



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

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

TEMA:

**“EL CONTROL INTERNO Y EL IMPACTO EN EL MANEJO DE LAS
OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.; DE LA PROVINCIA DE
TUNGURAHUA PARROQUIA QUISAPINCHA EN EL PERIODO
ENERO – JULIO DEL 2012”**

AUTOR:

Andrea Gabriela Villacrés Núñez

TUTOR:

Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

AMBATO - ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

Yo, GUIDO HERNÁN TOBAR VASCO con C.I. # 180144999-0 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“EL CONTROL INTERNO Y EL IMPACTO EN EL MANEJO DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.; DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARROQUIA QUISAPINCHA EN EL PERIODO ENERO – JULIO DEL 2012”** desarrollado por Andrea Gabriela Villacrés Núñez egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que el Trabajo de Graduación reúne los requisitos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificación designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Octubre de 2014

Para constancia firma,



.....
Dr. Guido Hernán Tobar Vasco

PROFESOR TUTOR

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Andrea Gabriela Villacrés Núñez, con C.I.# 180436603-5 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación con tema: **“EL CONTROL INTERNO Y EL IMPACTO EN EL MANEJO DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.; DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARROQUIA QUISAPINCHA EN EL PERIODO ENERO – JULIO DEL 2012”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Graduación.

Ambato, Octubre de 2014



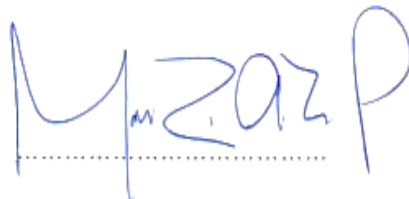
Andrea Gabriela Villacrés Núñez

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema “**EL CONTROL INTERNO Y EL IMPACTO EN EL MANEJO DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.; DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA PARROQUIA QUISAPINCHA EN EL PERIODO ENERO – JULIO DEL 2012**”, elaborado por Andrea Gabriela Villacrés Núñez, Egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Octubre de 2014

Para constancia firma,



DR. MAURICIO ARIAS

PROFESOR CALIFICADOR



DRA. PATRICIA JIMENEZ

PROFESOR CALIFICADOR



EC.MG. DIEGO PROAÑO

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis padres, quienes son mi razón de vivir y la más grande motivación para continuar superándome, son ellos quienes me dan las fuerzas y el aliento para seguir alcanzando las metas propuestas, para llegar a ser una mujer útil a la sociedad, como Contadora Auditora.

Este trabajo es de ustedes queridos padres.

Andrea.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por haberme dado la vida y el entendimiento, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría por tan valioso aporte al mejoramiento del Talento Humano, en especial al DR. GUIDO TOBAR quien fue mi guía durante la investigación y permitió la realización de este trabajo.

A los administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MAQUITA CUSHUN LTDA.”, así como también sus empleados quienes prestaron su valiosa colaboración en cada una de las actividades realizadas.

Gracias a mi familia, y de manera especial a mis padres que estuvieron siempre conmigo y, por el apoyo incondicional que me brindaron permitiéndome terminar un peldaño más de estudios en mi vida.

Andrea

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	I
PÁGINA DE APROBACIÓN POR EL TUTOR.....	II
PÁGINA DE AUTORÍA DEL TRABAJO.....	III
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
PÁGINA DE DEDICATORIA.....	V
PÁGINA DE AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIV

CAPITULO I

Introducción.....	1
El Problema.....	2
Tema.....	2
Planteamiento del Problema	2
Contextualización	2
Análisis Crítico	7
Árbol de Problemas.....	9
Prognosis.....	10
Formulación del Problema.....	10
Preguntas Directrices	10
Delimitación del Objeto de Estudio	10
Justificación	11
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos.....	13

CAPITULO II

Marco Teórico	14
Antecedentes	14
Fundamentación Filosófica	16
Fundamentación Legal.....	17
Categorías Fundamentales	19
Subordinación Conceptual Variable Independient.....	20
Subordinación Conceptual Variable Independient.....	21
Fundamentación Teórica	22
Auditoría	22
Auditoría Interna	22
Auditoría de Gestión	23
Control Interno.....	23
Intermediación Financiera.....	28
Transacciones Financieras	29
Operaciones Crediticias	29
Activas	30
Pasivas.....	33
Hipótesis.....	35
Señalamiento de Variables.....	35

CAPITULO III

Metodología de la Investigación	36
Enfoque del Investigación	36
Modalidad de la Investigación	36
Niveles o Tipos de Investigación	38
Población y Muestra.....	40
Operacionalizacion de Variables	43
Técnicas e Instrumentos de Recolección	46
Validez y Confiabilidad.....	47
Plan de Procesamiento y Análisis de Información.....	48

CAPITULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados	49
Comprobación de la Hipótesis	69

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones.....	73
Conclusiones	73
Recomendaciones.....	74

CAPITULO VI

La Propuesta.....	76
Datos Informativos	76
Antecedentes de la Propuesta	79
Justificación	79
Objetivos	80
Análisis de Factibilidad	81
Fundamentación	83
Metodología Modelo Operativo	89
Desarrollo.....	96
Administración de la Auditoría	148
Seguimiento.....	148

ANEXOS

Anexos	157
---------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía	165
---------------------------	------------

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas.....	9
Gráfico N° 2 Base Legal.....	17
Gráfico N° 3 Instituciones Regulatorias.....	18
Gráfico N° 4 Categorización de las Variables.....	19
Gráfico N° 5 Subordinación Conceptual V.I.....	20
Gráfico N° 6 Subordinación Conceptual V.D.....	21
Gráfico N° 7 Gestión Ágil.....	49
Gráfico N° 8 Entrevista Inicial socio o cliente.....	50
Gráfico N° 9 Requisitos básicos solicitados.....	51
Gráfico N° 10 Informe antecedentes socios y garantes.....	52
Gráfico N° 11 Informe referencias financieras y personales	53
Gráfico N° 12 Ingresos de Fuentes propias.....	54
Gráfico N° 13 Ingresos Relación de Dependencia.....	55
Gráfico N° 14 Garantías de acuerdo a políticas de crédito..	56
Gráfico N° 15 Informe de Aprobación de Crédito.....	57
Gráfico N° 16 Pagarés legalizados y registrados.....	58
Gráfico N° 17 Código de Conducta.....	59
Gráfico N° 18 Mecanismos de Control y Seguimiento.....	60
Gráfico N° 19 Práctica integridad, honest. Actitud de serv.	61
Gráfico N° 20 Estructura Organizacional.....	62
Gráfico N° 21 Manuales de org. Proceso de Crédito.....	63
Gráfico N° 22 Experiencia y Competencia Profesional.....	64
Gráfico N° 23 Evaluación del trabajo y Rotación de person	65
Gráfico N° 24 Seguim.Cumplimiento de metas y objetivos .	66
Gráfico N° 25 Sistema información oportuna y confiable....	67
Gráfico N° 26 Políticas de crédito definidas.....	68
Gráfico N° 27 Curva Normal.....	71
Gráfico N° 28 Ambiente de Control.....	91
Gráfico N° 29 Evaluación de Riesgos.....	92

Gráfico N° 30 Actividades de Control.....	92
Gráfico N° 31 Información y Comunicación	93
Gráfico N° 32 Supervisión y Seguimiento.....	93
Gráfico N° 33 Organigrama Estructural.....	97
Gráfico N° 34 Proceso para aprobar un Crédito.....	100
Gráfico N° 35 Flujograma Proceso de Créditos	101
Gráfico N° 36 Flujograma Proceso Cobranzas	102
Gráfico N° 37 Cronograma	104
Gráfico N° 38 Evaluación Ambiente de Control	116
Gráfico N° 39 Evaluación de Riesgos	119
Gráfico N° 40 Evaluación Actividades de Control.....	121
Gráfico N° 41 Evaluación Información y Comunicación....	123
Gráfico N° 42 Evaluación Supervisión y Seguimiento	126
Gráfico N° 43 Responsabilidad y Jerarquía Créditos.....	137
Gráfico N° 44 Flujo Proceso de Crédito Corregido	138
Gráfico N° 45 Flujo Proceso de Cobranza Corregido.....	139
Gráfico N° 46 Correctivos en el Organigrama Estructural	140
Gráfico N° 47 Correctivos en el Organigrama Funcional ..	141

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Población	41
Tabla N° 2 Detalle de la Población.....	41
Tabla N° 3 Operacionalización de la V.I	43
Tabla N° 4 Operacionalización de la V.D	44
Tabla N° 5 Recolección de Información.....	45
Tabla N° 6 Gestión Ágil	49
Tabla N° 7 Entrevista inicial socio o cliente.....	50
Tabla N° 8 Requisitos básicos solicitados	51
Tabla N° 9 Informe antecedentes socios y garantes	52
Tabla N° 10 Informe referencias financieras y personales ...	53
Tabla N° 11 Ingresos de Fuentes propias	54
Tabla N° 12 Ingresos Relación de Dependencia	55
Tabla N° 13 Garantías de acuerdo a políticas de crédito.....	56

Tabla N° 14 Informe de aprobación de crédito	57
Tabla N° 15 Pagares legalizados y registrados	58
Tabla N° 16 Código de Conducta.....	59
Tabla N° 17 Mecanismos de Control y Seguimiento	60
Tabla N° 18 Práctica integridad, honest. Actitud de serv.....	61
Tabla N° 19 Estructura Organizacional	62
Tabla N° 20 Manuales de organización proceso de crédito ..	63
Tabla N° 21 Experiencia y Competencia Profesional	64
Tabla N° 22 Evaluación del trabajo y Rotación de person ...	65
Tabla N° 23 Seguim.Cumplimiento de metas y objetivos	66
Tabla N° 24 Sistema información oportuna y confiable	67
Tabla N° 25 Políticas de crédito definidas	68
Tabla N° 26 T- Student Control Interno.....	70
Tabla N° 27 T- Student Operaciones Crediticias	70
Tabla N° 28 Presupuesto Recursos Humanos	77
Tabla N° 29 Presupuesto Recursos Materiales.....	78
Tabla N° 30 Equipo de Trabajo Responsable.....	103
Tabla N° 31 Responsabilidades para cada Equipo.....	106
Tabla N° 32 Criterios de Ponderación	111
Tabla N° 33 Evaluación Ambiente de Control	112
Tabla N° 34 Práctica de Valores Éticos	113
Tabla N° 35 Compromiso para desarrollar competencias..	113
Tabla N° 36 Personal Directivo y Administrativo	114
Tabla N° 37 Estilo de Operación Administrativa.....	114
Tabla N° 38 Estructura Organizacional	115
Tabla N° 39 Autoridad y Responsabilidad	115
Tabla N° 40 Políticas de Administración de Recursos Hu..	116
Tabla N° 41 Valoración del Componente Eval. De Riesgos	117
Tabla N° 42 Determinación de Objetivos	117
Tabla N° 43 Identificación Riesgos	118
Tabla N° 44 Apertura al Cambio	119
Tabla N° 45 Eval. del Componente Activ. de Control.....	120
Tabla N° 46 Políticas y Procedimientos	120
Tabla N° 47 Eval. Compon. Información y Comunicación.	122
Tabla N° 48 Información	122

Tabla N° 49 Comunicación.....	123
Tabla N° 50 Eval. Del Comp. Supervisión y Seguimiento...	124
Tabla N° 51 Monitoreo ONGOING	124
Tabla N° 52 Evaluaciones Individuales.....	125
Tabla N° 53 Informes de Deficiencias	125
Tabla N° 54 Análisis global de resultados.....	127
Tabla N° 55 Matriz de Riesgo/Confianza	128
Tabla N° 56 Manual de Referencia 01	130
Tabla N° 57 Manual de Referencia 02	131
Tabla N° 58 Correctivos en el proceso de créditos	135
Tabla N° 59 Motivos para llevar a cabo la evaluación.....	148

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “EL CONTROL INTERNO Y EL IMPACTO EN EL MANEJO DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.; DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PARROQUIA QUISAPINCHA EN EL PERIODO ENERO – JULIO DEL 2012”.

AUTORA: Andrea Gabriela Villacrés Núñez

TUTOR: DR. Guido Hernán Tobar Vasco

La ejecución del presente trabajo es motivado por el hecho de observar en la práctica de que manera contribuye el Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., para contrarrestar las dificultades al momento del manejo de las Operaciones Crediticias, ayudando así a cubrir las necesidades de los socios y administrativos de la institución, en la Provincia de Tungurahua, Parroquia Quisapincha. Este proyecto tiene como finalidad la de utilizar el control interno enfocado en el modelo COSO I, para el manejo de las operaciones crediticias de la cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

Este trabajo permitirá ayudar no solamente a la institución objeto de la investigación, sino también será un aporte para otras de similares características que desarrollan sus actividades económicas dentro del sector de servicios, ofreciendo a los administradores instrumentos motivadores que les permitan desarrollarse de acuerdo a sus intereses. La utilización de un control interno adecuado para cubrir las necesidades de la entidad, dará oportunidad a los propietarios para que entiendan que la utilización de dicho control no se convierte en un gasto más sino más bien ayudará para que las operaciones crediticias sean manejadas de mejor manera. Es importante que los empleados contribuyan con sus conocimientos para encaminar a los propietarios hacia el éxito de sus negocios mediante el trabajo conjunto.

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

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está dirigido a la investigación con el tema “El control interno y el impacto en el manejo de las operaciones crediticias de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda.; en el periodo Enero – Julio del 2012”. Se realizó la visita a dicha institución orientada a conceptualizar las deficiencias que se presentan debido al mal manejo del control interno. Se encuentra estructurado en capítulos, referidos a:

Capítulo I. El Problema a investigar, el cual incluye: planteamiento, objetivos y justificación del por qué y, la importancia del estudio. Los objetivos del trabajo, sustentan la necesidad de manejar de mejor manera el control interno en las operaciones crediticias.

Capítulo II. Marco Teórico. En el mismo se indican los antecedentes del problema, aspectos teóricos, teorías que sustentan la investigación, categorías fundamentales y subordinaciones conceptuales y su fundamento teórico, para realizar un análisis sobre los diferentes aspectos teóricos para consolidar las metas de este trabajo.

Capítulo III. Metodología, en este capítulo se hace referencia al enfoque de la investigación, modalidad y tipo de investigación.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados, se presenta a través de cuadros y gráficos estadísticos los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, corresponde a las conclusiones y recomendaciones a las cuales se han podido llegar.

Capítulo VI. La Propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El control interno y el impacto en el manejo de las operaciones crediticias de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda.; en el periodo Enero – Julio de 2012”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macrocontextualización

La actividad cooperativa en el Ecuador y el resto de naciones fue creada para estimular el progreso y desarrollo social a través de la unión y esfuerzo conjunto, proviene de la agrupación de pequeñas fuerzas para formar una grande, y de lo más importante de la conjunción de anhelos, de esperanzas y de fe de un futuro mejor en un mundo más equilibrado y como consecuencia lograr una sociedad buena, justa y humana.

El sistema cooperativista se orienta a satisfacer las necesidades económicas y sociales de los sectores productivos que no tienen acceso al sistema financiero formal, apoyando con su gestión a la pequeña y mediana empresa, a la solución de crédito de vivienda, comercial, de consumo y microcrédito, proyectando una imagen de confiabilidad con enfoque social.

En el Ecuador el cooperativismo se practicaba ya en la antigüedad a través de clanes, tribus y poblados quienes se integraban a fin de cumplir con sus necesidades básicas.

El sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's), tiene un rol importante en el desarrollo de las micro finanzas en el Ecuador, pues moviliza los recursos de los sectores de menores ingresos.

“Sin embargo, el marco regulatorio no es el adecuado, por una parte las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tienen una duplicidad de regulación y supervisión y por otra existe, un importante grupo de agentes del mercado sin ninguna supervisión, lo que da como resultado un arbitraje regulatorio”. (Superintendencia de Bancos y Seguros: Foro Latinoamericano de Marcos Regulatorios y Políticas Públicas para las Microfinanzas. (Margarita Marín V. Managua, marzo 2009))

Dicha labor está reconocida y amparada por el estado, tal como se expone en el primer artículo de la ley de cooperativas que las define de la siguiente manera:

“son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros”. (Ley de cooperativas, ley no. 2001 - 52. r.o. 400 del 29 de agosto del 2001, art.1).

Actualmente el Instituto de Economía Popular y Solidaria, del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), es quien tiene a su cargo el control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, y se rige de conformidad a lo determinado por dicha ley.

Es necesario mencionar, que la mayoría de entidades del sistema cooperativo no están reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, hecho que puede representar un obstáculo para llevar un control efectivo y profesional de las transacciones que estas llevan a cabo.

El control interno ha adquirido especial importancia y se van ampliando sus ámbitos de aplicación en la medida en que se va dando el incremento de la dimensión empresarial, lo cual ocasiona un distanciamiento por parte de los propietarios, en el control de las actividades operativas.

Con el paso del tiempo las cooperativas, han experimentado un significativo crecimiento, sin embargo aún se continúa sin aplicar políticas y procedimientos adecuados de control interno que permitan disminuir los riesgos asociados al negocio. En el sistema cooperativo es muy común toparse con cooperativas de ahorro y crédito que no poseen un adecuado control interno, es decir estos controles son empíricos, de tal manera que se ven afectados por errores, que a su vez se derivan en riesgos de la propia naturaleza de las actividades de la cooperativa, viéndose así también afectadas las principales funciones como son las operaciones crediticias.

1.2.1.2 Mesocontextualización

En la Provincia de Tungurahua las Cooperativas son la reunión entre varias personas, las cuales consolidan su intelecto y su capital de trabajo, aún sin perseguir fines lucrativos, elaboran planes y llevan a cabo actividades que son de beneficio individual o colectivo, a través de una institución de carácter privado, están regidas por la ley nacional y su principal objetivo es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales como son; trabajo, consumo, comercialización de los socios que la conforman.

Para todas las cooperativas es de vital importancia, manejar los problemas del control interno, los cuales han ocasionado pérdidas significativas como costos no recuperables de sus utilidades así como también la pérdida de clientes ya que ocurren bajas en las operaciones crediticias debido a la iliquidez. La práctica apunta a que las cooperativas con pocos socios cooperadores, renueven continuamente a las mismas personas como miembros del consejo rector, incurriendo en innumerables trámites administrativos que con una opción como la mencionada podrían evitarse.

Así, las cooperativas con un volumen reducido de socios y al insistir trabajar con el mismo personal administrativo sin que exista un cambio de mentalidad, de opiniones e incluso de visión a futuro no se podrá aplicar el control interno necesario para salir de ese estancamiento propiciado por lo anterior mencionado.

El mercado cooperativista en la provincia de Tungurahua se encuentra en su etapa de desarrollo y ha evolucionado considerablemente, ya que con el transcurso de los años la población ha hecho conciencia de la gran necesidad de tener una cuenta de ahorros, para así poder solventar sus necesidades futuras garantizando su bienestar y el de su familia.

En los últimos años dados los acontecimientos del sistema financiero, como el cierre de muchos bancos, la gente se volcó hacia las cooperativas de ahorro y crédito ya que debido a su estructura ellos pueden participar de las decisiones que en ellas se tomen, y estar seguros de que sus recursos serán invertidos en actividades y proyectos que garantizaran la recuperación de los mismos. Las cooperativas dedicadas a la prestación de bienes y servicios, en este caso las que están relacionadas con los servicios financieros, desarrollan en su conjunto, las tácticas para mantener el liderazgo, y crecer ante las dificultades que se presentan en el medio interno o externo, mediante la diversificación de sus productos o servicios, la reducción de costos operacionales, la motivación y capacitación de los recursos humanos, la implementación de tecnología para el mejoramiento de su gestión administrativa, la expansión hacia otros mercados, la reducción de pérdidas, y la mitigación de imprevistos.

Con la implementación de los criterios anteriormente expuestos, se puede contribuir a fortalecer las actividades financieras y a mantenerse en el negocio en forma inteligente y ágil, tomando en cuenta que la gestión global de la organización tiene que sustentarse en la aplicación de conceptos de eficiencia y calidad total en todas sus operaciones.

Los riesgos que enfrenta la institución son de diversas clases constituyéndose en los más importantes y cuyo impacto puede afectar en forma significativa la estructura financiera de la entidad los siguientes: riesgo estratégico, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de crédito y riesgo operativo.

La administración de riesgos a través del control interno, no sólo busca evitar o mitigar pérdidas sino identificar oportunidades, es decir constituirse en una herramienta de apoyo que fomente el crecimiento institucional.

Es un proceso que consiste en identificar, analizar los riesgos actuales y futuros, a fin de buscar un balance adecuado entre éstos y las ganancias que pueden poner en peligro la solvencia de la cooperativa, para lo cual la entidad ha implementado una serie de políticas que permiten mitigar los conflictos financieros; sin embargo, dentro de la planificación institucional se ha contemplado dotar de otras herramientas tecnológicas que permitan un manejo más eficiente de los riesgos.

1.2.1.3 Microcontextualización

La cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., es una institución que ha logrado consolidarse a lo largo de sus doce años de servicio a la comunidad, como una institución sólida y confiable, fortalecida por el trabajo de sus directivos y la confianza de sus socios, permitiendo así a las comunidades y grupos humanos integrarse y participar para lograr el bien común.

Sin embargo, al no contar con un adecuado control interno para el desarrollo de sus actividades, ha ocasionado que hayan debilidades dentro de la institución, lo cual no permite que su trabajo sea del todo eficiente y eficaz, al conocer que la cooperativa tiene como mercado meta la parroquia Quisapincha y, que en este sector la oferta de alternativas de ahorro y crédito es variada, se debe enfocar al mejoramiento de su control ayudando a que sus productos y servicios sean más atractivos que los del resto de opciones que existen en el mercado mencionado anteriormente.

Un punto importante a considerar en esta etapa del análisis es el tamaño del mercado al que la cooperativa tiene acceso, puesto que la parroquia de Quisapincha cuenta con aproximadamente 12400 habitantes y dentro de lo cual la cooperativa se ubica y brinda servicios a una gran cantidad de ellos, recalando que es un número reducido

ya que un mal generalizado en este sector es la baja capacidad de ahorro mensual por parte de la mayoría de la población, convirtiéndose el mismo en un riesgo externo para la institución.

