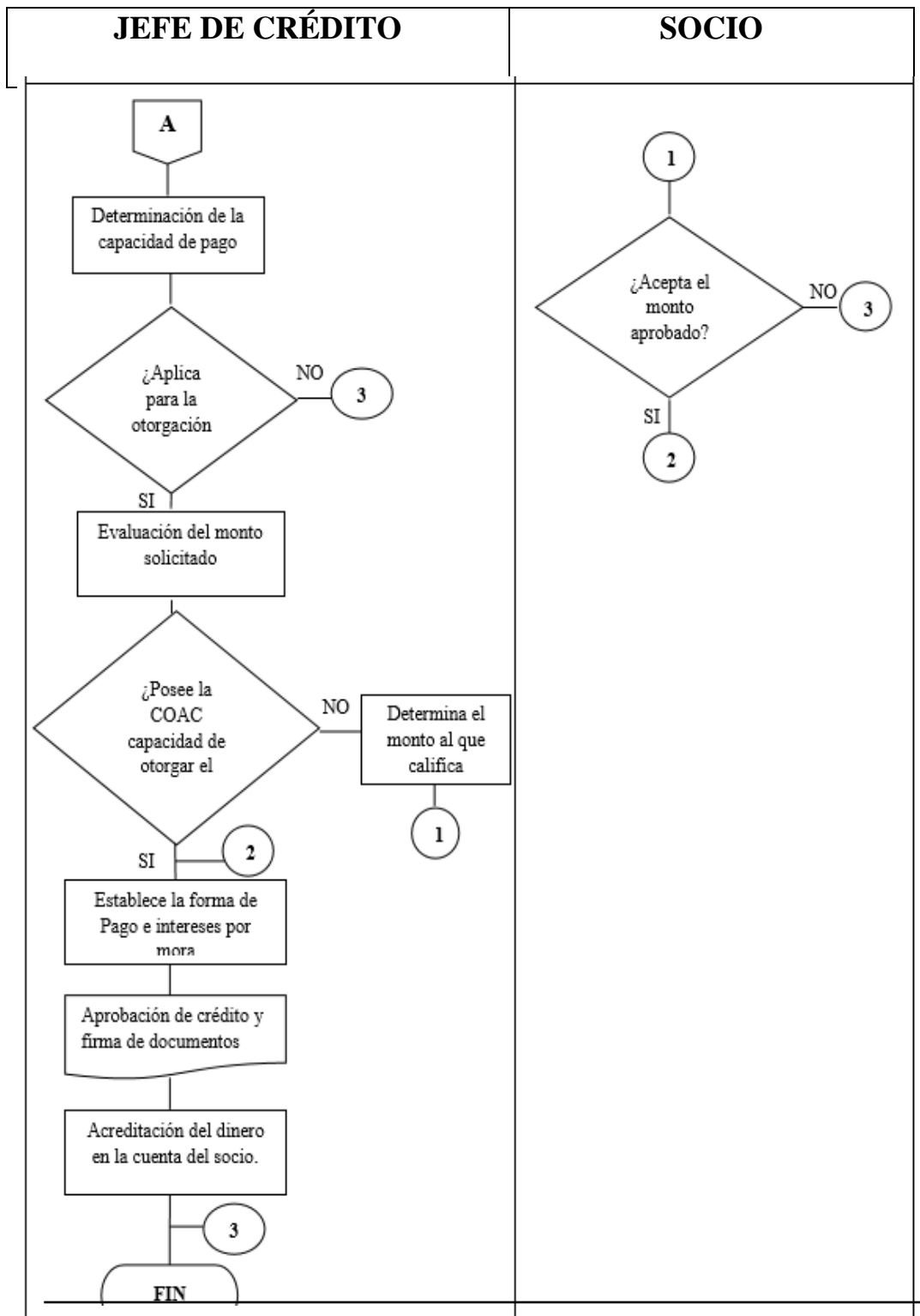


Tabla de Evaluación

Fuente: Investigador

Elaborado por: Lida Escobar

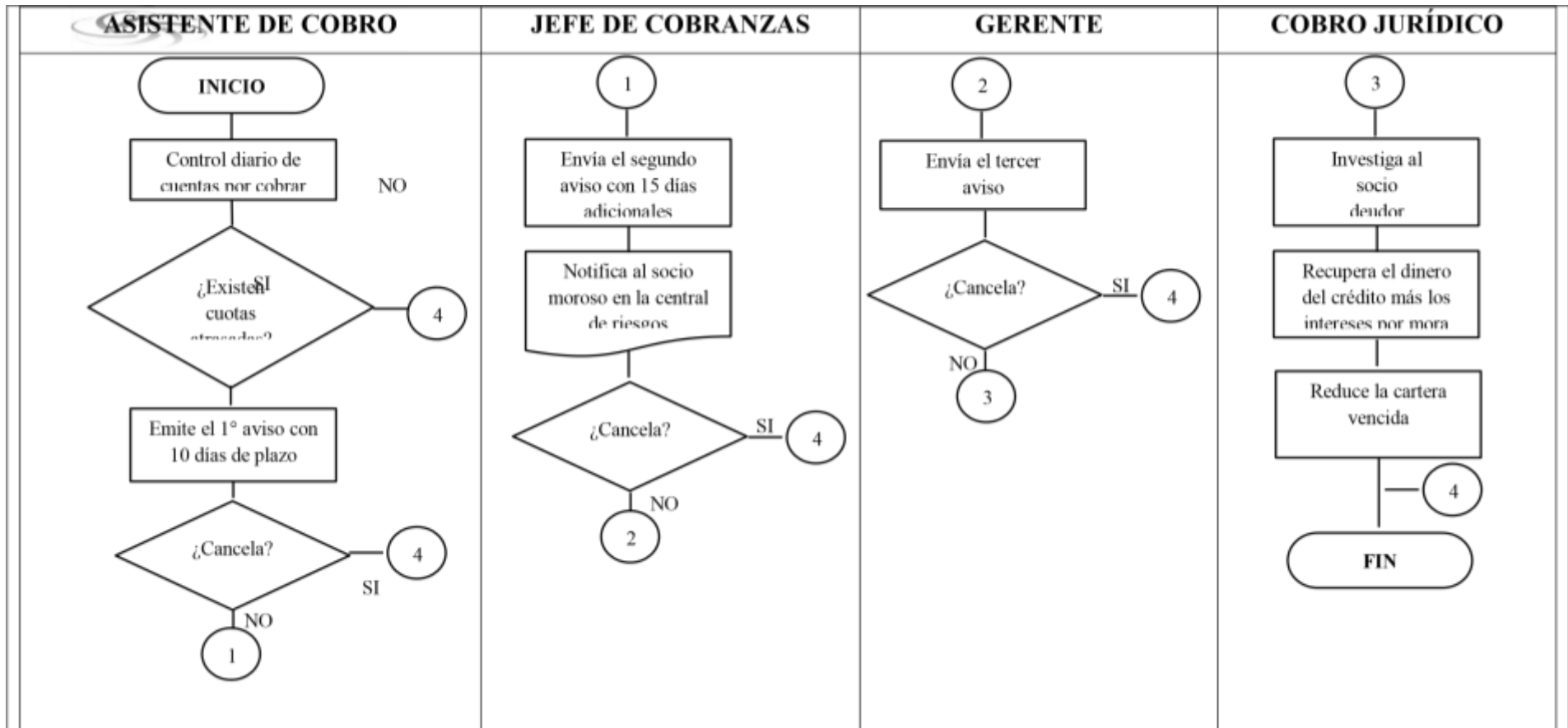


gráfico

Fuente: Investigador

Elaborado por: Lida Escobar

PROCESO DE COBRANZA



Gráfico

Fuente: Investigador

Elaborado por: Lida Escobar

FASE III PLAN DE ACCIÓN

Plan de acción

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
Estudio e implementación de nuevas políticas	Creación de políticas	ASAMBLEA GENERAL	
Informes detallados al día	Análisis e informe de todas las actividades y movimientos realizados al día.	GERENCIA	Responsable L.E.
Encuestas a los clientes de requerimientos o quejas.	Acoger los consejos a requerimientos para implantar como estrategia principal y ganar socios	DEPARTAMENTOS DE COMISION EJECUTIVA	Tutora M.R.
Cursos y Capacitación al personal con personas con experiencia en el tema	Costear capacitación del personal para manejar bien cada departamento.	DEPARTAMENTOS VARIOS	
Actualización en tecnología	Innovación en TI	GERENCIA	

Tabla de Evaluación

Fuente: Investigador

Elaborado por: Lida Escobar

PLAN DE MONITOREO

El monitoreo y seguimiento debe aportar datos y elementos de juicio suficientes para evaluar y corregir los procedimientos y las especificaciones de las reglas y normas de la implementación de las nuevas políticas de crédito.

Informar periódicamente y detallada al Gerente y Departamento de Crédito y cobranza sobre la ejecución y funcionamiento de los procedimientos en forma detallada y global de las normas y reglamentos propuestos en el proyecto.

Con el propósito de mejorar el procedimiento de crédito y cobranza en la institución de tal forma se obtenga el debido funcionamiento de cada departamento, para contar cada movimiento presentado y formar una pronta y eficiente solución.

La investigación realizada tiene como fin resolver este problema encontrado por el cual se obtuvo evidencias e información de suma importancia misma que permitió avanzar con este trabajo, se realizó análisis con el fin de dar solución y alcanzar los objetivos propuestos ya que así podemos alcanzar metas hacia los próximos 5 años siendo los mejores y más capacitados dejando atrás a la compete.

Plazo

El tiempo estimado es de 90 días laborables con el objetivo de obtener la mayor satisfacción para la institución en forma pronta y continúa distribuidos de la siguiente manera:

Actividades	Días
Diagnostico detallados institución	15
Análisis en forma general del proceso de la concesión de los créditos	25
Forma de cobro y distribución de los plazos otorgados para los mismos Plan de acción	50
Total	90