Cabe recalcar que el sistema de control interno en la cooperativa, es determinado por el consejo de administración, vigilancia y la gerencia, con medidas y procedimientos con poca socialización a su personal, así como el hecho de que dicho consejo sea rotado de manera muy consecutiva, y no se llega a establecerlo durante un período de gestión determinado hace que los resultados obtenidos sean parciales, este hecho representa una vulnerabilidad del control en las operaciones crediticias de la cooperativa, debido a que las decisiones tomadas con respecto a éstas actividades no lleguen a concretarse de manera clara.

La entidad está viviendo un acelerado incremento en sus fuentes de financiamiento, siendo este directamente una causa para que se dé el hecho generador de errores por sobrecarga laboral, pues no se cuenta con la cantidad necesaria del personal de acuerdo al tamaño de mercado que se encuentra atendiendo, al momento no cuenta con un oficial de créditos, por lo tanto se estima la probabilidad de un alto riesgo en las actividades de operación; ya que los empleados actuales se comprometerían a cumplir con los mismos procesos pero en mayor volumen, existiendo incluso incompatibilidad de funciones.

Por otra parte al no presentar un correcto manejo del control interno, se pierden un gran número de operaciones crediticias; esta eventualidad genera insatisfacción a sus clientes, y a su gerente, provocando un estancamiento de la institución.

1.2.2 Análisis Crítico

¿Cuál es la debilidad del sistema de control interno en las operaciones crediticias?

La debilidad del sistema de control interno utilizado en la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., recae en la rotación constante del consejo de administración y vigilancia, ya que dicho organismo es el encargado de establecer las políticas para el control interno, de manera especial para el manejo de las operaciones crediticias, se da un cambio de normatividad de acuerdo a la rotación por lo tanto no se tiene claro el procedimiento a seguir, entonces estos controles empíricos resultan insuficientes.

¿La poca difusión de las políticas crediticias, limitan el correcto cumplimiento de los procedimientos de crédito?

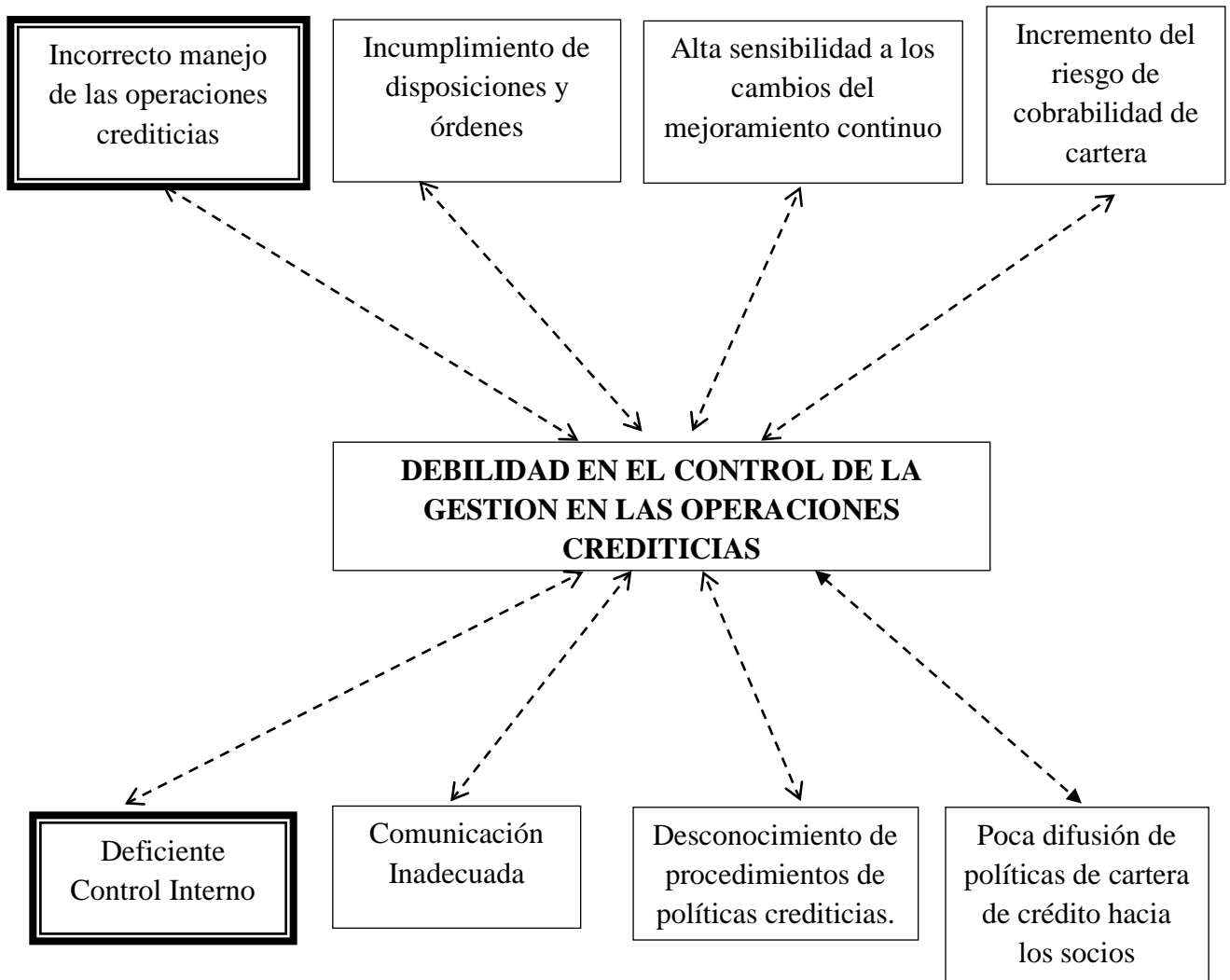
En la cooperativa Maquita Cushun Ltda., el conocimiento por parte de los empleados de las normas, políticas, procedimientos crediticios e incluso de las tasas de interés activas y pasivas es parcial, hecho que se atribuye a la poca difusión de las mismas, cabe mencionar que la comunicación se la hace de manera verbal, resulta insuficiente lo que provoca que se limite el correcto cumplimiento de los procesos crediticios ya que sin información oportuna y veraz el empleado no puede llevar a feliz término sus actividades y también contribuye a generar errores.

¿A qué se atribuye el alto riesgo de cartera vencida al que se ve expuesta la Cooperativa?

Es evidente que en la cooperativa existe un alto riesgo de iliquidez, debido al incremento de la cartera vencida, el mismo que se ha dado a consecuencia directa de la naturaleza misma de la intermediación financiera de la cooperativa, pues al momento de conceder un crédito no se verifica que la información proporcionada por el deudor sea veraz y sirva de respaldo para recuperar el dinero, por otra parte el libre y disponible acceso de los empleados a todos los activos de la institución se convierte en riesgos de que se den errores que pueden ser muy comunes en estas situaciones.

1.2.3 Árbol de Problemas

Gráfico N° 1. Árbol de Problemas



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

1.2.4 Prognosis

El inadecuado control interno, que se aplica actualmente en el manejo de las operaciones crediticias de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda., permitiría en un futuro el aumento desmesurado de cartera vencida, el cual es ocasionado debido a ésta vulnerabilidad, por lo que podría llegar a limitar su gestión administrativa y su sostenibilidad futura.

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo el control interno incide en el manejo de las operaciones crediticias de la Cooperativa Maquita Cushun Ltda., en el período Enero - Julio 2012?

1.2.6 Preguntas directrices

¿Cuál es el nivel de debilidad del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.?

¿Cuál es la situación actual de las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.?

¿El establecimiento de un sistema de control interno, adecuado mejoraría el manejo de las operaciones crediticias?

1.2.7 Delimitación del Objeto de Investigación

Campo y Área: Auditoría de Gestión

Aspecto: Control Interno

Temporal: Año 2012 y

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

Cantón Ambato

Provincia Tungurahua

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia básica de esta investigación, radica en la evaluación y análisis de los efectos a los cuales se expone la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., por el inadecuado control interno que se está aplicando, por lo tanto se hace necesario tomar medidas correctivas por parte de las distintas funciones, para corregir errores que perjudican a la cooperativa; y por medio de esta investigación ayudar al mejoramiento de la misma para asegurar la confiabilidad, eficiencia y efectividad de sus operaciones.

El sistema de control interno, debe proveer mejoras a cada una de las actividades operativas, dando un especial énfasis al control de las operaciones crediticias, porque siendo el activo corriente el elemento más importante de la entidad, tiene gran incidencia en el capital de trabajo y representa uno de los aspectos de mayor impacto financiero.

Con el estudio del sistema de control interno y como incide en las operaciones crediticias se obtendrá resultados necesarios para afrontar los sucesos venideros, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., proponer acciones para mejorar las prácticas actuales por otras más especializadas como también establecer normas relativas para un SCI (Sistema de Control Interno) efectivo, para que la cooperativa tenga la capacidad de:

- Afirmar que se cumplen los objetivos planificados de manera oportuna y eficiente.
- Aseverar el cumplimiento de las disposiciones legales, regulatorias y reglamentarias.
- Probar la confiabilidad de la información financiera y contable que se genera para poner en conocimiento de autoridades, socios, y comunidad en general.
- Y además de brindar un antecedente para el resto de entidades afines, que también de paso presentan vulnerabilidad en el control de la cartera de crédito.

La necesidad en las empresas de contar con estructuras de control interno, que les permita manejar sus operaciones eficientemente y, a la vez visualizar con mayor claridad los riesgos que puedan generarse; a conducido a que éstas busquen de alguna forma aplicar control en el desarrollo de sus actividades.

Las cooperativas deben tener conocimientos al respecto, mismos que contribuyan a establecer lineamientos que les facilite en términos generales la toma de decisiones, y a la vez poseer una estructura de control interno donde los riesgos puedan visualizarse con mayor facilidad.

Las operaciones que realiza la cooperativa comprometen la confianza pública y como tal, debe ganarse una reputación de acuerdo con el compromiso que adquiere con sus socios y clientes en el manejo y administración de recursos financieros, por tal motivo los beneficiarios de esta investigación que se enfoca en la optimización del Control Interno frente a las Operaciones Crediticias de la Cooperativa, son internamente los socios y externamente toda la sociedad, porque la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., interviene en el desarrollo de la comunidad y particularmente de los individuos que la conforman en calidad de socios, mediante el desarrollo económico, y en medida que se controle estos recursos de una manera profesional y honesta, también se incentivará al público al ahorro y emprendimiento.

Para cumplir con los objetivos sociales y de rentabilidad, la cooperativa debe contar con una variedad de procesos administrativos, así como diversas formalidades de gestión, mismas que permitan la utilización efectiva, eficiente y ordenada de los recursos materiales, tecnológicos y financieros de los que dispone, junto con la participación de un equipo humano de directivos, administradores y técnicos, quienes tienen la responsabilidad de protegerlos, administrarlos, darles el uso adecuado, e incrementarlos, por lo tanto están claros de la necesidad de llevar a cabo la evaluación, por tal motivo dará la apertura necesaria para la investigación, tanto de manera documental como de manera personal, cabe destacar también que se cuenta con los recursos, económicos y humanos para llevar a cabo con éxito la investigación.

El presente trabajo de investigación representa un gran impacto, para saber cómo las entidades financieras populares y solidarias manejan los recursos de sus socios, por el hecho de aportar con correctivos oportunos diseñados para optimizar el manejo de la cartera de crédito, su concesión y también su recuperación, contrarrestando posibles riesgos.

En un contexto más amplio prevalece una necesidad uniforme de varias cooperativas, para las cuales esta investigación podría contribuir de manera decisiva en su manejo.

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. General

Analizar el Sistema de Control Interno y su impacto en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., a fin de que se reduzca la cartera vencida.

1.4.2. Específicos

- Identificar el Control Interno (C.I), que posee actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., para determinar su alcance y efectividad.
- Analizar las operaciones crediticias, para determinar de qué manera se están manejando las mismas y sus procesos.
- Utilizar el control interno enfocado en el modelo COSO I, para el manejo de las operaciones crediticias de la cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según (LÓPEZ NAVARRETE, 2011, pág. 17) “En el Ecuador los mecanismos para el fraude se han desarrollado rápidamente, mientras que los controles se han mantenido estáticos, convirtiendo al trabajo de los auditores en una simple obligación legal que las empresas deben cumplir con los organismos de control”.

El presente trabajo de investigación se basa en el estudio del control interno, y su repercusión en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., al tiempo de funcionamiento de la institución aún no se ha podido efectuar una debida autoevaluación a los procedimientos de control, aunque es necesario indicar que cuentan con sus propios reglamentos, manuales, políticas y normativas, mismos que han sido creados a través de su cuerpo directivo y así han venido ejerciendo las actividades de control y seguimiento.

Revisando la biblioteca de la universidad San Carlos de Guatemala se encontró el trabajo de investigación:

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

El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.

Es un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización.

Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las

políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

Revisando la biblioteca de la Universidad Tecnológica Equinoccial se encontró el trabajo de investigación:

Según (**RAMÍREZ ESTRADA, 2009**) en su tesis cuyo tema es “Propuesta de implementación de un manual de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2009” concluye:

Con éste proyecto de la propuesta de implementación de un Manual de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., se podrán desarrollar de mejor manera sus actividades administrativas y financieras ya sea de forma interna entre su personal y los consejos directivos, como también se verá reflejado de manera externa con sus socios.

Debería capacitarse a todo el personal que integra la cooperativa sobre las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que tienen c/u de ellos en el rol que desempeñan para detectar sus debilidades y mejorar sus servicios.

Estos procedimientos y funciones deberán ser revisados y modificados si fuera necesario de manera regular, para evitar que las falencias no detectadas provoquen daños importantes dentro de la institución.

Por todo lo señalado anteriormente se concluye que el control interno constituye un enfoque actual cuyo fin es obtener resultados claros sobre las evaluaciones realizadas a los sistemas.

Revisando la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato se encontró el trabajo de investigación:

Según (**LÓPEZ NAVARRETE, 2011**) cuyo tema de tesis es “Estudio y evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucía Ltda., para reactivar los procesos de mejoramiento continuo en el periodo 2010” sus conclusiones a continuación:

Las deficiencias del control interno no permiten aprovechar adecuadamente las oportunidades del entorno como un impulso efectivo para el proceso de mejoramiento continuo.

El Control interno permite que las cooperativas puedan integrar las nuevas tecnologías a los distintos procesos, lo cual es imprescindible para toda organización que tiene contacto directo con el consumidor final de los servicios.

La cooperativa realiza evaluaciones del control interno, sin embargo la aplicación de los resultados ha sido insatisfactoria, por la utilización de herramientas tradicionales que han perdido vigencia frente a los cambios tecnológicos y la innovación en los mecanismos de evadir los controles.

Por lo tanto el Control interno es una herramienta que contribuye al mejoramiento de la toma de decisiones a través de un conjunto de procedimientos, políticas directrices planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia seguridad y orden en la gestión financiera contable y administrativa de cualquier institución.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se ubica en el paradigma crítico-propositivo porque analiza una situación administrativa con el objetivo de buscar y plantear una alternativa de solución al problema investigado, es decir no solo se busca conocer el problema sino también dar soluciones:

La realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., tendrá una visión dinámica construida en la divergencia del pensamiento de los individuos que forman la institución y quien realiza la investigación.

En el trabajo que se propone la relación sujeto-objeto, será de obediencia procurando que los valores del investigador influya lo estrictamente necesario, también se contará con una metodología cualitativa, misma que ayudará a fijar la relación teórico-práctico, tomándola como un proceso de retroalimentación, permanentemente y mutuo entre el sujeto y el objeto de investigación.

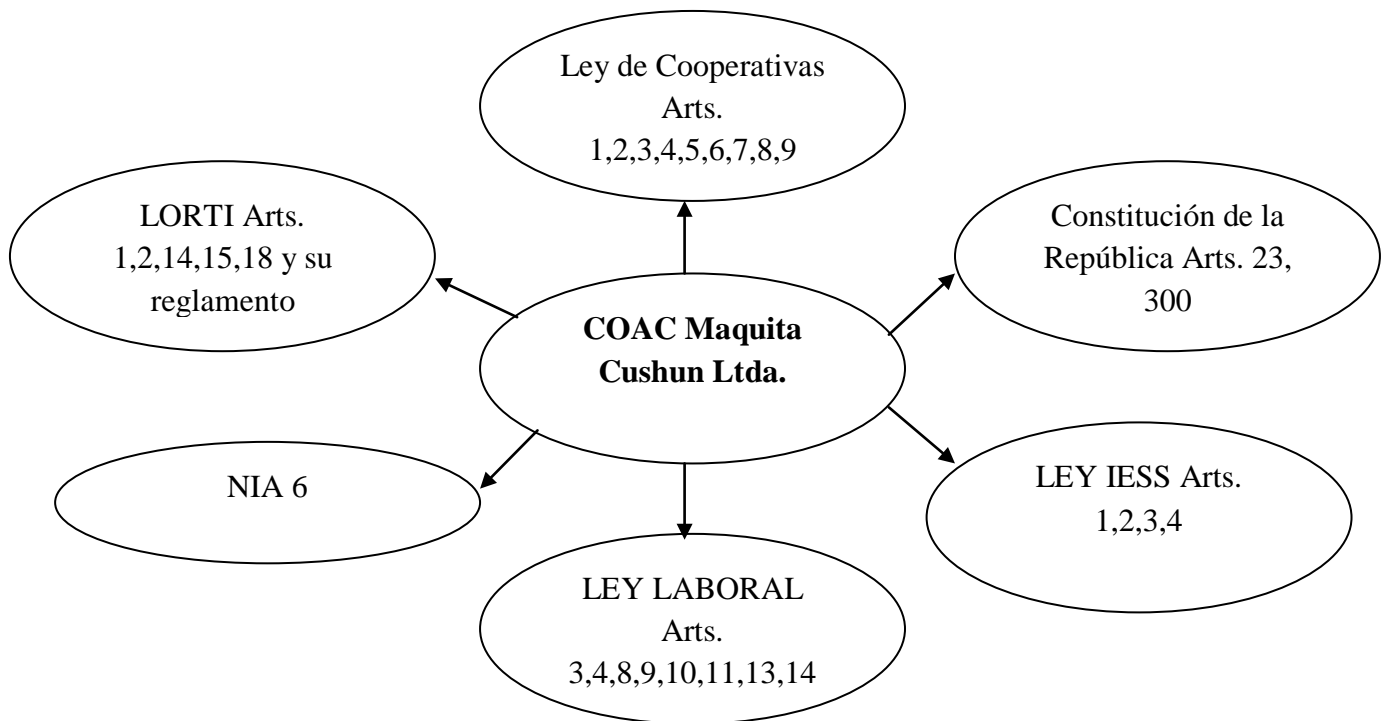
A la vez se aplicarán criterios de calidad con fines de credibilidad, confirmación y transferibilidad, que permitan aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas que facilitaran el análisis de datos, enfocados a la realidad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Un trabajo de investigación debe regirse y respaldarse con las normativas, y reglas que rodeen el entorno investigativo tanto teórico como práctico, constituyéndose en la base legal sobre la que se actuara antes durante y después del proyecto, de esta manera el presente trabajo se enmarca en la siguiente normativa:

BASE LEGAL.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. Lleva a cabo sus operaciones acatando lo dispuesto en las siguientes leyes:

Gráfico N° 2. Base Legal

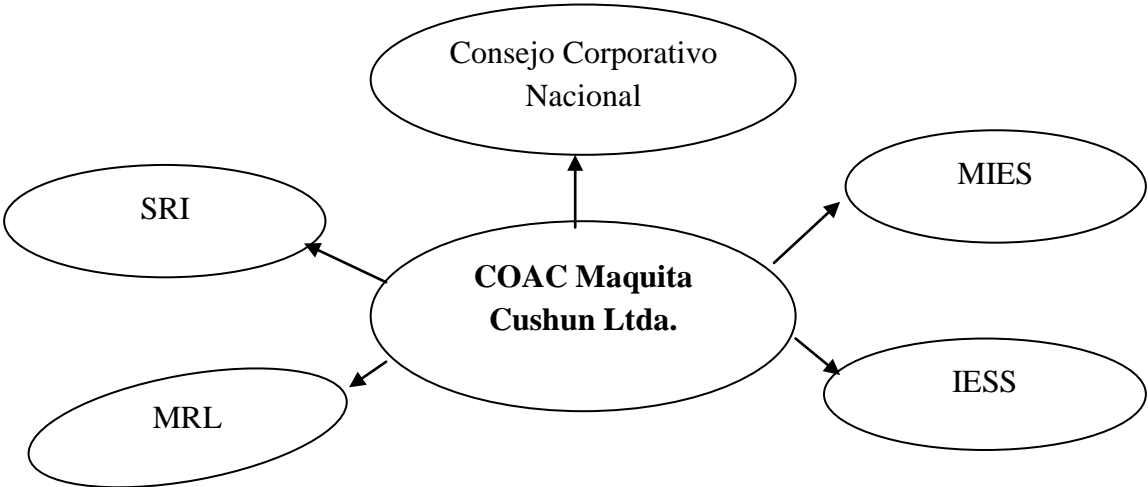


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Leyes y Reglamentos

INSTITUCIONES REGULATORIAS.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. está regulada por las siguientes instituciones:

Gráfico N° 3. Instituciones Regulatorias



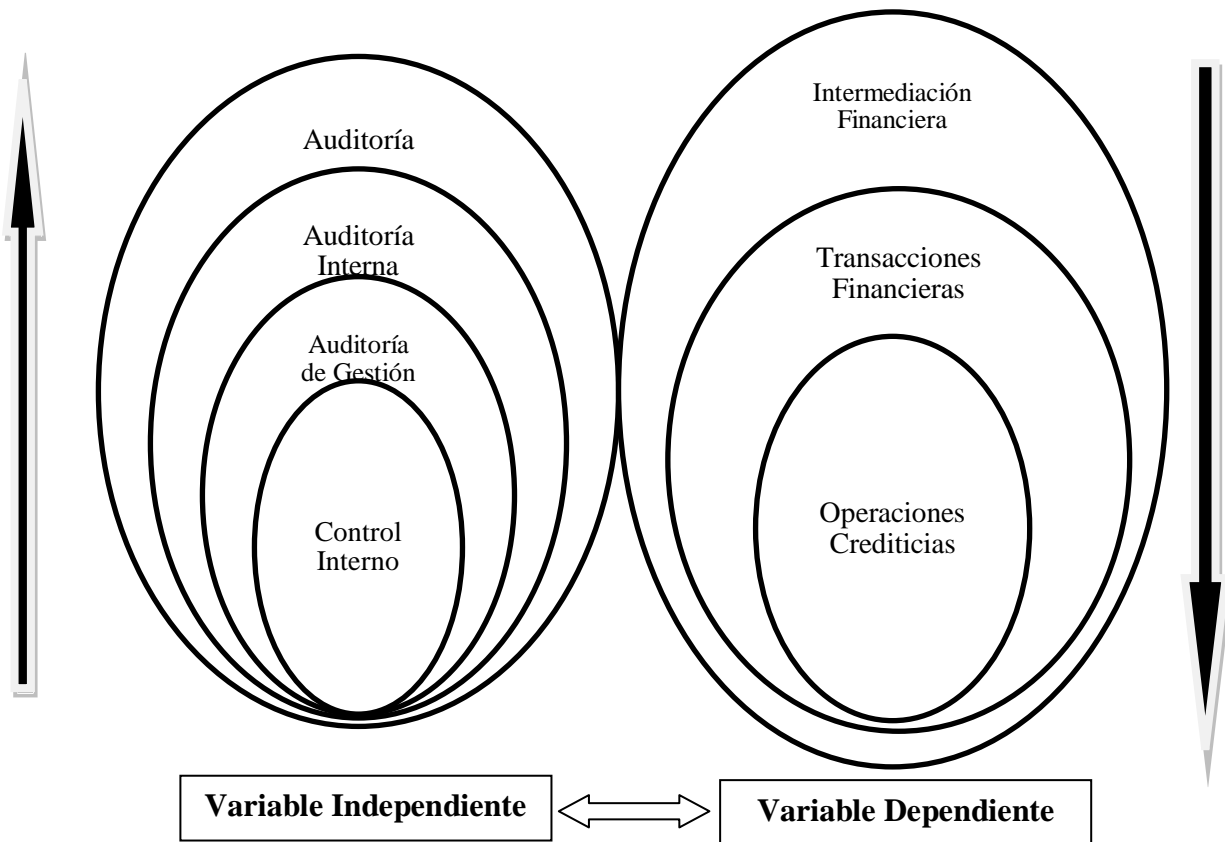
Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Instituciones regulatorias

2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Súper Ordinación Conceptual

Gráfico N° 4. Categorización de las Variables

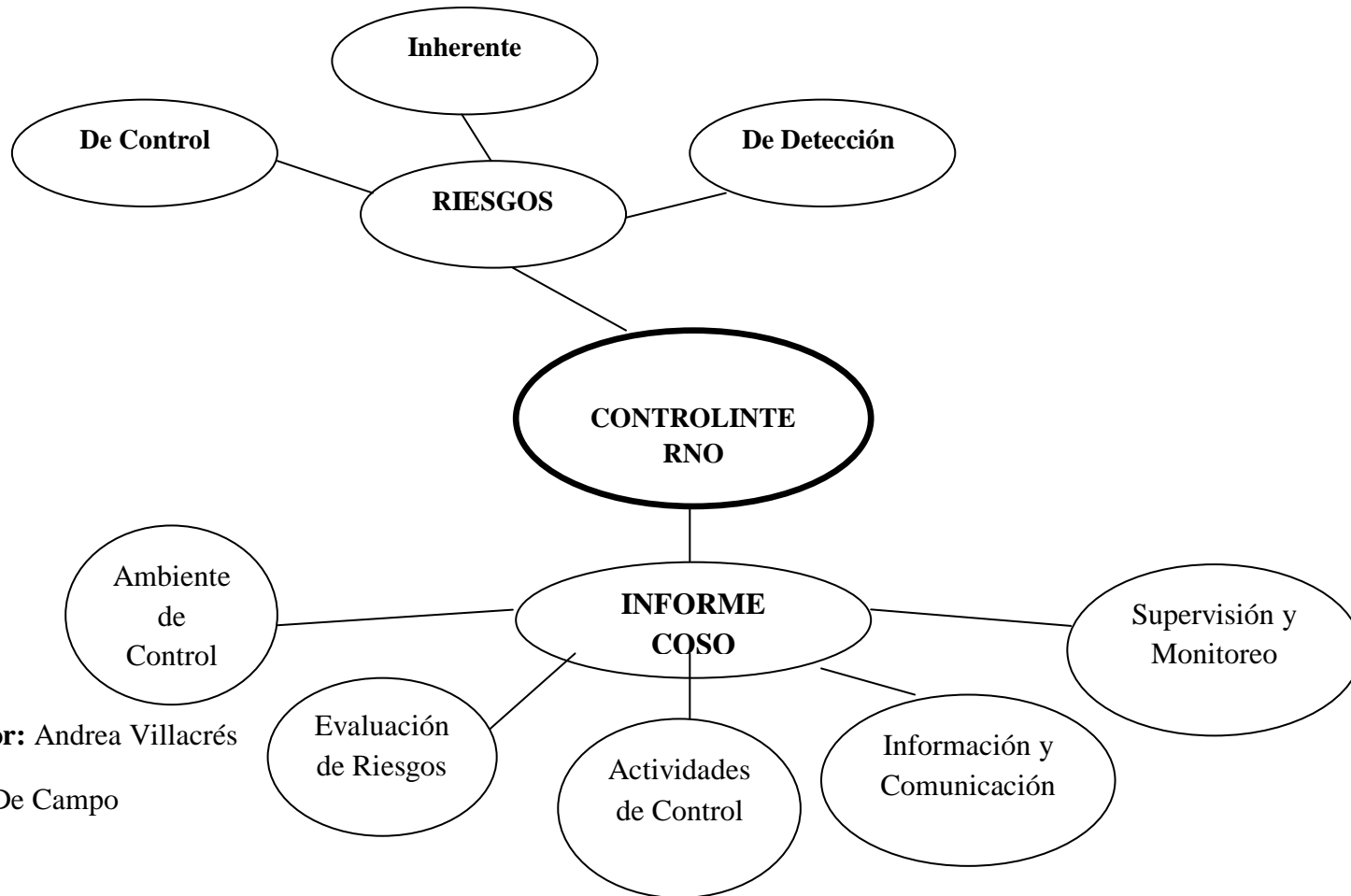


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

2.4.2 Subordinación Conceptual Variable Independiente

Gráfico N° 5. Subordinación Conceptual Variable Independiente

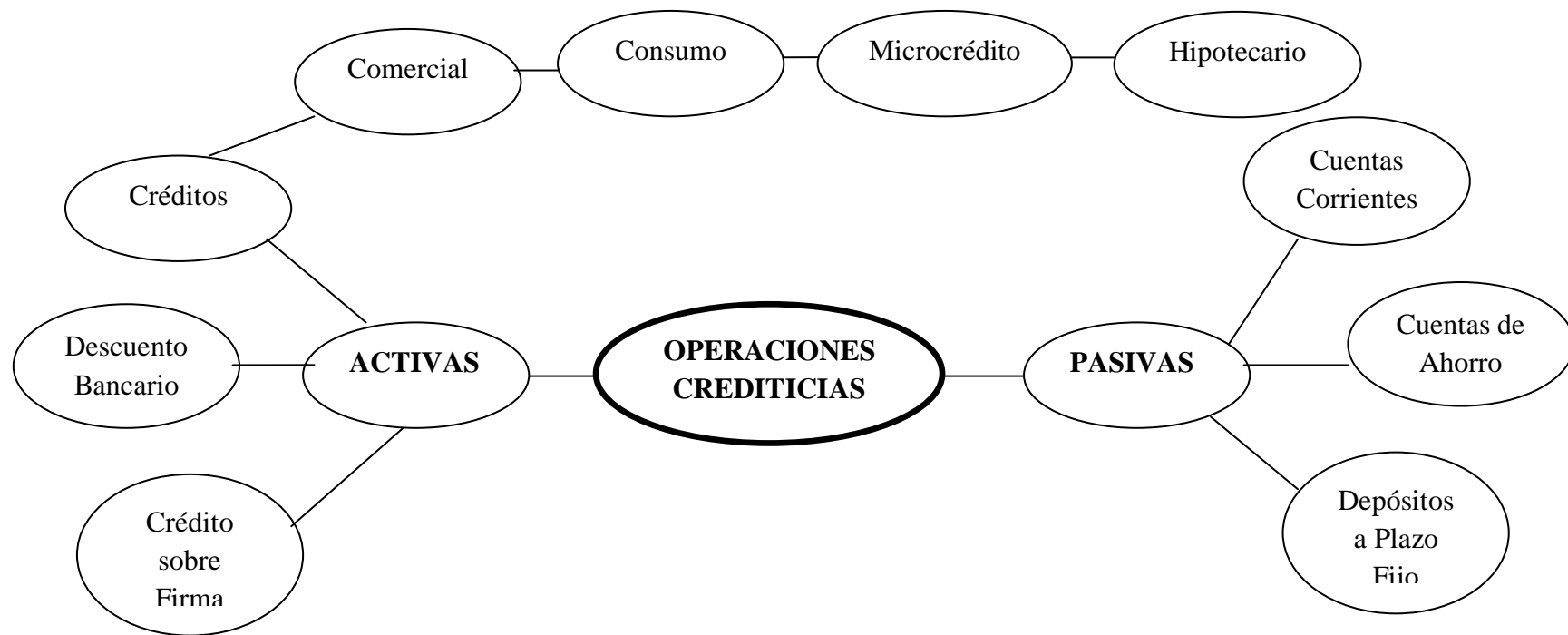


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Inv. De Campo

2.4.3 Subordinación Conceptual Variable Dependiente

Gráfico N° 6. Subordinación Conceptual Variable Dependiente



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

2.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.5.1 Variable Independiente (Control Interno)

AUDITORÍA

(MADARIAGA, 2004, pág. 13) “La auditoría, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas”.

En conclusión la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de disciplina para las organizaciones, además ayuda a descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en las mismas.

AUDITORÍA INTERNA

(SPENCER PICKETT, 2005, pág. 16) “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva dedicada al aseguramiento y a la consultoría que ha sido diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de una empresa. Ésta ayuda a una empresa a cumplir con sus objetivos al aportar un enfoque sistemático y disciplinado que sirve para evaluar y mejorar la efectividad de la gestión de riesgos y de los procesos de control y de gobernabilidad”.

(SOY AUMATELL, 2003, pág. 20) “Una auditoría interna consiste en la revisión de las operaciones de las diferentes áreas o actividades funcionales con la intención de informar acerca de su funcionamiento y promover mediante recomendaciones las mejoras oportunas dirigidas tanto a proteger el patrimonio como a optimizar los recursos disponibles”

En otras palabras la auditoría interna radica en el examen minucioso, que se lleva a cabo dentro de una entidad, el cual es efectuado por los mismos empleados de la empresa, en cada uno de sus departamentos áreas o estancias con el fin de conocer si los procedimientos aplicados son los correctos.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

(YANEL BLANCO, 2004, pág. 233) “La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección”.

(FRANKLIN F., 2007, pág. 11) “Una auditoría administrativa o de gestión es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable. Constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en que áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias”.

En conclusión la Auditoría de Gestión es el examen completo, parcial y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, o de cualquier componente de la misma, que se realiza para evaluar el grado de eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos previstos por la organización y de ésta manera alcanzar el éxito esperado.

CONTROL INTERNO

(COOPERS & LYBRAND, 2007, pág. 15) “El control interno es una herramienta que se implanta, con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto de los objetivos establecidos por la empresa, así como el desempeño de cada

una de sus funciones; es considerado cada vez más como una solución a numerosos problemas potenciales”.

Por lo tanto el control interno es el conjunto de políticas y lineamientos establecidos por la administración de una organización para salvaguardar sus recursos humanos, materiales y financieros contra desperdicios, fraudes e insuficiencia; todo esto con el fin de evitar problemas futuros de cualquier índole.

CONTROL INTERNO – INFORME COSO

(ESTUPIÑAN GAITÁN, 2006, pág. 25) “El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo gerencial 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 de las operaciones

Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

De acuerdo al informe COSO, el Control Interno es un proceso integrado a los sistemas de una empresa, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de la misma, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Ambiente de Control

(ESTUPIÑAN GAITÁN, 2006, pág. 27) “Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los

propios objetivos de control; tiene como base la integridad y valores éticos del personal”.

En conclusión el entorno o ambiente de control es aquel que señala el patrón del funcionamiento de una institución, además contribuye en la concientización de sus colaboradores respecto al control. Constituye el pilar del resto de los demás componentes del control interno, pues aporta con disciplina y estructura, en cuanto a sus factores contienen la integridad, valores éticos y la capacidad de los colaboradores de la empresa, finalmente la ética de dirección y el estilo de gestión.

Evaluación de Riesgos

(YANEL BLANCO, 2004, pág. 98) “Es un proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ellos se derivan, incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación de Estados Financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos”.

La evaluación de los riesgos consiste en identificar y analizar los riesgos, ponderarlos, y señalar la posibilidad de que ocurran, así como sus posibles efectos, los mismos que no permitan la consecución de los objetivos, debe estar orientada al futuro de tal manera que ayude a la administración anticiparse a los hechos, para minimizarlos o eliminarlos y lograr así los resultados esperados.

Actividades de Control

(FONSECA LUNA, 2011, pág. 49) “Son políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados para que realicen las actividades que le han sido encomendadas”.

Las actividades de control son herramientas, que proveen de estrategias así como de procedimientos, los cuales ayudan a tener la certeza que se lleven a término los preceptos establecidos por la dirección de la empresa, de tal manera que ayuden a que se tomen los correctivos necesarios para controlar los riesgos que tienen relación directa con la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y Comunicación

(ESTUPIÑAN GAITÁN, 2006, pág. 33) “Los sistemas de información y comunicación están diseminados por todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control; constan de una infraestructura software, gente, procedimientos y datos”.

Es un sistema dentro de una institución el cual debe identificar, recolectar y difundir información relevante y pertinente, en forma y en un plazo que permitan cumplir a cada uno de los empleados con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos arrojan informes, los cuales contienen información de áreas tales como operativa, financiera, administrativa; y datos acerca del cumplimiento de normas que ayuda a dirigir y controlar la entidad de forma adecuada.

Supervisión y seguimiento

(YANEL BLANCO, 2004, pág. 104) “Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realiza para asegurar que los controles continúan operando efectivamente”.

Es un proceso, que evidencia que se mantenga un adecuado funcionamiento del sistema adoptado a lo largo del tiempo, el mismo se consigue a través de la aplicación de actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o a su vez

una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se lleva a cabo en el transcurso de las operaciones, incluye tanto actividades normales de dirección y supervisión, así como otras actividades llevadas a cabo por el personal en el desempeño de sus funciones.

RIESGOS DE CONTROL INTERNO

(MELÉNDREZ, 2010) “Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe”.

Un riesgo es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño ya sea para las unidades, personas, organizaciones o entidades, el cual puede o no ser identificado con facilidad, además afecta de manera negativa el normal funcionamiento de cualquier entidad.

Riesgo de Control

(BOLAÑOS , 2012) “Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno”.

Es decir es aquel riesgo que existe a pesar de que se han implementado políticas y procedimientos pero, no se da cumplimiento a los mismos.

Riesgo Inherente

(BOLAÑOS , 2012) “Este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando; entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las

actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad”.

Es aquel que se presenta propio a las características de la actividad operacional, sin que tenga nada que ver con el sistema de control interno, es decir que no se refiere a las políticas y procedimientos que se han determinado en una organización.

Riesgo de detección

(**BOLAÑOS , 2012**) “Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de erros en el proceso realizado”.

Es aquel riesgo que es asumido por parte de los auditores, puesto que en su revisión no detectaron ninguna deficiencia en el Control Interno de una entidad.

2.5.2 Variable Dependiente (Operaciones Crediticias)

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

(**ESCOTO LEIVA, 2007, pág. 32**)“Se entiende por intermediación financiera el servicio que se hace para contactar a los poseedores de recursos financieros (dinero, bienes de capital, captación de recursos, etc.) con aquellas personas físicas o jurídicas que necesitan dichos recursos financieros (préstamos) para utilizarlos y generar utilidades.

En otras palabras la intermediación financiera representa la actividad que realizan las instituciones bancarias, al tomar depósitos e inversiones de clientes a un cierto plazo y con un determinado tipo de interés, y prestarlos a otros clientes a otro plazo y con otro tipo de interés, más altos, a fin de obtener ganancias.

TRANSACCIONES FINANCIERAS

(GUAJARDO CANTÚ, 2004, pág. 28) “una operación financiera es una interacción entre unidades institucionales, o entre una unidad institucional y el resto del mundo, de común acuerdo, que se crean o liquidan simultáneamente un activo financiero y el pasivo, o un cambio en la titularidad de un activo financiero o la asunción de un pasivo”.

Entonces diremos que las transacciones financieras constituyen un acuerdo, o movimiento llevado a cabo entre dos partes un comprador y un vendedor en el que se intercambian un activo contra un pago; implica un cambio en las finanzas de dos o más negocios o individuos. El comprador y el vendedor son entidades u objetos separados, que generalmente intercambian productos de valor.

OPERACIONES CREDITICIAS

(WANDEN BERGHE, FERNÁNDEZ MOLINA, & VERDÚ LLORCA , 2012, pág. 37) “Las operaciones crediticias se refieren al conjunto de activos que tienen su origen en la concesión de financiamientos de una entidad financiera a una persona individual o jurídica, y que se formalizan a través de documentos legales, se le denomina cartera de créditos se le devuelvan otros de la misma especie, calidad y cantidad”.

Las operaciones de crédito son negociaciones financieras las cuales comprenden recibir o prestar dinero por parte de las entidades financieras hacia los clientes o viceversa respectivamente.

ACTIVAS

(MARÍN HERNÁNDEZ & MARTÍNEZ GARCÍA , 2006, pág. 28)“Las operaciones activas o de inversión de los recursos suponen la concesión de créditos y

comprenden todas las inversiones sujetas a riesgo y desembolsos de fondos, llevan implícito el peligro de la no devolución en el momento del vencimiento”.

Por lo tanto las operaciones activas son aquellas que representan un riesgo para la entidad financiera puesto que la misma otorga dinero a terceros, corriendo el riesgo de que dicho préstamo no se lo pueda recuperar.

Créditos

(MARTINEZ , 2006, pág. 20)“De una manera general, puede definirse el crédito como el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura. A diferencia de un cambio de contado que implica la entrega simultanea de las prestaciones por las dos partes que intervienen en él; en el cambio a crédito, una de las partes entrega de inmediato un bien o presta un servicio y el pago correspondiente lo recibe más tarde”.

Crédito Comercial

(BANCO PRO- CREDIT, 2012) “Es la entrega de Bienes o servicios a una persona o Empresa, cuyo pago se realiza con posterioridad en un plazo previamente convenido, sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías; facilita las ventas, la producción, el Desarrollo del Capital y el incremento de Ganancias”.

El crédito comercial es el servicio prestado por las instituciones financieras con el fin de que la persona o entidad que lo solicite incremente su capital, obtenga mayores ganancias y contribuya al mejoramiento de su actividad operacional.

Crédito de Consumo

(ESCUELA DE CONTADORES AUDITORES DE SANTIAGO, 2009) “Préstamo realizado por una entidad financiera a una persona natural, con el fin de hacer la compra de un bien o servicio; el pago correspondiente más los intereses

devengados son recuperados en un plazo que se haya convenido entre las partes pero que normalmente se realiza en el corto o mediano plazo”.

Son aquellos créditos otorgados, ya sea a las personas naturales o jurídicas, con el fin de atender el pago de bienes, servicios u otro tipo de gastos que tengan relación directa con la actividad empresarial, así también aquellos otorgados mediante las tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

Microcrédito

(DESARROLLO, 2011) “Microcrédito es una modalidad de préstamo dirigido a personas emprendedoras de sectores excluidos. Sirve para financiar pequeñas actividades o proyectos cuando se tiene dificultades de acceso por falta de garantías o avales”.

Son aquellos créditos directos o indirectos, otorgados en su gran mayoría a personas o jurídicas; los cuales están destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, de tal manera que proceden junto con un interés fijado en un plazo que puede ser determinado o convenido por las partes.

Crédito Hipotecario

(BANCA FÁCIL, 2012) “Es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación, reparación o construcción de una vivienda, compra de sitios, oficinas o locales comerciales, o para fines generales, es decir, los proyectos que el cliente que recibe el préstamo desee llevar a cabo. La propiedad adquirida queda en garantía o "hipotecada" a favor del Banco para asegurar el cumplimiento del crédito”.

El crédito hipotecario es aquel que se lo otorga por un derecho real de garantía, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una, que confiere a su titular un derecho de realización de valor de un bien inmueble, el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, venderlo o desapropiarlo.

Descuento Bancario

(VIEIRA CANO, 2012) “El descuento comercial o bancario es un instrumento de financiación bancaria a corto plazo, utilizado principalmente por las empresas, y ofrecido como servicios por parte de las entidades financieras, a través de éste, un banco, caja o entidad de crédito anticipa a un cliente el importe de un crédito que aún no ha vencido y que generalmente es el resultado de la venta de bienes, suministros o servicios a un tercero. La entidad financiera será entonces la encargada de realizar la gestión de los cobros del valor nominal de dicho crédito al cliente de la empresa; si bien, dicha entidad no asume el riesgo de impago por parte del deudor”.

Es decir, el descuento bancario se trata del abono anticipado de fondos, que normalmente una entidad financiera efectúa a favor de sus clientes con cargo a créditos no vencidos que estos últimos tienen contra sus respectivos deudores. Normalmente, dichos créditos están representados en títulos (letras de cambio, y también, recibos, cheques, talones, pagarés, certificados, contratos, pólizas y otros).

Créditos sobre firmas

(MARÍN HERNÁNDEZ & MARTÍNEZ GARCÍA , 2006, pág. 144) “Los créditos de firma son aquellos que no suponen inversión patrimonial pero si conllevan la asunción de un riesgo por parte de la entidad, al igual que las otras figuras crediticias. Estos créditos no requieren de una salida de tesorería, sino que consisten en que la institución ofrece su firma a un cliente para que éste obtenga un crédito de otro ente, o realice contratos en los cuales la otra parte exige que

una institución financiera garantice el cumplimiento de lo contratado o las posibles responsabilidades de su cliente”.

Son créditos que no implican un desembolso efectivo por parte del banco, sino un compromiso de pago de una deuda en lugar del deudor principal, es decir, el banco no pone dinero a disposición del cliente sino que con su propia firma avala al cliente de su operación con un tercero.

PASIVAS

(BELLO R., 2007, pág. 90) “Son aquellas mediante las cuales las instituciones bancarias captan de fuentes externas los fondos que les sirven de materia prima para llevar a cabo sus operaciones. Mediante las mismas los bancos se convierten en deudores de sus clientes, agentes económicos excedentarios o de ahorro, que depositan en ellos parte o la totalidad de sus ahorro financiero”.

Las operaciones pasivas son aquellas en las que en lugar de que la institución financiera entregue el dinero, recibe dinero de terceros por el cual la entidad deberá pagar un interés en un plazo determinado, éste tipo de operaciones no significan un riesgo para la institución por el contrario es el capital con el que la misma opera.

Cuentas Corrientes

(BARRAL VARELA, 2013) “Una cuenta corriente bancaria es el contrato firmado entre una persona física o jurídica con una entidad financiera y por el que dicha persona puede ingresar en dicha entidad importes en efectivo que conforman un saldo a su favor del que puede disponer de forma inmediata, parcial o totalmente”.

Podemos decir que la cuenta corriente en términos bancarios se refiere a un contrato mediante la cual, las personas depositan en una institución financiera cantidades de dinero, el cual pueden ir retirando en cualquier momento a través de cheques, por otro

lado el banco utiliza dichas cantidades para hacer frente sus demás operaciones bancarias.

Cuentas de Ahorros

(**BANCA FÁCIL, 2012**) Son un tipo de ahorro orientado a personas que tienen la capacidad de juntar dinero en forma periódica, ya que pueden abrirse y mantenerse con bajos montos. Tradicionalmente se conocieron como "libretas de ahorro" porque originalmente eran pequeños libros, en cuyas hojas se iba anotando la cantidad ahorrada y los intereses y reajustes percibidos. No obstante, con los avances tecnológicos, las libretas han sido remplazadas en muchos casos, por tarjetas plásticas, similares a las usadas en los cajeros automáticos”.

Las cuentas de ahorros constituyen un depósito ordinario a la vista realizado por una persona natural o jurídica, en la que los fondos depositados por la cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses durante un periodo determinado según el monto ahorrado.

Depósitos a Plazo Fijo

(**MARÍN HERNÁNDEZ & MARTÍNEZ GARCÍA , 2006, pág. 95**) “Están constituidos por aquellas imposiciones caracterizadas por la condición de no ser reintegrables hasta la fecha de sus vencimiento, es decir, el cliente pierde la libre disposición de los mismos hasta que transcurra el plazo fijado”.

Es una operación financiera por la cual una entidad financiera, a cambio del mantenimiento de ciertos recursos monetarios inmovilizados en un período determinado, reporta una rentabilidad financiera fija o variable, en forma de dinero o en especie, se llaman de plazo fijo por el hecho de que la inversión permanece inmovilizada durante el tiempo pactado.

2.6. HIPÓTESIS

El Control Interno impacta significativamente en el manejo de las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., de la parroquia Quisapincha en el período 2012.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Control interno

Variable Dependiente: Operaciones crediticias

Unidad de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

Término de Relación: Incide en el manejo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla en base al enfoque positivista que orienta la investigación en base a técnicas hacia la comprensión del problema, objeto de estudio; enmarcado en una observación naturalista es decir describe e interpreta la realidad del problema en un espacio contextualizado con una perspectiva de adentro hacia afuera, este enfoque orienta hacia el descubrimiento de hipótesis, pone énfasis en el proceso de investigación formula una hipótesis lógica que será resuelta en base de interrogantes, se trabajara con una población pequeña que facilitara el desarrollo del trabajo de campo con intervención de todas las personas que forman la empresa y sus resultados serán generalizados debido a que la investigación se desarrollara con un criterio y una posición dinámica para observar, descubrir, interpretar y solucionar el problema identificado.

El diseño de la presente investigación acerca de la incidencia del control interno dentro de las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., va a contar con las siguientes modalidades de investigación.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

(ESCOTET SUÁREZ, 2008, pág. 18) “Es la investigación realizada en el lugar de los hechos “in situ”, utilizando fuentes primarias de información, el trabajo de campo es un método experimental, de prueba de hipótesis, de alimentación de modelos teóricos o de simple obtención de datos específicos para responder preguntas concretas”.

Es aquella investigación que actúa sobre el terreno en donde se dan los hechos utilizando técnicas distintas al trabajo en gabinete o laboratorio, además es importante porque opera de manera directa para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un lugar determinado. .

3.2.2 Investigación documental bibliográfica

(TENA SUCK & RIVAS TORRES , 2007, pág. 49)“Es aquella que se encuentra contenida en diversas observaciones o datos, contenidas en escritos de diversos tipos. La escritura, los modos de comunicación escrita son también conductas humanas. Pero en este caso, nos interesan básicamente como instrumentos informativos para nuestros estudios de las conductas humanas”.

Es parte esencial de un proceso de investigación científica, usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada.

3.2.3 Investigación experimental

(MORENO, 2009, pág. 79)“Se realiza estableciendo previamente hipótesis para las que se espera encontrar apoyo, éstas hipótesis demandan comparaciones diversas entre la situación inicial en que se encontraban los sujetos antes del experimento, y la situación en que se encuentran después del mismo, manipula las variables independientes para observar los efectos en las variables dependientes”.

Por lo tanto la investigación experimental, precisa la relación causa – efecto, está integrada por un conjunto de actividades metódicas y técnicas que se realizan para recabar la información y datos necesarios sobre el tema a investigar y el problema a resolver. La investigación experimental se presenta mediante la manipulación de una

variable experimental no comprobada, en condiciones duramente controladas, a fin de conocer de qué manera, o cuál es la causa para producir una situación o evento particular, la diferencia con los demás tipos de investigación, radica en que el objetivo de estudio y su tratamiento dependen totalmente del investigador, y de las decisiones que implique para manejar su experimento.

3.3 NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación Exploratoria

(NAMAKFORROSH, 2005, pág. 89) “Capta una perspectiva general del problema, dividiéndolo en varios subproblemas más precisos; muchas veces se carece de información clara para desarrollar buenas hipótesis. El estudio exploratorio también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto del problema, especialmente para aquel que es nuevo en el campo investigado; es de utilidad para descifrar conceptos”.

La investigación exploratoria es un diseño de investigación cuyo objetivo principal es reunir datos preliminares que arrojan luz y entendimiento sobre la verdadera naturaleza del problema que enfrenta el investigador, así como descubrir nuevas ideas o situaciones. Se caracteriza en que la información requerida es definida libremente, el proceso de investigación es flexible, versátil y sin estructura.

3.3.2 Investigación Descriptiva

(NAMAKFORROSH, 2005, pág. 91) “La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio, es decir debe tener mucho conocimiento a priori del mismo. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente el sujeto, objetos, conceptos y otros, todo esto apoyándose en una o varias hipótesis específicas y claras”.

Es una herramienta que permite predicciones rudimentarias, posee una medición precisa y requiere de conocimiento suficiente. Describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Para el trabajo investigativo contribuye pues compara entre dos o más fenómenos, situaciones o estructuras, clasifica elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos criterios, caracteriza una comunidad específica y distribuye datos en variables consideradas aisladas.

3.3.3 Investigación Asociación de Variables (Correlacional)

(BERNAL TORRES, 2006, pág. 113)“Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o los resultados de las mismas, más no define que una sea la causa de la otra, examina asociaciones de variables pero no relaciones causales, dónde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro”.

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

En el trabajo investigativo dentro de las ciencias contables ayudará en cuanto puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. Este tipo de investigación descriptiva busca determinar el grado de relación existente entre las variables, además evalúa las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de otra variable, y, determina las tendencias (modelos de comportamiento mayoritario).

3.3.4 Investigación Explicativa

(TAUCHER, 2003, págs. 21-22) “Están destinadas a recoger datos para investigar la veracidad de una o varias hipótesis, o para encontrar relaciones entre variables que expliquen la ocurrencia de determinado fenómeno. En esencia consiste en la comparación para saber si son presumiblemente causales o consecuencias, constituyéndose dicha relación como el fin último de la investigación”.

La investigación explicativa busca el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, tomando en cuenta condiciones como que una causa debe preceder a la otra en el tiempo, la existencia de una relación estadística entre la causa y su efecto (es decir, que cuando varía una varía la otra), y debe haber ausencia de otras variables que puedan explicar el efecto.

Dentro de la presente investigación y en las ciencias contables es de gran importancia porque comprueba experimentalmente una hipótesis, descubre las causas efectos del fenómeno objeto de estudio y detecta los factores determinantes de ciertos comportamientos.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio o investigación. Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra. Cualquier característica medible de la población se denomina parámetro, los valores de los parámetros calculados sobre muestras se conocen como estadísticos o estadígrafos.

3.4.1 Población

(HERNÁNDEZ BLÁZQUEZ, 2001, pág. 127) “Es el conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar, pueden definirse como familias, especies u órdenes de animales o plantas”.

La población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio.

La población de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., a la que se enfocará el presente estudio es a los administrativos que son:

- 5 empleados
- 13 Administrativos consejo de Administración y Vigilancia
- Los socios que son 1800, lo que representaría el universo de investigación

Tabla N° 1. Población

POBLACIÓN	
ADMINISTRATIVOS	18
SOCIOS	1800

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Tabla N° 2. Detalle de la Población

MUESTRA	
EMPLEADOS	5
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	9
CONSEJO DE VIGILANCIA	4
TOTAL	18

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Entonces trabajaremos de la siguiente forma, con la totalidad de empleados (5) y administrativos (13), por ser poblaciones pequeñas, y se tomará una muestra de los socios con problemas.

3.4.2 Muestra

(HERNÁNDEZ BLÁZQUEZ, 2001, pág. 127)“Es una parte más o menos grande pero representativa de un conjunto o población cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible”.

Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la cual sean notorias las características que son relevantes para la investigación.

La muestra se tomó en base al muestreo probabilístico, con los administrativos por ser un número manejable (18) se trabajará con el universo.

Pero para los socios se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(P.Q)N}{(N-1)\left(\frac{E}{K}\right)^2 + P.Q}$$

n= Tamaño de la muestra

P.Q= Variación de la Población (0.25)

N= Tamaño de la Población

N-1= Corrección para métrica para muestras grandes

E= Margen de error aceptable (0.10)

K= Constante de corrección de error (2)

Para fines de esta investigación se acepta como margen de error aceptable el 5% (0.05)

$$\begin{aligned}n &= \frac{(0.25)1800}{(1800-1)\left(\frac{0.10}{2}\right)^2 + 0.25} \\n &= \frac{450}{4.4975 + 0.25} \\n &= \frac{450}{4.7475} = 94.77 \\n &= 95\end{aligned}$$

Entonces se va a trabajar con 95 socios de muestra para las operaciones crediticias

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente – Control Interno

Tabla N° 3. Operacionalización de la Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA
El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales.	AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y Valores éticos	¿Código de Conducta para concientizar al personal sobre los valores éticos que deben aplicar?	TÉCNICA Check List a personal administrativo de la COAC INSTRUMENTOS Cuestionario Estructurado
		Compromisos para la Competencia	¿Práctica de integridad, honestidad y una correcta actitud de servicio?	
		Estructura Organizacional	¿Estructura organizacional que define la autoridad y responsabilidad de las distintas áreas?	
			¿Evaluación del trabajo y rotación del personal?	
	VALORACION DE RIESGOS	Objetivos de Operación	¿Seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa?	
		Objetivos de Información Financiera		
		Objetivos de Cumplimiento		
	ACTIVIDADES DE CONTROL	Establecimiento y cumplimiento de políticas crediticias	¿Políticas de Crédito definidas y de fácil acceso para el personal?	
		Procedimientos para llevar a cabo las políticas	¿Manuales de Organización, procedimientos del proceso de Créditos?	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Importancia de la información	¿La información obtenida es la necesaria y relevante para la empresa? ¿Sistema de información proporcionada y recibida en las diversas áreas de la COAC, es suficiente, oportuna y confiable?	
		Niveles de la comunicación		
	SUPERVISION	Efectividad del Control Interno	¿Considera usted que el Control Interno aplicado actualmente es efectivo?	
		Monitoreo y Seguimiento	¿Mecanismos de control y seguimiento, para proporcionar información de los procesos de recaudación?	

3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente – Operaciones Crediticias

Tabla N° 4. Operacionalización de la Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA
Las operaciones crediticias se refieren al conjunto de activos que tienen su origen en la concesión de financiamientos de una entidad a una persona individual o jurídica, y que se formalizan a través de documentos legales, se le denomina cartera de créditos se le devuelvan otros de la misma especie, calidad y cantidad.	INDICADORES	Calidad de Servicio	¿Al acceder a los servicios de la Cooperativa, la gestión es ágil?	TÉCNICA Check List a Socios INSTRUMENTO Cuestionario Estructurado
			¿Entrevista inicial con el socio o cliente?	
			El servicio cumple con los requerimientos del cliente?	
	POLÍTICAS	Documentos para el Efecto	Existen los requisitos básicos solicitados y están completos?	
			Margen de Intermediación	
		¿Informe de referencias financieras y personales?		
		¿Informe de ingresos de fuente propia o bajo relación de dependencia?		
	TIPOS DE CRÉDITOS	Microcréditos	¿Las garantías están de acuerdo con las políticas de créditos adoptadas por la institución?	
		De Consumo	¿Informe de aprobación de Crédito?	
		Hipotecarios	¿Pagars legalizados y registrados a tiempo?	

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El plan de recolección de información, abarca estrategias metodológicas requeridas tanto por los objetivos e hipótesis de la investigación, según lo indica el enfoque crítico propositivo.

Para concretar la descripción del plan de recolección conviene contestar a las siguientes preguntas:

Tabla N° 5. Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Mejorar el estudio y evaluación del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., para manejar adecuadamente las operaciones crediticias.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Operaciones Crediticias
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Operaciones Crediticias
4.- ¿Quién?	Andrea Gabriela Villacrés Núñez
5.- ¿A quiénes?	Gerente, Cuerpo Administrativo, Empleados, Socios
6.- ¿Cuándo?	Año 2012
7.- ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. en la parroquia de Quisapincha, provincia Tungurahua.
8.- ¿Cuántas Veces?	Una vez
9.- ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
10.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado

Elaborador por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de campo. Todos los departamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS BÁSICOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1 Técnica – Encuesta

(YUNI & URBANO , 2006, pág. 64)“Es una técnica que permite obtener gran cantidad de información sobre un grupo de sujetos, a diferencia de la entrevista que se utiliza para indagar a un número relativamente escaso de sujetos, pero sobre un rango más limitado de cuestiones que son exploradas con profundidad, otra característica de la investigación por encuesta es que el registro de la información se realiza directamente por escrito, sea bajo formatos previamente codificados o generados”.

La encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas concisas respecto del problema. Dicha técnica necesita el apoyo de un cuestionario escrito. Este instrumento es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra de estudio.

3.7.2 Instrumento – Cuestionario

(FLEITMAN, 2007, pág. 165)“El cuestionario es un instrumento básico para tener éxito en la aplicación de la evaluación integral, permite realizar una serie de preguntas concretas a una cantidad determinada de personas de diferentes niveles, para conocer lo referente a una empresa, área, proceso, producto o tema común y poder definir estrategias con mayor margen de éxito”.

El cuestionario sirve de enlace entre los objetivos de la investigación y la realidad estudiada, su finalidad es obtener, de manera sistemática, información de la población investigada, sobre las variables que interesan estudiar. Esta información generalmente se refiere a lo que las personas encuestadas son, hacen, opinan, sienten, esperan, aman, o desprecian, aprueban o desaprueban, a los motivos de sus actos, etc.

3.8.- VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

3.8.1 Validez

(LANDEAU, 2007, pág. 81) “La validez es el grado en que el instrumento proporciona datos que reflejen realmente los aspectos que interesan estudiar”.

Por lo tanto un instrumento de recolección es válido cuando mide de alguna manera demostrable aquello que trata de medir, es decir a través de juicios de expertos, con el fin de llegar a la esencia del objeto de estudio, más allá de lo que expresan los números.

Para procurar una validez cualitativa se realiza la operacionalización de las variables, la hipótesis; considerando aspectos tales como conceptualización, dimensiones, indicadores e ítems. La operación debe someterse al juicio de expertos.

3.8.2 Confiabilidad

(LANDEAU, 2007, pág. 81)“Es el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio”.

Una medición es confiable o segura cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, proporciona resultados iguales o parecidos.

Antes de la aplicación definitiva de los instrumentos de recolección de información, debe asegurarse de la validez y confiabilidad de los instrumentos, realizando una prueba piloto; es decir, aplicando los instrumentos a un grupo de personas que pertenezcan a un universo similar al escogido.

3.9 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Los datos o información recogidos, (datos en bruto) deben ser transformados siguiendo los procedimientos a continuación:

- 1.- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc
- 2.- Repetición de la recolección en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- 3.- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.

Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que influyen significativamente en los análisis).

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS PROCESO DE CRÉDITOS

1.- ¿Al acceder a los servicios de la COAC, la gestión es ágil?

Tabla N° 6. La gestión es ágil

GESTIÓN ÁGIL		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	38%
NO	59	62%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 7. Entrevista Inicial Socio o Cliente



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 36 manifiestan que si les realizaron una entrevista previa lo cual corresponde al 38%, por otro lado los 59 restantes acotan que no les realizaron una entrevista previa al crédito, y esto significa un 62%.

Interpretación.- De un 100% de entrevistas iniciales con el socio o cliente que se debieron realizar como parte del proceso de créditos, solo se efectuaron un 38%; mientras que a un 62% no se les realizó, lo que significa que no se cumple adecuadamente con el proceso para la emisión del crédito.

2.- ¿Se realizó la entrevista inicial con el socio o cliente?

Tabla N° 7. Entrevista Inicial con el socio o cliente

ENTREVISTA INICIAL		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	86	91%
NO	9	9%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 8. Listado de Requisitos al socio o cliente



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 86 manifiestan que si recibieron el listado de requisitos lo cual corresponde al 91%, por otro lado los 9 restantes acotan que no les entregaron dicho listado, y esto significa un 9%.

Interpretación.- El 91% de los socios recibieron el listado de requisitos para obtener el crédito, solo un 9% no lo recibió, sin embargo no se cumple con el requisito con todos los socios.

3.- ¿Existen los requisitos básicos solicitados y están completos? (C.C. , papeleta de votación, recibo de un pago básico, RUC, etc)

Tabla N° 8. Requisitos básicos solicitados y completos

REQUISITOS BÁSICOS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	100%
NO	0	0%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 9. Requisitos básicos solicitados y completos



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 95 manifiestan que si proporcionaron todos los requisitos lo cual corresponde al 100%, por lo tanto se cumple con los requisitos solicitados.

Interpretación.- El cumplir con un 100% con la entrega de los requisitos solicitados demuestra que para acceder a un crédito se revisa minuciosamente y se cumple con lo solicitado.

4.- ¿Informe de los antecedentes del socio y sus garantes en la central de riesgos?

Tabla N° 9. Informe de los antecedentes del socio y sus garantes

ANTECEDENTES CENTRAL DE RIESGOS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	19%
NO	77	81%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 10. Informe de los antecedentes del socio y sus garantes



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 18 si tienen informe de los antecedentes tanto personales como de sus garantes lo cual corresponde al 19%, por otro lado 77 socios no presentaron el Informe de la central de riesgos lo cual representa un 81%.

Interpretación.- De los 95 socios, la mayoría, en este caso 77 de ellos que significan el 81%, no cuentan con el informe de la central de riesgos; solo un 19% de los socios cuenta con dicho informe, por lo tanto hay mayor riesgo de recuperar la cartera entregada

5.- ¿Informe de las referencias financieras y personales?

Tabla N° 10. Informe de las referencias financieras y personales

REFERENCIAS FINANCIERAS Y PERSONALES		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	36%
NO	61	64%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 11. Informe de las referencias financieras y personales



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 34 si cuentan con referencias tanto financieras como personales lo cual corresponde al 36%, por otro lado 61 socios no poseen dichas referencias lo cual representa un 64%.

Interpretación.- De un 100% solo un 36% de los socios entrevistados han facilitado las referencias financieras y personales, mientras que el 64% no ha presentado dicha información, lo que da cierta incertidumbre acerca de la liquidez de los socios.

6.- ¿Información del negocio y verificación del domicilio en el caso de que los ingresos sean de fuentes propias?

Tabla N° 11. Ingresos Fuentes Propias

INGRESOS FUENTES PROPIAS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	35%
NO	62	65%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 12. Ingresos Fuentes Propias



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 33 si facilitaron un informe de fuentes de ingresos propios lo cual corresponde al 35%, por otro lado 62 socios no poseen dicho informe lo que representa un 65%.

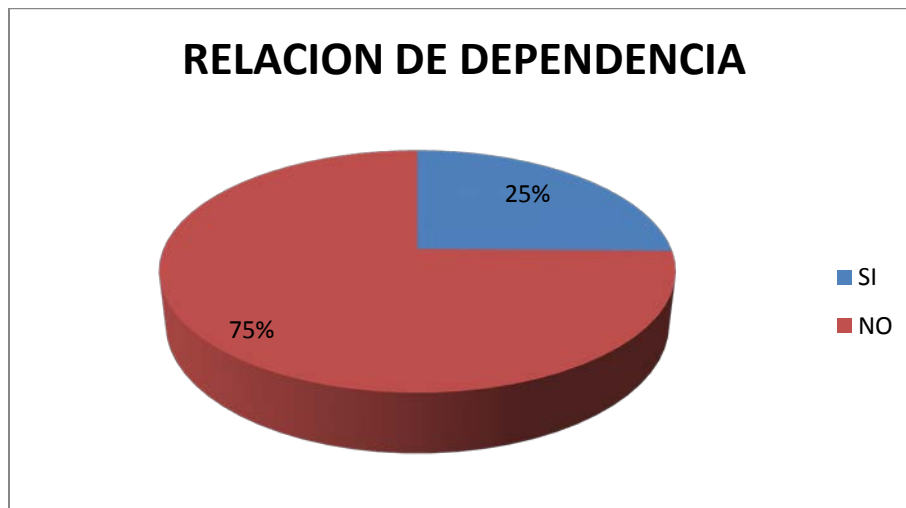
Interpretación.- Es necesario conocer los ingresos con los que cuentan los socios para cubrir su obligación, sin embargo solo un 35% ha facilitado dicha información y un 65% no la tiene, lo que puede ser un riesgo ya que su capacidad de pago no se conoce.

7.- ¿Informe de la empresa donde trabaja y el sueldo que percibe en caso de Relación de Dependencia?