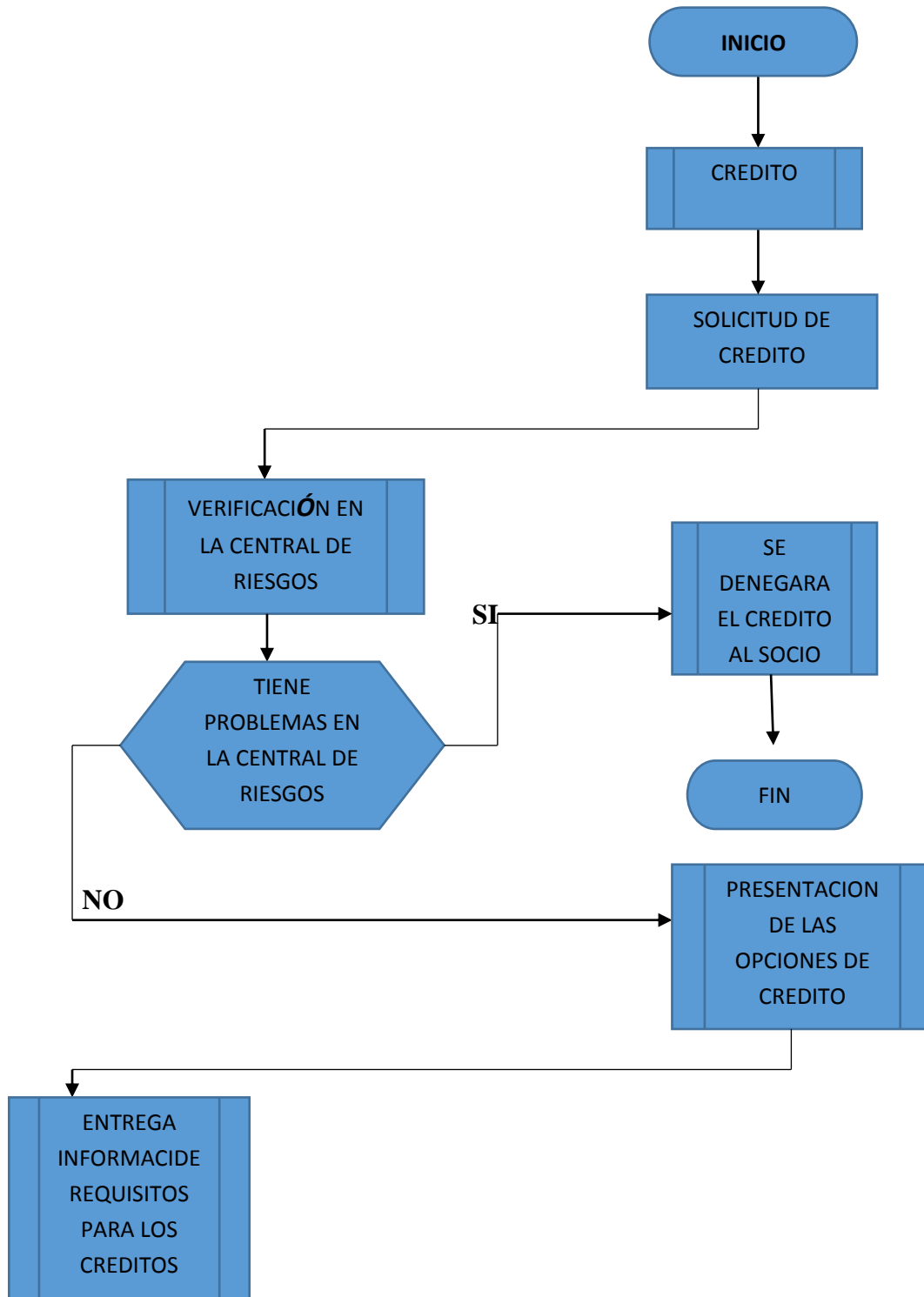
Tabla

Fuente: Investigador

Elaborado por: Lida Escobar

FASE IV COMPARATIVOS

PROCESO ANTERIOR DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PILAHÌN



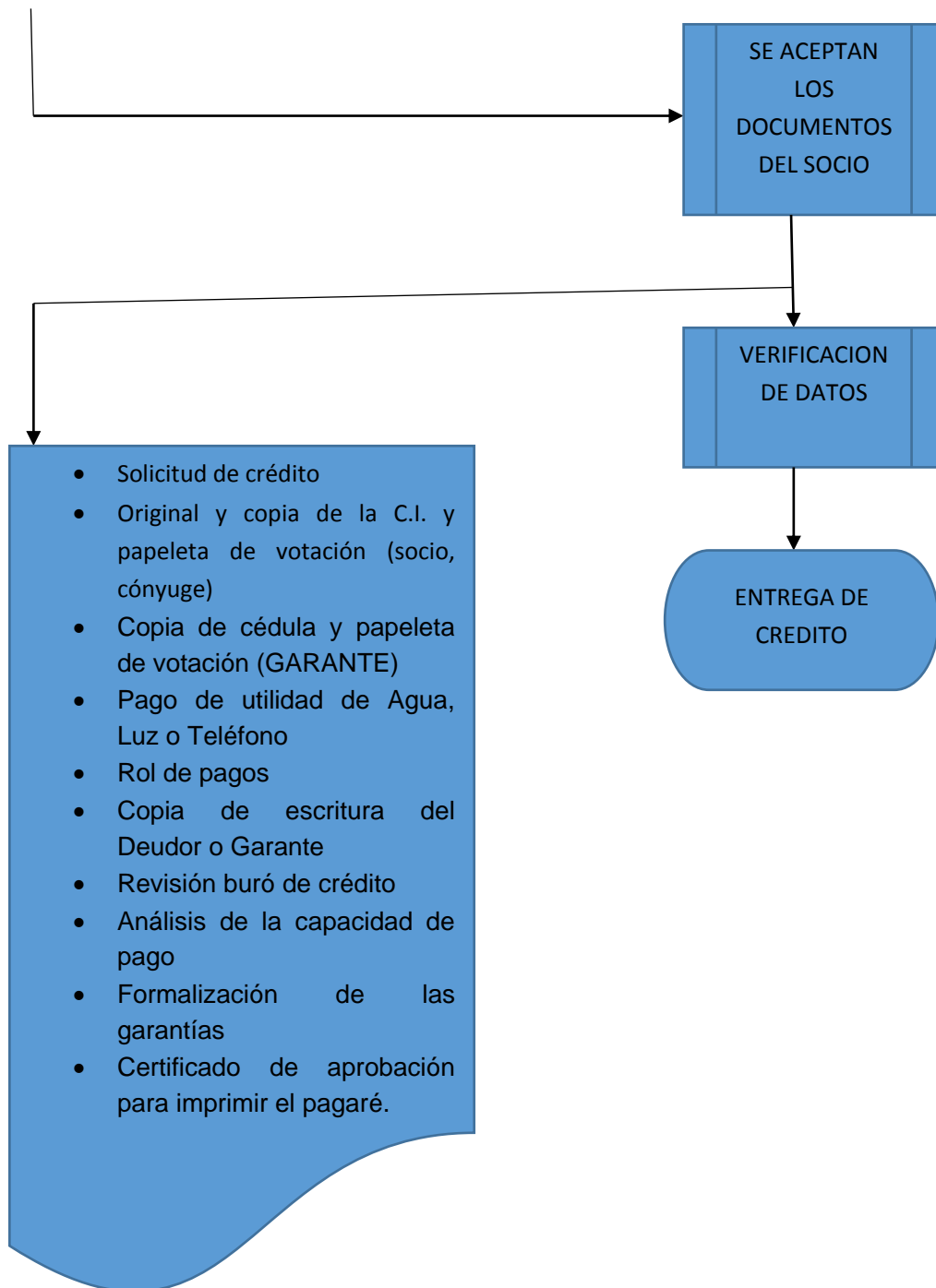




DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO ANTERIOR DE COBRANZA

ANTES	DESPUES
Los diagramas de flujos era inadecuados sin explicación la misma que conlleva al inadecuado proceso de concesión de créditos	Hoy podemos analizar que con la actualización de flujos será mejor utilizados los procesos ya que se presentan de forma clara y más entendible para cada empleado pertinente a la cooperativa.

Tabla: 11

Fuente: Cooperativa Pilahuín

Elaborado por: Lida Escobar

Análisis de flujos

Podemos observar que la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuín no contaba con un diagrama de flujo claro para poder realizar cada una de las actividades en forma ordenada, misma que conlleva a el otorgamiento de créditos en forma desordenada e inadecuado procedimiento de cobranzas por tal motivo se obtiene iliquidez y baja recuperación de cartera vencida.

FASE V CONCLUSIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSION

1. La cooperativa al no actualizar un Modelo Operativo tiende a caer en la iliquidez por que se deberá implementar el mismo acorde las normativas y guiándose en las falencias q la conllevan a la baja rentabilidad.
2. El discontinuo control interno en la institución no permite una adecuada elaboración estratégica en los procedimientos que se efectúan al día en la concesión de créditos otorgados.
3. La falta de verificación en archivos y documentación importantes de la institución baja el control de los socios en mora para la recuperación de cartera.
4. La inadecuada colocación de cargos en los diferentes departamentos y la falta de capacitación al personal.
5. El inadecuado cronograma conlleva al desorden de los procesos de concesión crediticia de tal forma que influye a la baja rentabilidad.

RECOMENDACIONES

1. Implementar un Modelo Operativo actualizado con las normativas cumpliendo con cada uno de los procesos para el procedimiento del mismo en la institución, llevando a cabo un plan estratégico para reducir las amenazas a las que está expuesta.