Tabla N° 12. Ingreso Relación de Dependencia

RELACIÓN DE DEPENDENCIA		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	25%
NO	71	75%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 13. Ingreso Relación de Dependencia



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 24 si facilitaron un informe de fuentes de relación de dependencia lo cual corresponde al 25%, por otro lado 71 socios no poseen dicho informe lo que representa un 75%.

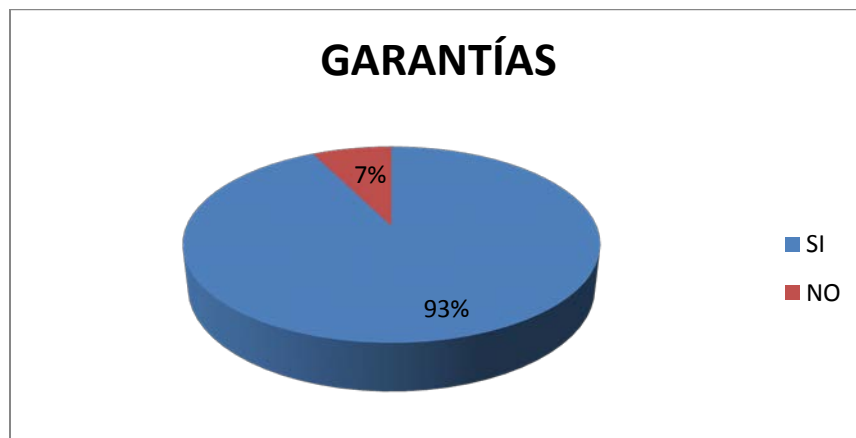
Interpretación.- Es necesario conocer los ingresos provenientes de la relación de dependencia con que cuentan los socios para cubrir su obligación, sin embargo solo un 25% ha facilitado dicha información, un 75% no lo ha hecho, por lo tanto es un riesgo no conocer la capacidad de pago.

8.- ¿Las garantías están de acuerdo con las políticas de créditos adoptadas por la institución?

Tabla N° 13. Garantías están de acuerdo con las políticas de créditos.

GARANTÍAS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	93%
NO	7	7%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 14. Garantías están de acuerdo con las políticas de créditos.



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 88 si cumplen con las garantías de acuerdo con las políticas de créditos adoptadas por la institución lo cual representa un 93%, por otro lado los 7 socios restantes no cubren las garantías establecidas lo cual es un 7%.

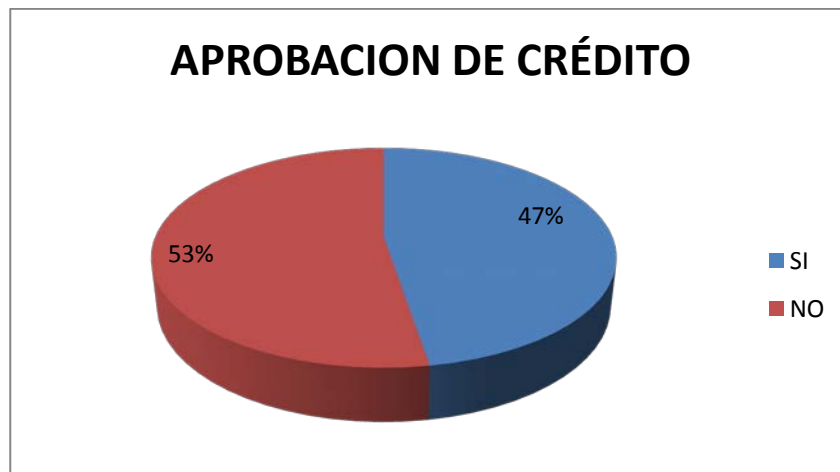
Interpretación.- El 93% de los socios entrevistados si cubren las garantías que estableció la institución como porcentaje para no correr ningún tipo de riesgo, mientras que un 7% no cumple con dicho requisito lo que significa que éste porcentaje puede ser cartera no recuperable.

9.- ¿Informe de aprobación de crédito?

Tabla N° 14. Informe de aprobación de crédito

APROBACIÓN DEL CRÉDITO		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	47%
NO	50	53%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 15. Informe de aprobación de crédito



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 45 si poseen el informe de aprobación del crédito lo cual corresponde al 47%, por otro lado 50 socios no poseen dicho informe lo que representa un 53%.

Interpretación.- Un 47% de los socios entrevistados posee el informe de aprobación del crédito, por otro lado el 53% no lo tiene es decir la mayoría no lo tiene lo que genera que haya un alto riesgo pues muchos créditos no están aprobados por la persona adecuada.

10.- ¿Pagarés legalizados y registrados a tiempo?

Tabla N° 15. Pagarés legalizados y registrados a tiempo

LEGALIZADOS Y REGISTRADOS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	61%
NO	37	39%
TOTAL	95	100%

Gráfico N° 16. Pagarés legalizados y registrados a tiempo



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 95 socios entrevistados, 58 manifiestan que los pagarés de sus créditos están legalizados y registrados lo cual corresponde al 61%, por otro lado 37 socios no poseen dicha información lo que representa un 39%.

Interpretación.- De un 100% de socios entrevistados el 61% si posee los pagarés legalmente registrados y legalizados, mientras que un 39% no los tiene; lo que significa que dicho control no se está aplicando adecuadamente.

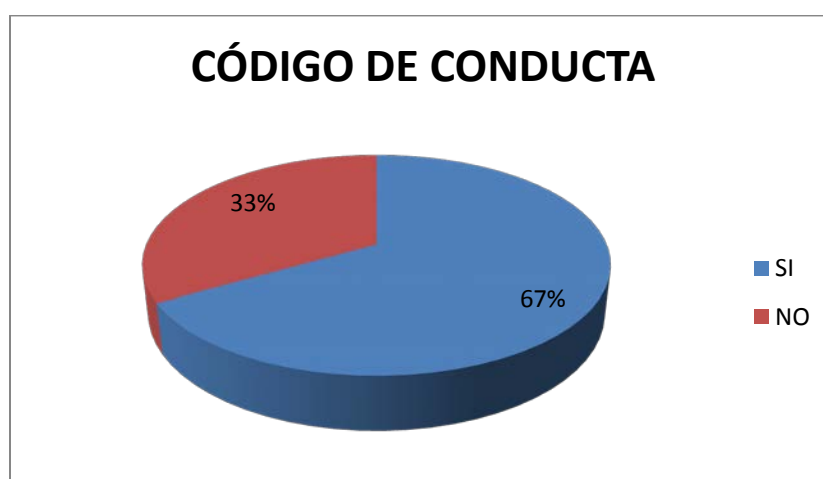
CONTROL INTERNO

1.- ¿Código de Conducta para concientizar al personal sobre los valores éticos que deben aplicar?

Tabla N° 16. Código de Conducta

CÓDDIGO DE CONDUCTA		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	67%
NO	6	33%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 17. Código de Conducta



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 12 afirman que si existe un código de conducta que se aplica para concientizar a los empleados sobre los valores éticos que se deben practicar, lo cual representa un 67%; los 6 restantes dicen que no hay dicho código, lo cual es un 33%.

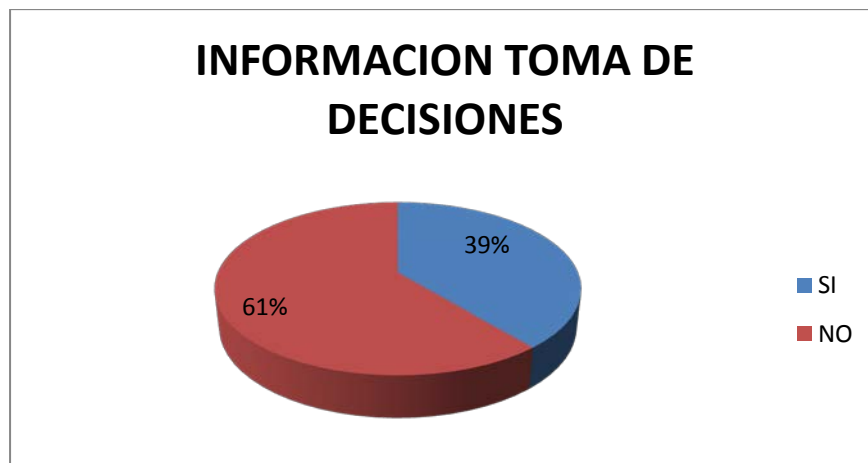
Interpretación.- Del 100%, un 67% afirma que dicho código de conducta existe, un 33% afirma que no existe; sin embargo significa que en la institución se practican los valores necesarios para que la misma, logre alcanzar los objetivos planteados.

2.- ¿Mecanismos de control y seguimiento, para proporcionar periódicamente información relevante y confiable para la toma de decisiones?

Tabla N° 17. Mecanismos de control y seguimiento

INFORMACIÓN TOMA DE DECISIONES		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	39%
NO	11	61%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 16. Mecanismos de control y seguimiento



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 7 afirman que si existen mecanismos de control y seguimiento, para proporcionar periódicamente información relevante y confiable para la toma de decisiones, lo cual representa un 39%; los 11 restantes dicen que no existen dichos mecanismos, lo cual es un 61%.

Interpretación.- Un 61% de los administrativos entrevistados dicen que no existen mecanismos de control, mientras que un 39% dicen que no existen; por lo que no se cuenta con información relevante y oportuna para una toma de decisiones adecuada.

3.- ¿Práctica de integridad, honestidad y una correcta actitud de servicio?

Tabla N° 18. Práctica de integridad, honestidad y actitud de servicio

INTEGRIDAD, HONESTIDAD, BUEN SERVICIO		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	78%
NO	4	22%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 19. Práctica de integridad, honestidad y actitud de servicio



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 14 afirman que si se practica la integridad, honestidad y buen servicio, lo cual representa un 78%; los 4 restantes dicen que no se practican dichos valores, lo cual es un 22%.

Interpretación.- El 78% de los administrativos dicen que en la institución si se practican la integridad, honestidad y buen servicio, un 22% dice que no se practican dichos valores; por lo cual al aplicarlos la institución marche bien.

4.- ¿Estructura organizacional que define la autoridad y responsabilidad de los administrativos?

Tabla N° 19. Estructura organizacional

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	83%
NO	3	17%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 20. Estructura organizacional



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 15 afirman que si existe en la institución una estructura organizacional que defina la autoridad y responsabilidad, lo cual representa un 83%; los 3 restantes dicen que no existe dicha estructura, lo cual es un 17%.

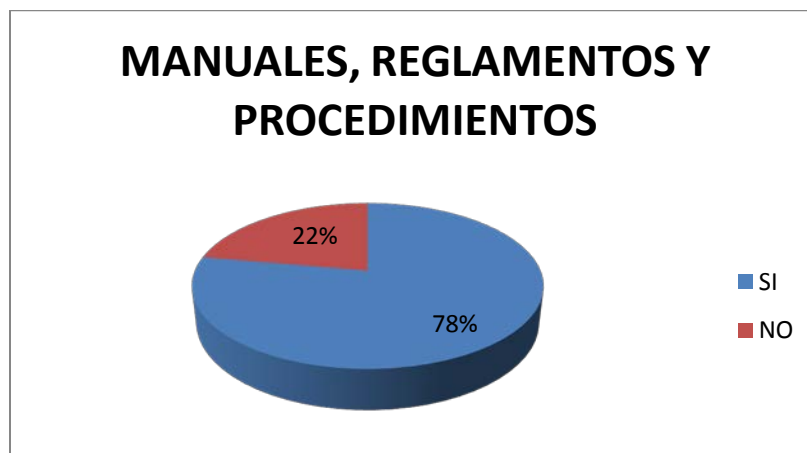
Interpretación.- Un 83% de los administrativos afirman que si existe una estructura organizacional, mientras que un 17% dicen que no existe, por lo tanto las funciones se las realiza de acuerdo a la jerarquía establecida, aunque no siempre se respeta la misma.

5.- ¿Manuales de organización, procedimientos del proceso de Créditos de la COAC?

Tabla N° 20. Manuales de organización, procedimientos del proceso de Créditos

MANUALES Y REGLAMENTOS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	78%
NO	4	22%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 21. Manuales de organización, procedimientos del proceso de Créditos



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 14 afirman que si existen en la institución manuales, procedimientos y reglamentos del proceso de créditos, lo cual representa un 78%; los 4 restantes dicen que no existen dichos manuales, lo cual es un 22%.

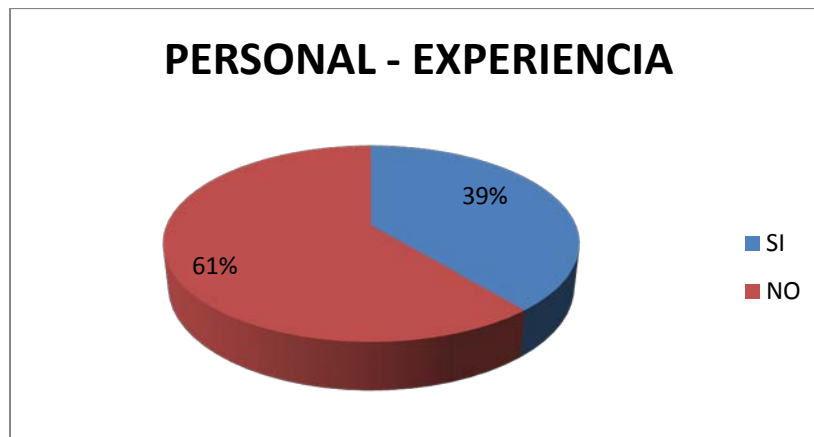
Interpretación.- Un 78% de los administrativos dicen que si hay manuales y reglamentos del proceso de créditos dentro de la institución, un 22% afirma que no se han establecido dichos manuales; por lo que no se está llevando un control adecuado del proceso de créditos.

6.- ¿Experiencia y competencia profesional del personal encargado del área de créditos?

Tabla N° 21. Experiencia y competencia profesional del personal

PERSONAL CON EXPERIENCIA		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	39%
NO	11	61%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 22. Experiencia y competencia profesional del personal



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 7 afirman que el personal de la cooperativa si es calificado y tiene experiencia, lo cual representa un 39%; los 11 restantes dicen que el personal no tiene experiencia, lo cual es un 61%.

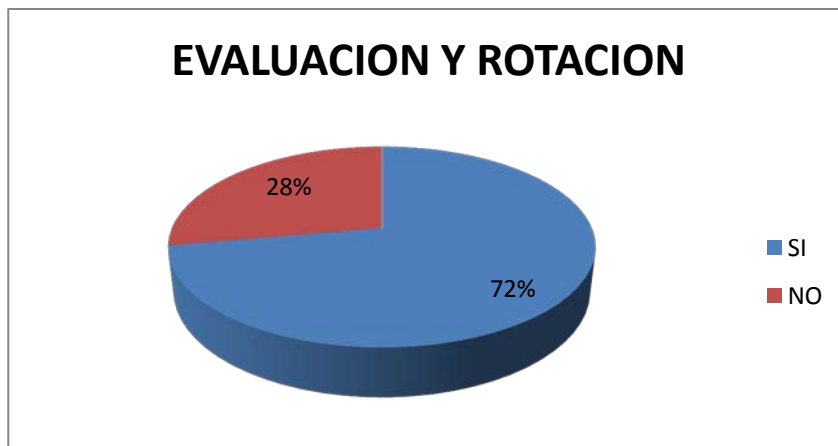
Interpretación.- Al ser la mayoría en este caso un 61% personal sin experiencia se corre mucho más riesgo de que las actividades de la institución no se realicen correctamente; solo un 39% del personal de la institución tiene la experiencia necesaria.

7.- ¿Evaluación del trabajo y rotación del personal?

Tabla N° 22. Evaluación del trabajo y rotación del personal

EVALUACIÓN Y ROTACIÓN		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	72%
NO	5	28%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 23. Evaluación del trabajo y rotación del personal



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 13 afirman que si existe evaluación y rotación del personal en la cooperativa, lo cual representa un 72%; los 5 restantes dicen que no existe evaluación y rotación del personal, lo cual es un 28%.

Interpretación.- Un 72% de los administrativos dice que si se evalúa y se rota al personal, mientras un 28% dicen que no se realiza dicho proceso, éste procedimiento ayudará para que de tal manera todos puedan realizar las distintas actividades dentro de la cooperativa.

8.- ¿Seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa?

Tabla N° 23. Seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos

CUMPLIMIENTO METAS Y OBJETIVOS		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	56%
NO	8	44%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 24. Seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 10 afirman que si se da un seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos, lo cual representa un 56%; los 8 restantes dicen que no se da dicho seguimiento, lo cual es un 44%.

Interpretación.- Un 56% de los administrativos considera que si se da un seguimiento para el cumplimiento de metas y objetivos, un 44% piensa que no se da dicho seguimiento; a pesar de ser más del 50% no es el porcentaje necesario y es factible reajustar dicha política.

9.- ¿Sistema de información proporcionada y recibida en las diversas áreas de la COAC es suficiente, oportuna y confiable?

Tabla N° 24. Sistema de información oportuna y confiable

INFORMACIÓN OPORTUNA Y CONFIABLE		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	39%
NO	11	61%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 25. Sistema de información oportuna y confiable



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 7 afirman que si hay información oportuna y confiable entre las diversas áreas de la COAC, lo cual representa un 39%; los 11 restantes dicen que no existe dicha información, lo cual es un 61%.

Interpretación.- Un 39% de los administrativos, consideran que la información en las distintas áreas de la COAC si es oportuna y confiable, mientras que la mayor parte de administrativos en éste caso un 61% consideran que la información no es oportuna ni confiable; lo que puede resultar en un caos al momento de seleccionar información útil.

10.- ¿Políticas de crédito definidas y de fácil acceso para el personal?

Tabla N° 25. Políticas de crédito definidas

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	33%
NO	12	67%
TOTAL	18	100%

Gráfico N° 26. Políticas de crédito definidas



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Análisis.- De los 18 administrativos entrevistados 6 dicen que si hay políticas de crédito definidas y de fácil acceso para el personal, lo cual representa un 33%; los 12 restantes dicen que no existe dichas políticas, lo cual es un 67%.

Interpretación.- Solo un 33% de los socios dicen que si hay políticas de crédito bien definidas lo cual es un porcentaje muy bajo, por otro lado un 67% considera que no existen dichas políticas; lo cual es un riesgo grave siendo los créditos una de las principales actividades de la cooperativa.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Nula H_0

“El control interno no genera impacto en el manejo de las operaciones crediticias de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda. de la Parroquia Quisapincha”

Hipótesis Alterna H_1

“El control interno si genera impacto en el manejo de las operaciones crediticias de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda. de la Parroquia Quisapincha”

Estadístico de Prueba

$$Tp = \sqrt{\frac{S1^2 - S2^2}{N1 + N2 - 2}}$$

Nivel de Confianza

En la presente investigación se trabajará con un 0,90 de confiabilidad; por ende el error es de un 0,10.

$\alpha = 0,10$ con un 90% de confiabilidad $\alpha = 0,10$

Regla de la Decisión

$$Gl = n_1 + n_2 - 2 \longrightarrow Gl = 5 + 5 - 2 = 8$$

$$tc = 25,33$$

$$tt = 1,397$$

Acepto H_0 , si $tc < tt$; caso contrario acepto H_1 , si $tc > tt$

Cálculo del Estadístico de Prueba

Para llevar a cabo éste cálculo aplicamos el método del T- Student:

Tabla N° 26. T – Student Control Interno

CONTROL INTERNO					
PREGUNTAS	SI	NO	x	d=x-Xm	d^2
2	7	11	-4	-8,4	70,56
4	15	3	12	7,6	57,76
5	14	4	10	5,6	31,36
7	13	5	8	3,6	12,96
9	7	11	-4	-8,4	70,56
Sumatoria			22	0	243,2
promedio=			4,4	Fuente: Cálculos verificación de la hipótesis Elaborado por: Andrea Villacrés	
S1=			7,7974355		
v1=			60,8		

Tabla N° 27. T – Student Operaciones Crediticias

OPERACIONES CREDITICIAS					
PREGUNTAS	SI	NO	x	d=x-Xm	d^2
4	18	77	-59	-52,8	2787,84
5	34	61	-27	-20,8	432,64
7	24	71	-47	-40,8	1664,64
8	88	7	81	87,2	7603,84
10	58	37	21	27,2	739,84
Sumatoria			-31	0	13228,8
Promedio=			-6,2	Fuente: Cálculos verificación de la hipótesis Elaborado por: Andrea Villacrés	
S1=			57,50826		
V2=			3307,2		

Cálculo de T - Tabular

$$Tt = \sqrt{\frac{S1^2 - S2^2}{N1 + N2 - 2}}$$

$$Tt = \sqrt{\frac{60,8 - 57,61}{5 + 5 - 2}}$$

$$Tt = \sqrt{\frac{3,19}{8}}$$

$$Tt = 0,631466$$

$$Tt = 0,6315$$

Con 8 Gl, en la curva normal el resultado es 1,397

Cálculo de T – Calculada

$$Tc = \frac{X1 - X2}{Tt \sqrt{\frac{1}{n1} + \frac{1}{n2}}}$$

$$Tc = \frac{4,4 - (-6,2)}{0,6315 \sqrt{\frac{1}{5} + \frac{1}{5}}}$$

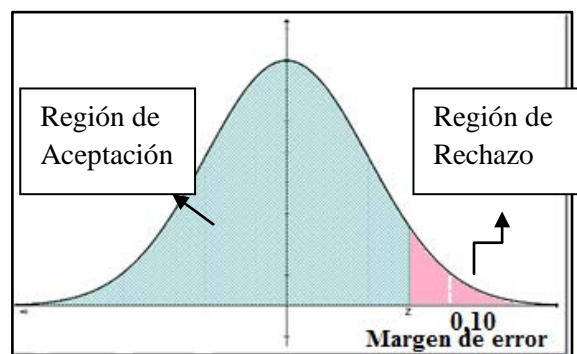
$$Tc = \frac{10,6}{0,6315 \sqrt{\frac{2}{5}}}$$

$$Tc = \frac{10,6}{0,6315 (0,632455)}$$

$$Tc = \frac{10,6}{0,39939533}$$

$$Tc = 26,5401$$

Gráfico N° 27. Curva Normal



Decisión

Para un contraste bilateral con un nivel de significación del 10% y 8 grados de libertad el valor del t-student en la tabla es 1,397 y el valor calculado es de 26,54; y de acuerdo a lo planteado “Acepto H_1 , si $t_c > t_t$ ”; por lo tanto en éste caso se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula; es decir, “El control interno si genera impacto en el manejo de las operaciones crediticias de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda. de la Parroquia Quisapincha”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez llevado a cabo el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en las encuestas así como también la verificación de los objetivos y la hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

- El Control Interno que se está aplicando es obsoleto, debido a factores como el incremento de capital de trabajo y del número de transacciones, es decir el crecimiento que ha tenido la institución en sí, razón por la cual no se presta la debida atención a puntos importantes como son los créditos y su recuperación.
- En lo que se refiere a las operaciones crediticias no se cuenta con un oficial de crédito, tampoco tiene un sistema adecuado para la evaluación, análisis y otorgamiento de créditos, es el gerente general el encargado de esta tarea, y por la cantidad de solicitudes no lo hace de manera adecuada.
- En los Consejos de Administración y Vigilancia sus integrantes poseen estudios secundarios en su mayoría, es decir tienen conocimientos básicos, pero se destaca que eso no ha sido impedimento para que haya suficiente coordinación en la ejecución de sus actividades.
- No se socializa con todo el personal y los socios de la Cooperativa acerca de la información financiera, cantidad de socios, tasas activas y pasivas, y otros aspectos importantes de la entidad.
- Las políticas y procedimientos no han sido modificadas en base a las necesidades de los socios y los empleados.

5.2 RECOMENDACIONES

Es necesario aportar con algunas recomendaciones las mismas que servirán para mejorar las condiciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.:

- Se recomienda, de acuerdo con los cambios evidenciados que ha sufrido la institución, evaluar el sistema de control interno de manera permanente para determinar su alcance y efectividad, y así contribuir a tener un mejor manejo de las operaciones crediticias, y todo lo que las mismas involucran.
- Realizar una reestructuración y reclasificación de las operaciones crediticias, así como también determinar una adecuada segregación de funciones; lo cual servirá para que haya un manejo adecuado de las mismas y se evite que la cartera vencida aumente.
- Los directivos así como también los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., deben ser capacitados constantemente, en temas, que concierne al sistema cooperativo, financiero, y; así como también ser partícipes de la realidad socioeconómica del lugar donde desarrolla las actividades la cooperativa, para que se conviertan en apoyo a la gestión gerencial.
- Realizar una capacitación integral sobre normas estandarizadas de control interno que permita optimizar el manejo de las operaciones crediticias.
- Utilizar una cartelera para publicar la información relevante y de interés de la entidad a la vista pública.

- Conforme a las nuevas tecnologías es recomendable, acudir a un circuito integrado de video, como herramienta para preservar el bienestar de los activos de la cooperativa.
- Se recomienda también planificar, evaluar y coordinar, los objetivos institucionales, con los objetivos del sistema de economía popular y solidaria.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

Evaluación de sistema de control interno enfocado en el modelo COSO, en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., para mejorar su manejo.

6.1.2 Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

6.1.3 Beneficiarios

La aplicación del sistema de control interno enfocado en el modelo COSO I, beneficiará en general al personal administrativo y operativo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., de igual manera a todos los socios de la institución, y de forma indirecta pero eficiente contribuirá a su aplicación en otras entidades financieras de la misma naturaleza o enfoque.

6.1.4 Ubicación

Ubicada en el cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, Parroquia Quisapincha

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución.

Inicio: Enero de 2012

Fin: Julio de 2012

6.1.6 Equipo técnico responsable

- Contador, Cajeros
- Auxiliar Contable
- Gerente General
- Investigador Andrea Villacrés

6.1.7 Costo

El Costo a utilizarse para la implantación de un Sistema de Control Interno enfocado en el modelo COSO para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., es de \$1365.10; con la finalidad de dar cumplimiento a la propuesta establecida, para mejorar el manejo de las operaciones crediticias de la COAC, aprovechando los recursos existentes.

Tabla N° 28. Presupuesto Recursos Humanos

RUBRO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL, \$
Investigador	1	\$280 / mes	\$ 280.00
Asesoría	1	\$ 15 / hora	\$ 225.00
Digitador	1	\$0.15 / hoja	\$ 42.00
Subtotal			\$ 547.00
(10%) Imprevistos			\$ 54.70
Total			\$ 601.70

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de campo

Para el desarrollo de la presente investigación a más del investigador es necesaria la asistencia de un asesor quien emita críticas constructivas que enriquezca el contenido de la misma, además el apoyo de un digitador que contribuya con dicha investigación.

4.1.3. Materiales

-Papelería (Resmas de papel bond)

-Copias, Impresión

-Donación Libro

-Transporte y Alimentación

-Anillado / Empastado

-Suministros Varios

-Carteles

-Capacitación

-Refrigerios

Tabla N° 29. Presupuesto de Recursos Materiales

Cantidad	Artículos	Precio Unitario	Valor Total
5	PAPELERIA (Resmas de papel bond)	4,50	22,50
620	Copias	0,02	12,4
1	Impresión	120,00	120,00
1	Donación Libro	25,00	25,00
1	Transporte y Alimentación	250,00	250,00
1	Anillado / Empastado	100,00	100,00
1	Suministros Varios	45,00	45,00
2	Carteles	8,00	16,00
1	Capacitación	120,00	120,00
35	Refrigerios	1,50	52,50
TOTAL			763,40

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de campo

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Las debilidades del control interno no permiten aprovechar al máximo las oportunidades del entorno de tal manera que se conviertan en el impulso necesario para tener un mejor manejo de las operaciones crediticias, debido a que en el sistema de control interno de la cooperativa prevalecen las debilidades, sobre las fortalezas, lo cual conlleva a una gran exposición a errores.

De igual manera una vez revisadas algunas tesis de universidades de la localidad, se determina que ya existen estudios anteriores que abordan la temática del Control Interno enfocado en el Sistema COSO I, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua, por lo tanto tomando como base dichos estudios y contribuyendo con un valor agregado se llevará a cabo el estudio; cabe recalcar que a esto se le añade la existencia de manuales e instrumentos diseñados por instituciones con mayor experiencia en lo que a Control Interno se refiere.

Todo lo mencionado anteriormente; y conocedores del notable cambio que se dio a partir de la aprobación de la nueva Ley de Economía Solidaria y Popular dictada el 10 de mayo del 2011 mediante registro oficial N° 644, dicho sector que no se encuentra del todo regulado y de manera particular el sistema cooperativo cuyas funciones principales son el ahorro y crédito debe evaluar y reestructurar sus Reglamentos, Políticas y procedimientos que norman su actuar.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El llevar a cabo una evaluación del Sistema de Control Interno que actualmente se aplica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., ayudará a sus directivos a la toma de los correctivos necesarios y a tiempo, de tal manera que se lleguen a proponer las herramientas de control acorde a las características de la entidad objeto de estudio.

Con dicha evaluación, y basada en el modelo COSO I, conoceremos como su aplicación incide en las operaciones crediticias obteniendo de tal manera los resultados necesarios para contrarrestar los sucesos venideros, en la cooperativa de Ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., proponiendo acciones para corregir las prácticas actuales con otras más especializadas, y establecer así normas relativas para un Control Interno efectivo.

Se recalca además el beneficio que obtendrán tanto los empleados y directivos al optimizar los procesos y actividades de manera tal que permita un desarrollo armónico con la sociedad y el entorno económico y comercial de la entidad. De igual manera los socios que depositan, ahorran o invierten sus capitales a la Institución Financiera, tendrán un mayor grado de confianza en las actividades y operaciones de la Cooperativa. En este marco los directivos de la entidad comprenden la necesidad y contribuyen de manera directa a la consecución de los objetivos planteados para la evaluación del Sistema de Control Interno.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Identificar el control interno, mismo que esté enfocado en el modelo COSO I, de tal manera que se puedan minimizar riesgos en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer las fases para llevar a cabo la evaluación del sistema de control interno.
- Llevar a cabo el proceso de evaluación del Sistema de Control Interno, el mismo que estará enfocado en el modelo COSO I, en el departamento de crédito y cobranzas de la entidad.

- Examinar la información obtenida de dicha evaluación y valorar así los factores del control interno aplicados.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Tecnológico

La cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., cuenta con el sistema informático, llamado SAC (Sistema de atención al cliente), el cual permite la unificación de los módulos de caja cartera y contabilidad, proporcionando los reportes necesarios, a pesar de esto no emite informes de carácter tributario y el uso del principio del devengado en el cobro de intereses y maduración de la cartera de crédito.

En cuanto al acceso a la internet, al momento cuenta con un solo proveedor, pero se evidencia de manera constante problemas de conexión, dentro de esto un punto positivo es que el equipo de cómputo con el cual la institución se encuentra trabajando es de última tecnología prácticamente.

Pese a los inconvenientes mencionados la cooperativa cuenta con los requerimientos tecnológicos necesarios para la implementación de la propuesta.

6.5.2 Organizacional

La cooperativa se encuentra estructurada de la siguiente manera: Asamblea general de socios. Está integrada por más de 1800 socios y es la máxima autoridad de la cooperativa, se reúnen de forma ordinaria trimestralmente en la cual aprueban aspectos importantes como balances, presupuestos, planes de trabajo entre otros, encontrando dificultades para el análisis por el bajo nivel de escolaridad que la mayoría de asociados posee por la propia realidad socioeconómica de la zona de influencia que tiene la institución.

Consejo de Administración.- Está conformado por 9 miembros quienes son socios elegidos en forma democrática, ellos se reúnen con mayor periodicidad para elaborar reglamentos, políticas, y otros asuntos relaciones con la situación administrativa de la cooperativa.

Consejo de Vigilancia.- Les concierne el control y fiscalización de la cooperativa, conformado por 5 miembros quienes con sus conocimientos desempeñan sus labores de manera periódica.

Gerente y Empleados.- La cooperativa cuenta con empleados eficientes quienes vienen trabajando de manera conjunta con el Gerente prestando así servicios y atención a sus asociados.

Dentro de este contexto podemos rescatar que la estructura organizacional de la cooperativa no se verá afectada de ninguna manera por la implementación de un sistema de control interno el cual está basado en el modelo COSO I.

6.5.3 Económicos Financieros

En cuanto a lo económico se refiere; dicho aspecto se verá optimizado gracias a la implementación del sistema de control interno basado en el modelo coso I, pues el circulante será manejado de mejor manera, contribuyendo así a la generación nuevos recursos, mismos que permitirán la inversión, y evitarán la acumulación del endeudamiento, contando adicionalmente con personal altamente capacitado que desee colaborar con la empresa.

6.5.4 Legal

La cooperativa de ahorro y crédito Maquita Cushun Ltda., es una organización jurídica creada mediante Acuerdo Ministerial #0620 el 28 de julio de 1997 .inscrita en registro único de contribuyentes con numero de Ruc 0590060437001 y su gerente es el Lic. Luis Eduardo Vivanco.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

Como en toda actividad empresarial, los procedimientos y políticas a nivel interno deben ser establecidos en forma clara y precisa para evitar errores en su interpretación y aplicación, en algunas empresas, los procedimientos internos y sus reglamentos permiten ejercer un mejor control sobre los recursos institucionales promoviendo la eficiencia de las operaciones y asegurando el cumplimiento de las políticas.

6.6.1 Fundamentación Legal

- Ley de Cooperativas
- Constitución de la República
- Ley IESS
- Ley Laboral
- NIA 6
- LORTI

6.6.2 Fundamentación Teórica

6.6.2.1 Sistema COSO

CONTROL INTERNO – INFORME COSO

(ESTUPIÑAN GAITÁN, 2006, pág. 25) “El control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo gerencial 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 de las operaciones
Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

De acuerdo al informe COSO, el Control Interno es un proceso integrado a los sistemas de una empresa, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de la misma, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Ambiente de Control

(ESTUPIÑAN GAITÁN, 2006, pág. 27) “Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control; tiene como base la integridad y valores éticos del personal”.

En conclusión el entorno o ambiente de control es aquel que señala el patrón del funcionamiento de una institución, además contribuye en la concientización de sus colaboradores respecto al control. Constituye el pilar del resto de los demás componentes del control interno, pues aporta con disciplina y estructura, en cuanto a sus factores contienen la integridad, valores éticos y la capacidad de los colaboradores de la empresa, finalmente la ética de dirección y el estilo de gestión.

Evaluación de Riesgos

(YANEL BLANCO, 2004, pág. 98) “Es un proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ellos se derivan, incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación de Estados Financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos”.

La evaluación de los riesgos consiste en identificar y analizar los riesgos, ponderarlos, y señalar la posibilidad de que ocurran, así como sus posibles efectos, los mismos que no permitan la consecución de los objetivos, debe estar orientada al futuro de tal manera que ayude a la administración anticiparse a los hechos, para minimizarlos o eliminarlos y lograr así los resultados esperados.

Actividades de Control

(FONSECA LUNA, 2011, pág. 49) “Son políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados para que realicen las actividades que le han sido encomendadas”.

Las actividades de control son herramientas, que proveen de estrategias así como de procedimientos, los cuales ayudan a tener la certeza que se lleven a término los preceptos establecidos por la dirección de la empresa, de tal manera que ayuden a que se tomen los correctivos necesarios para controlar los riesgos que tienen relación directa con la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y Comunicación

(ESTUPIÑAN GAITÁN, 2006, pág. 33) “Los sistemas de información y comunicación están diseminados por todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control; constan de una infraestructura software, gente, procedimientos y datos”.

Es un sistema dentro de una institución el cual debe identificar, recolectar y difundir información relevante y pertinente, en forma y en un plazo que permitan cumplir a cada uno de los empleados con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos arrojan informes, los cuales contienen información de áreas tales como operativa, financiera, administrativa; y datos acerca del cumplimiento de normas que ayuda a dirigir y controlar la entidad de forma adecuada.

Supervisión y seguimiento

(YANEL BLANCO, 2004, pág. 104) “Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realiza para asegurar que los controles continúan operando efectivamente”.

Es un proceso, que evidencia que se mantenga un adecuado funcionamiento del sistema adoptado a lo largo del tiempo, el mismo se consigue a través de la aplicación de actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o a su vez una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se lleva a cabo en el transcurso de las operaciones, incluye tanto actividades normales de dirección y supervisión, así como otras actividades llevadas a cabo por el personal en el desempeño de sus funciones.

6.6.2.3 Fases para evaluación del control interno

Según: (Viña Echeverría , 2008) “La evaluación enfocada en el modelo COSO, consta de cinco fases (Sociabilización, Planificación y Organización, Ejecución e Información, toma de Decisiones, Seguimiento)”.

6.6.2.3.1 Sociabilización

La etapa de sociabilización cuyo objetivo principal es ser la herramienta para dar a conocer a los directivos, administrativos empleados sobre el proceso de la evaluación, de tal manera que sepan lo necesario sobre aquello que se quiere lograr, para que así se conviertan en actores de este cambio enfocados en los objetivos y necesidad de la evaluación del control interno en las operaciones crediticias de la COAC.

Aquí se expone a los involucrados en el proceso de evaluación, antes mencionados, el significado que tiene la evaluación, reafirmando el sentido de la misma, para fomentar el cambio de actitudes, opiniones y valores.

Todo se llevara a cabo a través de la realización de talleres, donde participen de manera activa y creadora, mediante el debate y la discusión, todos los implicados, así como se socializan las bases del proceso de evaluación y se toman acuerdos respecto a su desarrollo.

6.6.2.3.2 Planificación y organización

En la etapa de Planificación se diseña un plan de acción el cual se divide en dos fases importantes:

- En la primera fase, se analizará la situación actual es decir, se debe conocer la entidad, sus inicios, actividades, personal, normas, principios, objetivos, etc., mismos que beneficiaran la aplicación de la propuesta.
- La segunda fase, exponer por escrito el proyecto de evaluación del sistema de control interno.

Además implica establecer las circunstancias que hagan factible el estudio, se conformarán equipos de trabajo, asignando las tareas en función de las actividades planeadas y capacitando al personal en las funciones que se espera que efectúen.

Por lo tanto es fundamental establecer mecanismos flexibles y ágiles de coordinación y comunicación entre el equipo de trabajo y el responsable. En este sentido se verán implicados el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, y los funcionarios y empleados de la entidad.

Entonces en esta fase debemos seguir los siguientes pasos:

- a) Identificación de los objetivos, estructura interna, políticas dentro de cada área o proceso.

- b) Fijación de los componentes de control Interno a evaluar.
- d) Realizar un cronograma de actividades
- e) Asignación de responsabilidades dentro de cada equipo

6.6.2.3.3 Ejecución e Información

Una vez planeado y organizado la evaluación y de haber planteado las acciones, lo subsiguiente es llevar a cabo la ejecución de lo planeado, recopilando la información y analizándola, siendo estos los objetivos principales de esta etapa. Se trata de acudir a las fuentes previstas con las estrategias e instrumentos planeados, prestando atención a los aspectos, situaciones, informaciones y opiniones que pudieran ser de relevancia para los resultados.

En esta fase debemos seguir los siguientes pasos:

- a. Análisis de los componentes a evaluar.
- b. Aplicación, por parte del evaluador y de los ejecutantes.
- c. Análisis de resultados y elaboración de informes parciales de evaluación.
- d. Síntesis de la información recolectada y conclusiones.

6.6.2.3.4 Toma de decisiones y correctivos

Es decir en ésta etapa se llevarán a cabo las actividades bien definidas que resultaren de las valoraciones y recomendaciones realizadas, en un plan o programa de acción el mismo que esté con el consentimiento y aprobado por la dirección y con la participación de todo el personal.

6.6.2.3.5 Seguimiento

Esta fase se encargara de realizar la dirección, se establece esta fase con el objetivo de verificar el cumplimiento del plan de acción previsto en la evaluación. Es una etapa dinámica, que incluso permite rectificar el plan de acción.

6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO

Se dispone de una variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo listas de comprobación, cuestionarios y técnicas de diagrama de flujo. Para la evaluación del sistema de control interno para las operaciones crediticias enfatizadas en la propuesta, es de naturaleza crítico propositivo, porque el fin del estudio es la toma de decisiones para el cambio, para lo cual se determinarán cinco etapas o fases, las mismas que deberán cumplir con metas regidas a las actividades y recursos que mantiene la empresa, así como la definición de responsables para su ejecución.

A continuación detallamos todo lo que abarca el modelo operativo que se aplicó en el presente trabajo de investigación:

EVALUACIÓN POR COMPONENTES

- **Componente N°1 Ambiente de Control**
 - Práctica de Valores éticos
 - Compromisos para desarrollar Competencias
 - Personal Directivo y Administrativo
 - Estilo de Operación Administrativa
 - Estructura Organizacional
 - Autoridad y Responsabilidad
 - Políticas de Administración de Recursos Humanos

- **Componente N°2 Evaluación de Riesgos**
 - Determinación de Objetivos
 - Identificación de Riesgos
 - Apertura al Cambio

- **Componente N°3 Actividades de Control**
 - Políticas y Procedimientos establecidos para evadir riesgos

- **Componente N° 4 Información y Comunicación**
 - Información
 - Comunicación

- **Componente N° 5 Supervisión y Seguimiento**
 - Monitoreo ONGOING
 - Evaluaciones Individuales
 - Informes de Deficiencias

ANÁLISIS GLOBAL DE RESULTADOS

- **Determinación de Riesgos**

MANUALES DE REFERENCIA POR ACTIVIDAD

- **Manual de Referencia01. Inform. Financiera, Ingresos, Egresos e Inversiones**
- **Manual de Referencia 02. Cobranzas y Créditos**

CONCLUSIONES DE LAS MATRICES

6.8 DESARROLLO

EL CONTROL INTERNO ORIENTADO EN EL MODELO COSO I, EN LAS
OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “MAQUITA CUSHUN LTDA.

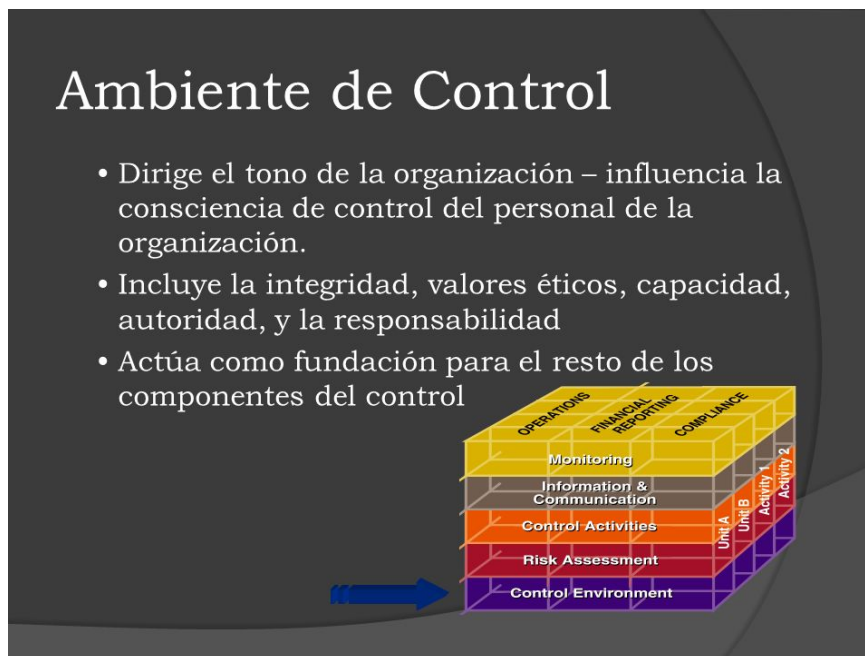
a. SOCIABILIZACIÓN

Esta etapa se llevó a cabo en las dependencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., y tuvo una duración de dos semanas.

En la primera semana se dio a conocer exclusivamente a los directivos, administrativos y empleados, acerca del proceso, de la evaluación, sus fases, requerimientos y las responsabilidades que implican para cada uno de ellos como actores dentro de todo el proceso, de tal manera que adquieran el conocimiento necesario sobre lo que se busca alcanzar.