2. Distribuir a una persona específica para que constantemente revise el control interno de la institución para fomentar mejor utilidad en los procesos diarios.

3. Controlar a diario los documentos que ingresan a archivo para salvaguardar la liquidez de la institución llevando a una verificación de las listas en mora y poder plantear al departamento y prevenir de un probable desfaldo en la cobranza de cartera.

4. Verificar cada carpeta que entra para los diferentes cargos si se encuentra apto para ocupar el mismo de no ser así encontrar a personal que capacite a cada integrante de la institución para integrarlo en el departamento que se lo haya solicitado.

6.8. Administración de la propuesta

La administración de la presente propuesta lo realizará la comisión ejecutiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pilahuín” Ltda., conjuntamente con el presidente de la asamblea general, el gerente y asistente de crédito y el asistente de operaciones.

Quiénes serán los responsables de guiar a la cooperativa hacia un modelo operativo el mismo que se empleara para un mejor desempeño en el proceso de concesión de créditos para el cumplimiento de las recomendaciones planteadas, con el fin de cumplir las metas e incrementar su liquidez.

6.9. Previsión de la evaluación

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido.

El mismo contempla estrategias metodológicas recolectadas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, con el objetivo de analizar el Control Interno y el Riesgo Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín.

Plan de Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para poder alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué personas u objetos?	Gerente, supervisor, jefes departamentales y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el control interno y el riesgo operativo
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	El presente trabajo de investigación está a cargo de Lida Carolina Escobar
5.- ¿A quién?	Gerente, supervisor, jefes departamentales y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín
6.- ¿Cuándo?	En el año 2014
7.- ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín
8.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez
9.- ¿Cómo?	Mediante la recolección de la información por medio de encuesta elaborada en cuestionario de 10 preguntas
10.- ¿Con qué?	Cuestionario

Tabla de Evaluación

Fuente: Investigador

Elaborado por: Lida Escobar

Bibliografía

Trabajos citados

Abril. (2008).

aceptadas, N. d. (2011). Normas de contabilidad generalmente aceptadas. *EVALUACION DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO*.

Acosta, F. (2009). *repositorio ute.edu.ec*. Obtenido de <http://www.awaps.com>

Allen. (2013). *entidades financieras* .

Barniz. (2012). *manual de auditoria de Gestion*.

Bautista, F. y. (2010). *Metodologia de la investigacion* .

Belaude. (2012). *Riesgo de Control*.

Bercoff. (1999). *Sistema Bancario*. MEXICO: S/N.

Cardona. (2004). *ENTIDAD FINANCIERA* . MERCADEO .COM.

CELI, I. (2010). *INFLUENCIA EN LAS COOPERATIVAS*. CUENCA: [HP/WWW. WIKIPEDIA.COM](http://www.wikipedia.com).

Changoluisa. (2000). Analisis de riesgo operacional de credito. *ANALISIS DE RIESGO* .
universidad Tecnica de Cotapaxi, COTOPAXI, ECUADOR : COOP 29 DE OCTUBRE.

Compania, S. d. (2003). ley general de instituciones del sistema financiero. (pág. 20).
ARTICULOS: capitulo II.

contadores, I. m. (2000). *control interno*. [WWW.POLITICAS PRESCRITAS.COM](http://www.politicasprescritas.com).

Cooperativo, I. N. (2011). *plan operativo*. costa rica.

ECOMIA, L. O. (2011). FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE ADMINISTRACION. *COAC*, págs. 4-10.

estado, u. d. (2011). *ejecucion del trabajo*.

Finanzas, F. d. (2011). *ISSN*. QUITO: REVISTA DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS.

Gomez. (2011). *normas de la empresa*.

Gutierrez. (2012). *Manual de Auditor de Gestion*.

Hernandez. (2009). *TIPO DE INVESTIGACION*.

Herrera. (21). Tutoria de la investigacion.