Como objetivo alcanzado después de realizar ésta fase tenemos la capacitación recibida por el personal, la cual sirvió para darles a conocer acerca de los componentes del Control Interno orientados en el modelo COSO I, para lo cual se presentó el siguiente material:

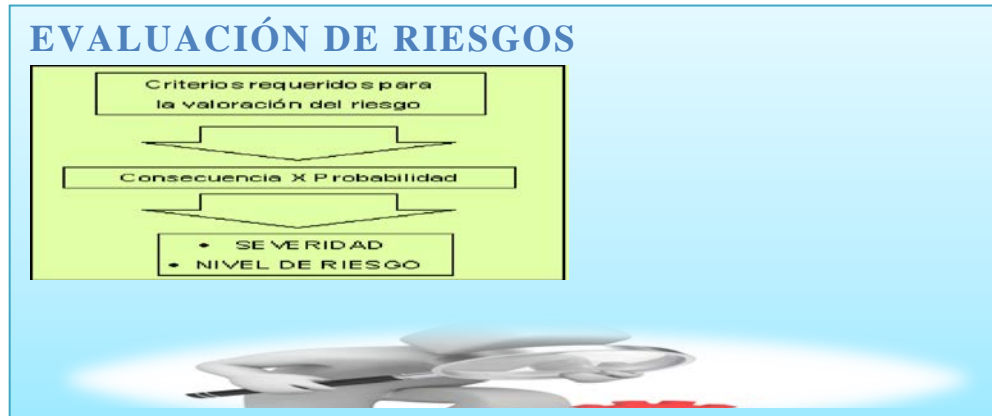
Gráfico N° 28. Ambiente de Control



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

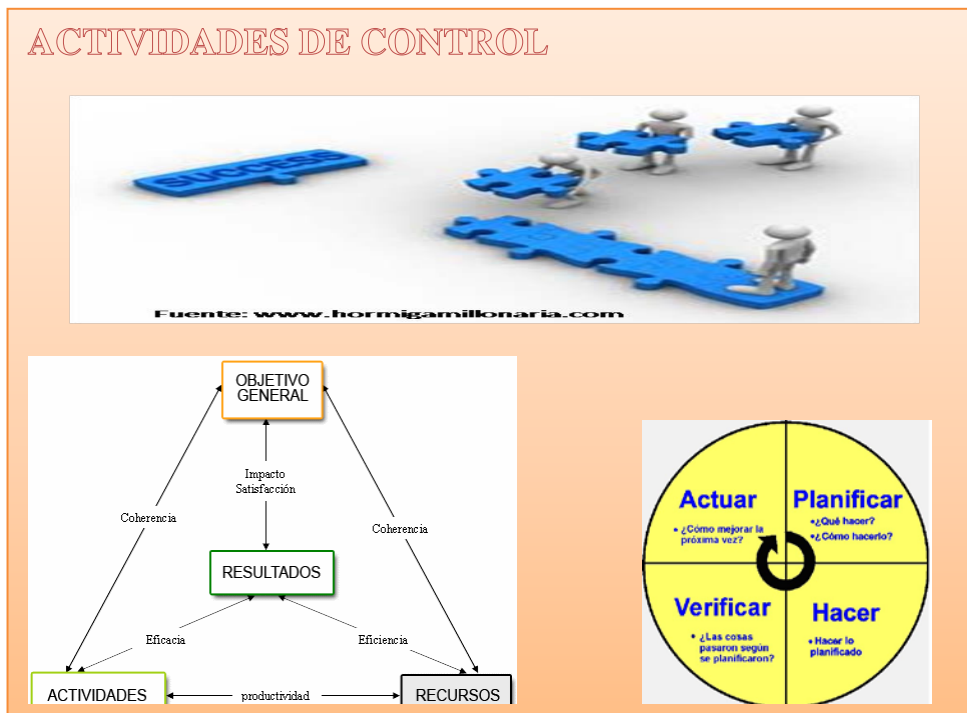
Gráfico N° 29. Evaluación de Riesgos



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N° 30. Actividades de Control



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N° 31. Información y Comunicación



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N° 32. Supervisión y Seguimiento



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

b. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

La fase de planificación de la propuesta se enmarco exclusivamente en las cinco fases que abarca el Informe COSO I, y se desarrolla a través de los siguientes tópicos:

b.1 Situación actual de la COAC

Información general de la institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun Ltda.” fue constituida mediante Acuerdo Ministerial N° 1163, de julio 28 del 1997, en la parroquia de Quisapincha, Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con Número de Orden 6045, del 04 de agosto de 1997. Su estatuto fue reformado mediante memorando N° 0007-DPX-MIES-2011-MEM y acuerdo N° MIES-DPX-2011-003 del 28 de enero de 2011.

La Cooperativa es de responsabilidad Limitada a su capital social y de duración indefinida, sin embargo podrá liquidarse o disolverse por las causales y en la forma establecida en la Ley de Cooperativas y su Estatuto. Las actividades que realice la Cooperativa están regidas por la Ley de Cooperativas y su reglamento general, bajo el control directo de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Misión

Ofrecer servicios, financieros de calidad, fomentando el hábito del ahorro y el buen uso del crédito que fortalezca la filosofía cooperativista en nuestros asociados, aportando en el desarrollo económico de nuestro país.

Visión

Ser una institución financiera líder con mayor solvencia económica y prestigio en todo el Ecuador, ofreciendo una mejor alternativa de servicios en base a los valores y principios cooperativos.

Valores Corporativos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Maquita Cushun Ltda., entiende por valores, a las actitudes y aptitudes que practican las personas en la realización de su trabajo diario, los cuales contribuyen a crear un ambiente cordial y agradable para desarrollar las actividades diarias, en estos se pueden mencionar los siguientes:

- Respeto
- Compromiso
- Responsabilidad
- Honradez
- Orientación al Resultado
- Aprendizaje

Objetivos

- Fomentar la cooperación económica entre sus asociados, para lo cual realizará las diversas actividades como: recibir los ahorros, certificados de aportación y depósitos a plazo fijo que realicen los socios, efectuar cobros y pagos, y las distintas actividades necesarias dentro del marco legal permitido para las Cooperativas.
- Conceder préstamos tanto a sus miembros como a los socios de conformidad al reglamento establecido.
- Dotar a sus asociados capacitación permanente, tanto en lo económico, como en lo social.
- Conseguir fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la COAC.
- La Institución tendrá como actividad principal la intermediación financiera, pero de igual manera contará con otras actividades como el pago del bono de desarrollo humano, cobro de planillas de servicios básicos, entre otras.
- La Cooperativa realizará operaciones, pasivas y activas con sus socios
- Realizar giros, comerciar remesas, crear, adquirir, aceptar, endosar, cobrar y cancelar títulos y hacer transferencias de dinero.

- Ayudar al financiamiento crediticio a proyectos de desarrollo comunitario del sector en que desarrolla sus actividades.
- Brindar capacitación y asesoría en aspectos económicos y financieros.

Políticas

- Lealtad al cliente.
- Mantener una filosofía del trabajo
- Satisfacción al cliente
- Atención rápida a nuestros clientes

Estructura Interna Administrativa

Para su administración la cooperativa cuenta con los siguientes organismos:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CONSEJO DE VIGILANCIA

GERENCIA

SECRETARÍA

INVERSIONES

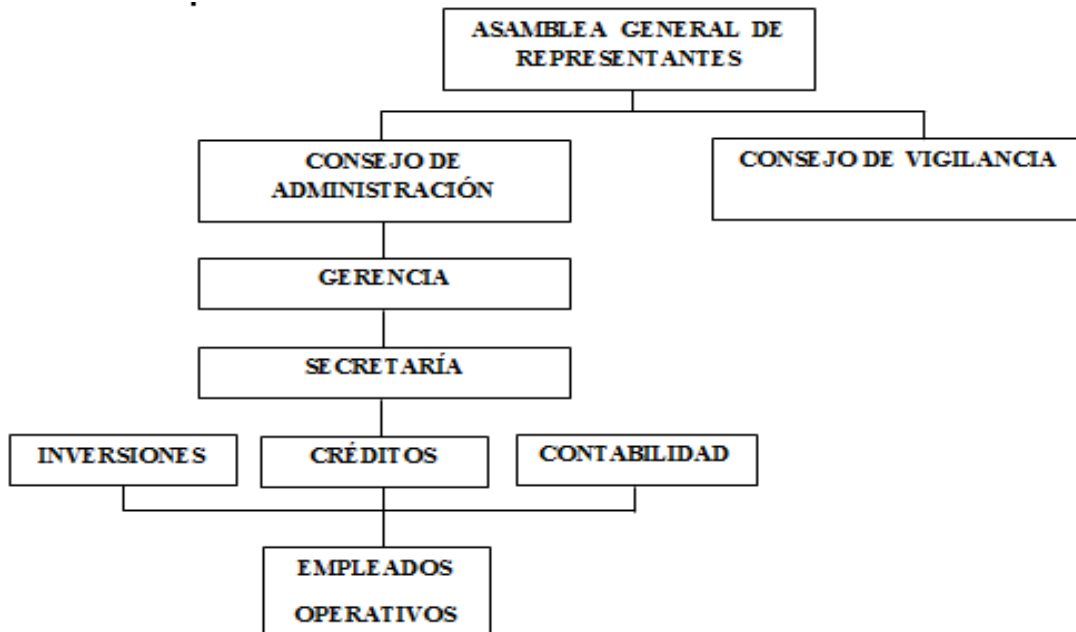
CRÉDITOS

CONTABILIDAD

Organigrama Estructural

Este es el Organigrama Estructural con que cuenta la cooperativa y cada uno de sus componentes cumple un papel importante para desarrollar de manera adecuada las actividades de la institución.

Gráfico N° 33. Organigrama Estructural



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: COAC Maquita

Funciones Estructurales

Las funciones estructurales están definidas como a continuación se detallan:

❖ Gerencia:

- Representación legal de la empresa, planificar, organizar y coordinar actividades de administración, finanzas y control.
- Efectuar control de actividades desarrolladas en la institución.
- Aprobar negociaciones e informes financieros.
- Legalizar documentos, cumple y hace cumplir las disposiciones legales.

❖ Inversiones:

- Inversiones a plazo fijo con alta rentabilidad a 60, 90, 180, 360 días

- Elaborar y ejecutar plan de acción mensual en esta área
- Emitir reportes mensuales de sus operaciones
- Cumplir con metas de ventas establecidas por la Gerencia para ésta área

❖ **Créditos:**

- Recibir solicitudes analizarlas y aprobarlas
- Verificar todos los documentos solicitados
- Clasificar los tipos de créditos

❖ **Contabilidad:**

- Elaborar y emitir los siguientes informes a gerencia:
- Estados Financieros
- Presupuestos anuales
- Flujos de caja
- Cálculo y liquidación de Impuestos.
- Organización contable y sus respectivos archivos.
- Planificación financiera
- Informar sobre la rentabilidad y marcha del negocio
- Conciliar bancos y emitir saldos diarios.
- Preparar documentación necesaria para elaboración de roles de pago
- Elaborar roles de pago
- Control de cierres de caja diario
- Elaborar planillas de pago al IESS.

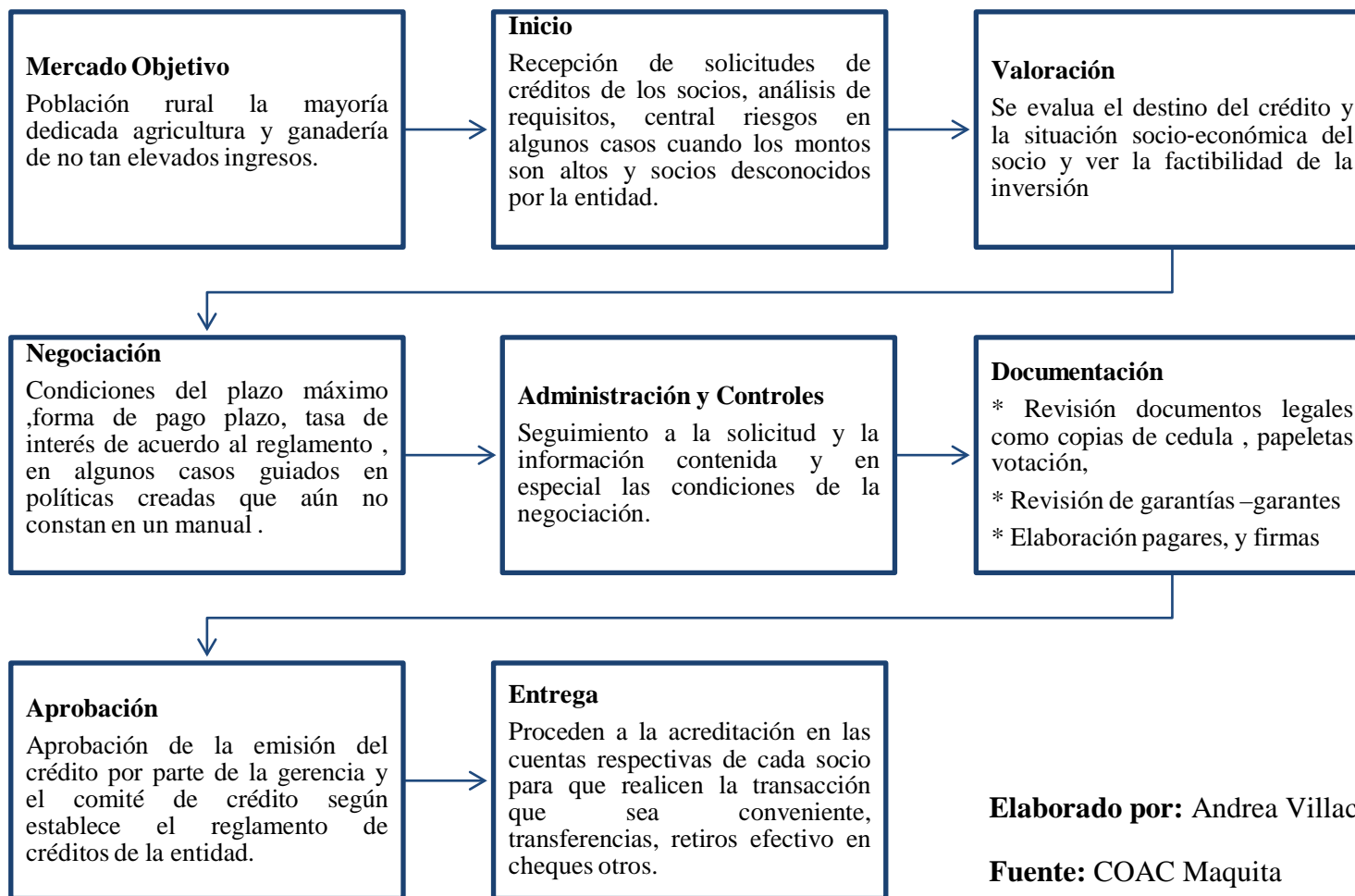
Normativa

La Cooperativa “Maquita Cushun Ltda.”, cuenta con la siguiente normativa al final del año 2010.

- Estatuto General, aprobado mediante Acuerdo Ministerial N° 1163, de julio 28 de 1997 y reformado mediante acuerdo N° 0620 del 12 de junio del año 2000 y acuerdo N° MIES-DPX-2011-0003 del 28 de enero del 2011.
- Reglamento para pago de movilizaciones y viáticos para directivos y empleados en casos estrictamente necesarios.
- Reglamento interno
- Reglamento de caja menor
- Reglamento y políticas de crédito

Proceso para aprobar un crédito

Gráfico N° 34. Proceso para aprobar un crédito

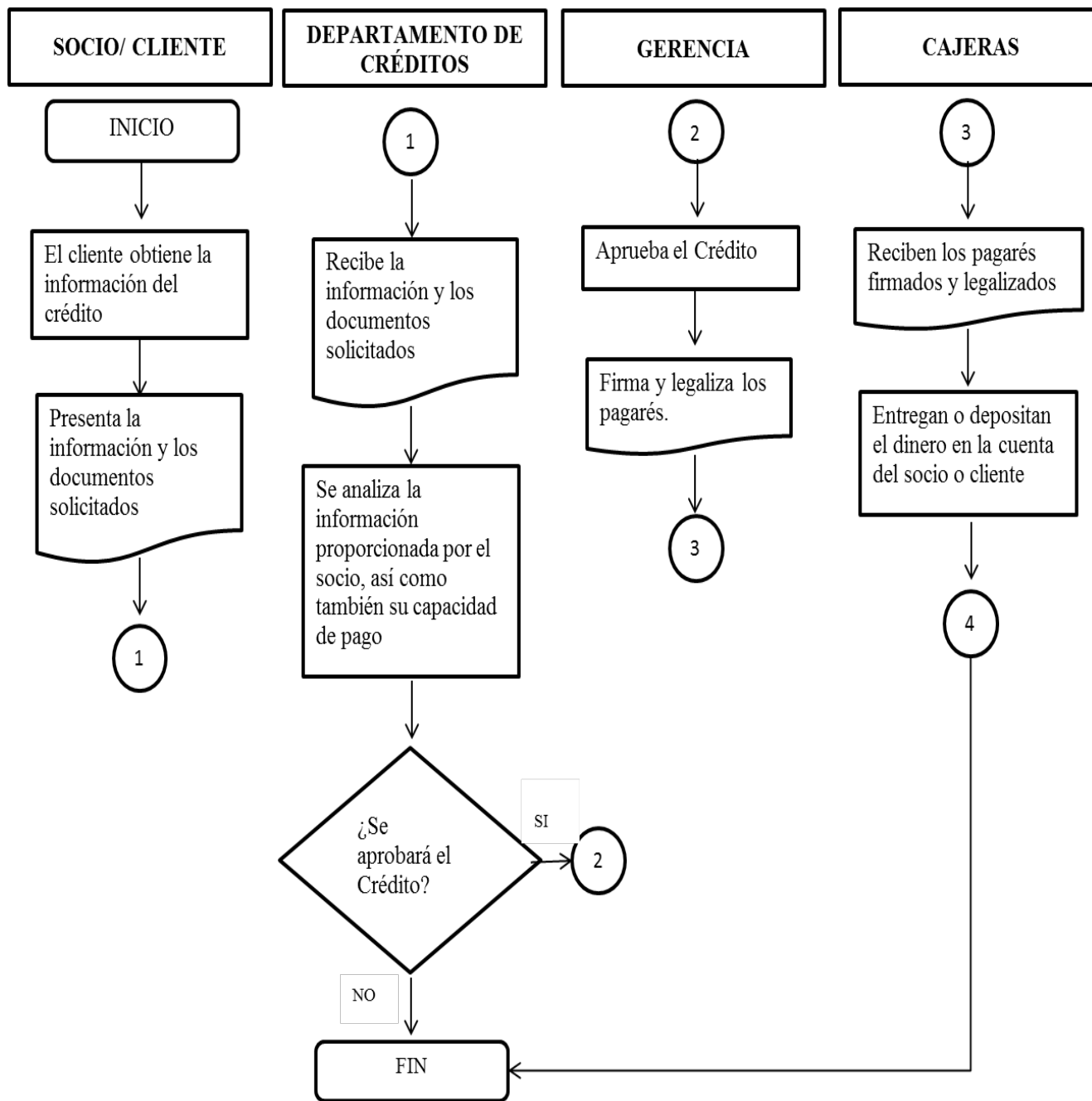


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: COAC Maquita

Flujograma del Proceso de Créditos

Gráfico N° 35. Flujograma del Proceso de Créditos

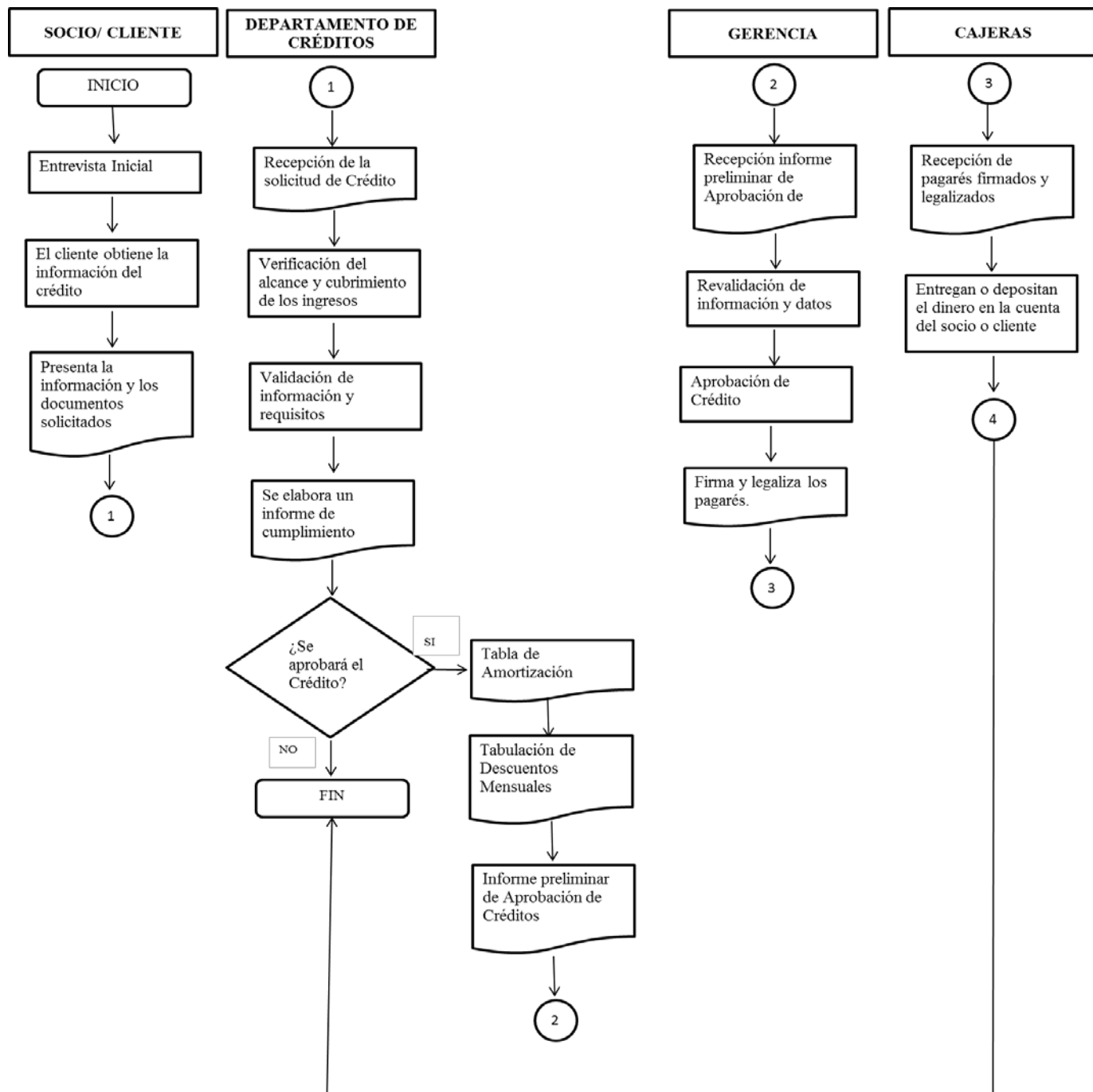


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Flujograma del Proceso de Cobranzas

Gráfico N° 36. Flujograma del Proceso de Cobranzas



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

b.2 Determinación de los componentes del Control Interno a Evaluar

La evaluación se realizará aplicando la metodología del modelo de control Interno COSO I, de tal manera que paso a paso se evaluarán los 5 componentes que este sistema propone.