- Hurtado. (2000). *conjunto de estrategias*.
- Isla. (2010). *Auditoria de Gestion del departamento de credito de la cooperativa La Merced Cia. Ltda.* Universidad Tecnica de Ambato.
- Luna, Y. (2004). *Contabilidad y Administracion*. WWW.POLITICASADMINISTRATIVAS.COM.
- medina, n. y. (2012). *tutoria de investigacio* .
- Mohammad. (2007). *Investigacion Cientifica*. <http://www.snak.com>.
- Morga. (2013). *riesgo estrategico*. WWW.WIKISPEDIA.COM.
- Paredes. (2006). *Investigacion documental paso a paso*.
- publica, c. t. (2008). Control Interno. Washington: WWW.DECLARACION PROFESIONALN7.COM.
- Quinapanta. (2009). *Procedimientos y Tecnicas De auditoria* .
- Quintana. (2005). *Gestion de Riesgo*. JUICIO NIETO.
- Ramirez. (2007). *BUSQUEDA DE CONOCIMIENTOS*. WWW.SWAP.COM.
- Rodriguez, F. (2010). *Colegio de Contadores* . Mexico: <http://www.ccpm.org.mx/>.
- Rojas, W. (2007). Diseno de un sistema de control interno. *NESECIDAD ADMINISTRATIVA*. CARCHI, CARCHI, ECUADOR.
- Sabino. (2006).
- slideshar. (2010). <http://es.slideshare.net/adrenalinambato/tesis-politicas-de-venta>.
Obtenido de <http://es.slideshare.net/adrenalinambato/tesis-politicas-de-venta>.
- Tamayo. (2005). *investigacion cientifica*.
- Tamayo. (2008). *investigacion*.
- Tamayo. (2008). *Investigacion*.
- Tamayo, M. (2007). *Tipos de Investigacion*.
- Vaca. (2010). *Contabilidad Basico*.
- Zapata. (2014). *wikipedia*.

ANEXOS

FORMATO DE LAS ENCUESTAS



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA

No.....

Objeto de estudio: Control Interno y Riesgo operativo

Lugar: Cooperativa de ahorro y crédito PILAHUÍN LTDA.

Año de observación: 2014

Objetivo: Estudiar el control interno y el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Existe personal adecuadamente capacitado?		
2	¿El control interno influye en el cumplimiento de los objetivos?		
3	¿Se dedica horas para la supervisión de archivo?		
4	¿Se cumple con responsabilidad los procesos establecidos?		
5	¿Se debe efectuar un control interno para salvaguardar los bienes de la institución?		
6	¿El gerente tiene conocimiento acerca de lo que es el riesgo operativo?		
7	¿La gerencia da a conocer adecuadamente los procedimientos para la ejecución de los procesos dentro de la cooperativa?		

8	¿Se han definido políticas internas para el área de concepción de créditos?		
9	¿La cooperativa presta las facilidades operativas para la adecuada ejecución de los procesos?		
10	¿Los objetivos del personal de la cooperativa se hallan vinculados con los objetivos institucionales?		

FORMATO ORDEN DE TRABAJO DEL MODELO OPERACIONAL
Cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN LTDA.

Ambato, 20 de Marzo del 2015

Srta. Estudiante

Lida Carolina Escobar Guarnizo

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a los procesos de graduación de la Universidad Técnica de Ambato facultad de Contabilidad y Auditoría, sírvase ejecutar un modelo operativo de crédito para reducir el riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito PILAHUÍN, de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos de concesión crediticia.

Los objetivos del Modelo Operativo son los siguientes:

- Conseguir la información preliminar de la empresa.
- Planear las actividades que se llevaran a cabalidad para la ejecución del modelo operativo de los procesos más importantes.
- Ejecutar el modelo operativo y determinar el estado de los procesos de concesión de créditos.

- Preparar informe final
- Emitir conclusiones y recomendaciones
- Estructurar estrategias acorde a las necesidades de la institución

En expectativa de contar con su absoluta colaboración, para la realización de dicho modelo operativo, me suscribo.

Atentamente,

Edgar Eduardo Capuz Maliza

Jefe De Agencias Ambato