Los cuales son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Evaluación y Seguimiento

b.3 Definir el equipo responsable de la evaluación

Dicho equipo de evaluación estará integrado directamente por los administrativos y directivos de la cooperativa, así como se demuestra en el siguiente cuadro:

Tabla N° 30. Equipo de Trabajo Responsable

N°	Cargo	Nombre
1	Presidente C. de Administración	
2	Secretaria	
3	Gerente	Luis Eduardo Vivanco
4	Contadora	
5	Cajera	
6	Cajera	
7	Investigador	Andrea Villacrés

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

b.4 Cronograma de Actividades

Gráfico N° 37. Cronograma

		2012																															
MESES	AÑOS/	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO							
ACTIVIDADES		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
SOCIABILIZACIÓN																																	
PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN	Y																																
EJECUCIÓN E INFORMACIÓN																																	
TOMA DE DECISIONES CORRECTIVOS	Y																																
SEGUIMIENTO																																	

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Una vez analizado que se cuente con cada uno de los recursos tanto humanos, como materiales y financieros detallaremos por escrito el tiempo que se presentó en el gráfico del cronograma.

- Las dos primeras semanas del mes de enero, fueron utilizadas para llevar a cabo la sociabilización tanto con los administrativos y empleados respecto del tema a tratar, para lo cual se realizó volantes, entrevistas y una capacitación o ponencia del tema, además en esta etapa también se nombró a los implicados en el proceso de evaluación, toda ésta etapa sirvió para fomentar el cambio de actitudes, opiniones y valores dentro de la Cooperativa.
- La tercera y cuarta semana de Enero, las cuatro semanas de Febrero y hasta la primera semana de Marzo se efectuó la Planificación y Organización de la propuesta, aquí se observa la situación actual de la COAC, así como también las tareas que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., se planean realizar, poniendo una especial atención en la explicación de los objetivos; las variables independiente y dependiente es así el control interno y las operaciones crediticias respectivamente, además en esta etapa se conformó los equipos de trabajo, se asignaron las tareas en función de las actividades planeadas y se capacitó al personal en el área que se espera que desempeñen.
- A partir de la segunda semana de Marzo hasta la primera de Mayo se realizó la etapa de ejecución e información dentro de la cual se lleva a cabo la evaluación de cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno, modelo COSO I, así como el análisis de los mismos, valuación y emisión de informes parciales. Dentro de la misma se recolectó, organizó, analizó y valoró la información pertinente, de igual manera se elaboraron informes parciales de evaluación. Cada equipo de trabajo, luego de recolectada, organizada, analizada y valorada la información pertinente, previa discusión con el equipo, elabora un informe parcial de evaluación, que con posterioridad reportará al coordinador de la comisión evaluadora.

- A partir de la segunda semana de mayo hasta la última de Julio se elaboró se y aplicó sistemas y correctivos que garanticen una mejora continua.
- Mientras que la fase de seguimiento se la llevó a cabo durante todo el proceso de evaluación.

b.5 Responsabilidades para cada equipo

Tabla N° 31. Definición de responsabilidades para cada equipo

FASES	Sociabilización	Planificación y Organización	Ejecución e Información	Toma de Decisiones y correctivos	Seguimiento
RESPONSABLES	El Investigador	El Investigador	El Investigador y Administrativos	El Investigador y el Gerente	El Investigador y Administrativos

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

c. EJECUCIÓN E INFORMACIÓN

c.1. Estudio de los Componentes a Evaluar

Se estableció algunos parámetros a tomar en cuenta los cuales se consideran insatisfactorios para la evaluación, del SCI, los mismos se detallan a continuación:

c.1.1 Parámetros Insatisfactorios

- **Ambiente de Control**

Los controles aplicados son inadecuados, o de hecho no existen controles para el manejo de las Operaciones Crediticias.

Procedimiento a seguir en el área de Créditos.

- **Evaluación de Riesgos**

La dirección no ha predefinido objetivos relevantes, en cuanto se refiere a un mejor manejo de las operaciones crediticias.

Dichos objetivos son incompatibles con objetivos más amplios que ya han sido definidos por la institución.

No se han identificado riesgos de importancia que impidan el logro de sus objetivos.

La conducción no cuenta con una base para determinar cuáles son los riesgos más críticos.

La conducción no aseguró que se mitiguen los riesgos operativos críticos.

- **Actividades de Control**

Las actividades claves de control, no constituyen el apoyo con el que se esperaba contar para alcanzar los resultados que se buscaba.

La estrategia adoptada por los directivos, en relación de disminuir los riesgos no se presenta de la forma esperada en las actividades de control.

- **Información y Comunicación**

No se identifica, reúne ni comunica la estrategia o las acciones claves que se están tomando.

Los empleados no comprenden sus responsabilidades de control, por el hecho de que no se informa ni se comunica.

- **Supervisión y Seguimiento**

La dirección no instaura un medio que sirva para determinar la calidad del sistema de control interno que se esté aplicando, aún más a través del tiempo, el mismo que

puede darse por evaluaciones independientes o bien por actividades de supervisión permanentes y en conjunto.

Por otro lado de igual manera que se señalan los parámetros insatisfactorios así también se detallan a continuación los parámetros óptimos con los que deben cumplir los componentes:

c.1.2 Parámetros Óptimos

- **Ambiente de Control**

Controles para la estructura organizacional.

Designación de jerarquías y responsabilidad.

Las políticas y prácticas en cuanto a recursos humanos, inclusive la ética y la práctica de un buen servicio.

El compromiso para la competencia y la manera de operar de la dirección.

- **Evaluación de Riesgos**

Previa fijación de objetivos en las distintas áreas, y que sean consistentes internamente.

Coherencia de objetivos.

Identificación de riesgos para lograr objetivos.

Juicio respecto de cuáles son los riesgos críticos.

Determinación de medidas para mitigar riesgos.

- **Actividades de Control**

Políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Informes Financieros, procesos escritos y detallados, autorizaciones, sustentación de registros, revisiones administrativas y conservación de activos.

Sistemas de Información, y lo que ellos abarcan como: hardware, software y controles de aplicación creados para asegurar la fiabilidad del sistema operativo.

Operacional, controles directivos, preventivos y de detección

De no existir actividades principales de control, o que las mismas no estén cumpliendo el propósito establecido

- **Información y Comunicación**

Capturar y comunicar información pertinente en una forma y en un tiempo adecuado.

Identificar, reunir y comunicar las situaciones de importancia clave.

El conocimiento de los responsables, acerca de las actividades de control que se están aplicando dentro de un sistema mayor.

Los procedimientos para tratar, de manera adecuada, las preocupaciones, quejas, etc

Las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros, o de una colectividad.

- **Supervisión y Evaluación**

Valorar la calidad del desempeño del sistema y las acciones utilizadas con el paso del tiempo.

Autonomía del proceso día a día, para avalar que la supervisión sirve como control eficaz.

Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios.

En caso de que los administrativos no logren determinar un procedimiento de supervisión, para su control interno, ya sea éste mediante evaluaciones puntuales o de monitoreo continuado, entonces sería inapropiada una clasificación satisfactoria para dicho componente del control.

c.2 Evaluación por componentes, por parte del evaluador y de los ejecutantes

Aquí se incluyen los pasos específicos para la evaluación y el tratamiento que se le dará a cada uno de los componentes, el cual se fracciona en algunos factores mismos que deben ser evaluados frente a un valor proyectado u óptimo de calificación lo que significa la perfección del sistema dentro de la o las áreas que se están analizando, según cumpla las diferentes características tendrá el puntaje asignado a cada componente, de no cumplir, tendrá en este caso un puntaje de cero.

La calificación se la efectuará después de haber hecho el análisis y autoevaluación por parte de la administración, por cada característica o sub característica, y en observancia de las herramientas de evaluación del Informe COSO.

A continuación se detallan puntos importantes del desarrollo de la evaluación de cada componente:

Objetivo: Identificar puntos débiles los cuales sirvan como referencia, para proponer mejoras en el sistema de control interno a través del Modelo COSO I.

Metodología: Determinación de las falencias y necesidades del control interno mediante entrevistas realizadas con los Consejos Directivos, la Administración, personal específicamente del Departamento de Créditos.

Medición: Se asignan puntajes a los componentes del Sistema COSO y por ende a las características, en las cuales fueron divididos cada uno de ellos y de cuyo cumplimiento dependerá el resultado obtenido.

Presentación: En el desarrollo del diagnóstico se muestran los Puntajes Proyectados junto a los Puntajes Evaluados, para una mayor comprensibilidad del trabajo.

Cada factor tiene características las cuales tienen atributos CUMPLE y NO CUMPLE, con puntajes que van desde iguales a los proyectados a cero (0)

respectivamente, cabe recalcar que los puntajes son variados y netamente corresponden al criterio del investigador, sin que los mismos tengan que ver con algún mecanismo establecido previamente.

Tabla N° 32. Criterios de Ponderación

Ponderación Máxima	Ponderación Mínima o Nula
10 puntos	0 puntos
Como se mencionaba anteriormente los valores de calificación que se presentan en las tablas de evaluación y para cada uno de los factores dependen directamente del criterio del investigador.	

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN POR COMPONENTES

COMPONENTE N° 1 AMBIENTE DE CONTROL

Factores a Evaluar

- Práctica de valores éticos
- Compromiso para desarrollar competencias
- Personal Directivo y Administrativo
- Estilo de operación Administrativa
- Estructura Organizacional
- Autoridad y Responsabilidad
- Políticas de Administración de Recursos Humanos

Tabla N° 33 . Evaluación del Componente Ambiente de Control

AMBIENTE DE CONTROL		
Factores	Puntaje Esperado	Puntaje Evaluado
Práctica de valores éticos	10	8
Compromiso para desarrollar competencias	10	4
Personal Directivo y Administrativo	10	10
Estilo de operación Administrativa	10	7
Estructura Organizacional	10	7
Autoridad y Responsabilidad	10	5
Políticas de Administración de Recursos Humanos	10	4
TOTAL	70	45

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Observamos que el puntaje total obtenido después de la evaluación del componente Ambiente de control es de 45 puntos sobre los 70 requeridos, los cuales fueron obtenidos de las siguientes tablas:

Tabla N° 34. Práctica de Valores Éticos

Práctica de Valores Éticos				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Se han determinado Códigos Básicos de Conducta	x		2	2
Los empleados trabajan mejor bajo presión	x		2	2
Existe un reglamento Interno en el cual se determinen los valores que se deben aplicar	x		2	2
Mecanismos para evitar errores o fraudes		x	0	2
Relación adecuada entre la Administración y los Socios	x		2	2
TOTAL			8	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron solo 8 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Integridad y Valores Éticos.

Tabla N° 35. Compromiso para desarrollar competencias

Compromiso para desarrollar Competencias				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Determinación formal de tareas a realizar por cada colaborador	x		4	4
Capacitaciones para desarrollar conocimientos y habilidades y desempeñar el trabajo adecuadamente		x	0	6
TOTAL			4	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 4 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Compromiso para desarrollar competencias.

Tabla N° 36. Personal Directivo y Administrativo

Personal Directivo y Administrativo				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Brindan facilidades a los auditores sean internos o externos	x		2	2
Contribuyen con alternativas y toman los correctivos necesarios	x		2	2
Las juntas de consejo se dan de manera frecuente y oportuna	x		2	2
Cuentan con el conocimiento y la Experiencia Necesaria	x		2	2
Participan de las decisiones que representan grandes cambios	x		2	2
TOTAL			10	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 10 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Consejos Directivos.

Tabla N° 37. Estilo de Operación de la Administración

Estilo de Operación de la Administración				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Manejo de políticas e indicadores de desempeño		x	0	3
Estabilidad en el personal clave o de importancia	x		3	3
Toma de decisiones adecuadas	x		3	3
Eficiente cumplimiento de responsabilidades	x		1	1
TOTAL			7	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 7 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Estilo de Operación de la Administración.

Tabla N° 38. Estructura Organizacional

Estructura Organizacional				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Definición de las áreas claves de autoridad y responsabilidad	x		4	4
Existe rotación de Personal		x	0	3
Se cuenta con el número adecuado de empleados de acuerdo al tamaño de la entidad	x		3	3
TOTAL			7	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 7 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Estructura Organizacional.

Tabla N° 39. Autoridad y Responsabilidad

Autoridad y Responsabilidad				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Tanto la autoridad como la responsabilidad están dados a todos los empleados en cada área	x		5	5
Existe un balance entre la autoridad y la responsabilidad asignadas		x	0	5
TOTAL			5	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 5 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Asignación de Autoridad y Responsabilidad.

Tabla N° 40. Políticas de Administración de Recursos Humanos

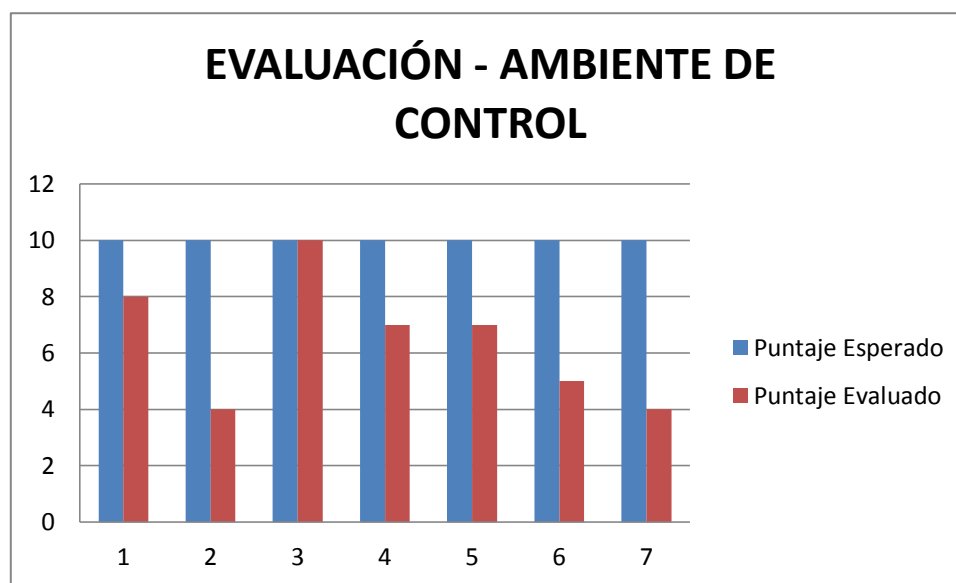
Políticas de Administración de Recursos Humanos				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Documentación de Reclutamiento de Personal		x	0	2
Personal con valores éticos	x		2	2
Entrenamiento y Capacitación del Personal	x		2	2
Estimulación por recompensa		x	0	2
Criterios detallados de promoción o incremento de salarios		x	0	2
TOTAL			4	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 4 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Políticas de Administración de Recursos Humanos.

Gráfico N° 38. Evaluación Ambiente de Control



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

COMPONENTE N° 2 – EVALUACIÓN DE RIESGOS

Factores a Evaluar

- Determinación de Objetivos
- Identificación de Riesgos
- Apertura al Cambio

Tabla N° 41. Valoración del componente Evaluación de Riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS		
Características	Puntaje Esperado	Puntaje Evaluado
Determinación de Objetivos	10	8
Identificación de Riesgos	10	4
Apertura al Cambio	10	6
TOTAL	30	18

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Observamos que el puntaje total obtenido después de la evaluación del componente Evaluación de Riesgos es de 18 puntos sobre los 30 requeridos, los cuales fueron obtenidos de las siguientes tablas:

Tabla N° 42. Determinación de Objetivos

DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Definición de objetivos generales de la Institución	x		2	2
Establecimiento de objetivos en cada área o departamento	x		2	2
Información de los objetivos a todos los empleados		x	0	2

DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Los objetivos a nivel de cada área están acoplados con los generales	x		2	2
Los directivos dotan de los recursos necesarios para lograr dichos objetivos	x		2	2
TOTAL			8	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 8 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Determinación de Objetivos.

Tabla N° 43. Identificación de Riesgos

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Se identifican los riesgos para cada objetivo a nivel de cada área o departamento	x		2	2
Existen mecanismos establecidos para determinar riesgos		x	0	2
Se realiza un análisis a través de estimación de riesgos, valoración de ocurrencia y determinación de acciones a determinar		x	0	2
Mecanismos para manejar riesgos que demanden la atención de la alta dirección	x		2	2
Mecanismos para detectar riesgos de fuente interna		x	0	2
TOTAL			4	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 4 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Identificación de Riesgos.

Tabla N° 44. Apertura al Cambio

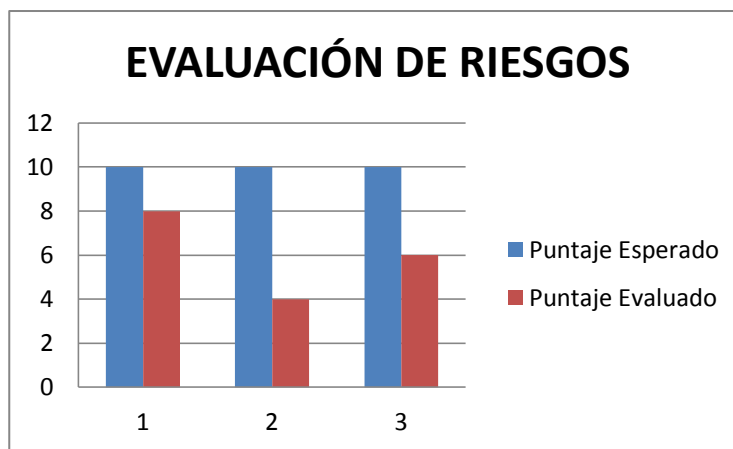
APERTURA AL CAMBIO				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Se han determinado mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos que implican cambio	x		2	2
Se realizan sociabilizaciones con los empleados de lo que significa tener una actitud abierta a los cambios		x	0	2
Se realiza un investigaciones de mercado u otros factores que puedan generar cambios		x	0	2
Se actualiza de manera constante en temas tales como legislación	x		2	2
Los directivos son el eje principal que promueven la apertura al cambio	x		2	2
TOTAL			6	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 6 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Apertura al Cambio.

Gráfico N° 39. Evaluación de Riesgos



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

COMPONENTE N° 3 – ACTIVIDADES DE CONTROL

Factores a Evaluar

- Políticas y Procedimientos establecidos para evadir riesgos

Tabla N° 45. Evaluación del componente Actividades de Control

ACTIVIDADES DE CONTROL		
Características	Puntaje Esperado	Puntaje Evaluado
Políticas y Procedimientos establecidos para evadir riesgos	10	6
TOTAL	10	6

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Observamos que el puntaje total obtenido después de la evaluación del componente Actividades de Control es de 6 puntos sobre los 10 requeridos, los cuales fueron obtenidos de las siguientes tablas:

Tabla N° 46. Políticas y Procedimientos

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Establecimiento de políticas a cumplir	x		2	2
Determinación de procedimientos para llevar a cabo las políticas	x		2	2
Identificación de las acciones requeridas en la valoración de riesgos para el manejo de los mismos		x	0	2
Existe un control para las acciones efectuadas en el manejo de riesgos con el fin de que las mismas se las haga a tiempo		x	0	2

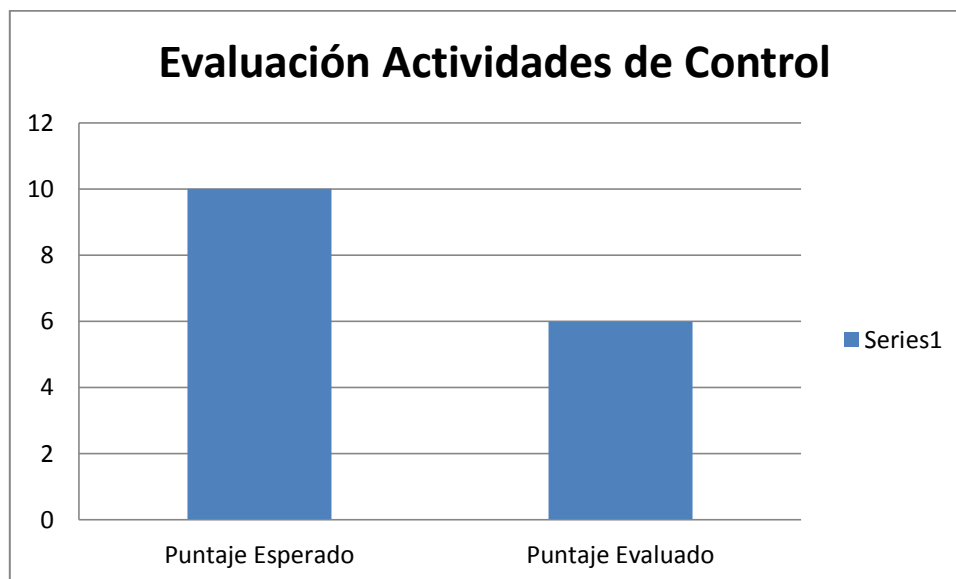
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Las acciones son apropiadas y de manera oportuna en relación de la necesidad de seguimiento de la información	x		2	2
TOTAL			6	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 6 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto Políticas y Procedimientos

Gráfico N° 40. Evaluación Actividades de Control



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

COMPONENTE N° 4 – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Factores a Evaluar

- Información
- Comunicación

Tabla N° 47. Evaluación del Componente Información y Comunicación

INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
Características	Puntaje Esperado	Puntaje Evaluado
Información	10	5
Comunicación	10	5
TOTAL	20	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Observamos que el puntaje total obtenido después de la evaluación del componente Información y Comunicación es de 10 puntos sobre los 20 requeridos, los cuales fueron obtenidos de las siguientes tablas:

Tabla N° 48. Información

INFORMACIÓN				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Información oportuna y relevante que ayude al cumplimiento de las responsabilidades y objetivos dentro de cada departamento.	x		5	5
Reportes de desempeño en el cumplimiento de objetivos en cada área		x	0	5
TOTAL			5	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 5 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Información.

Tabla N° 49. Comunicación

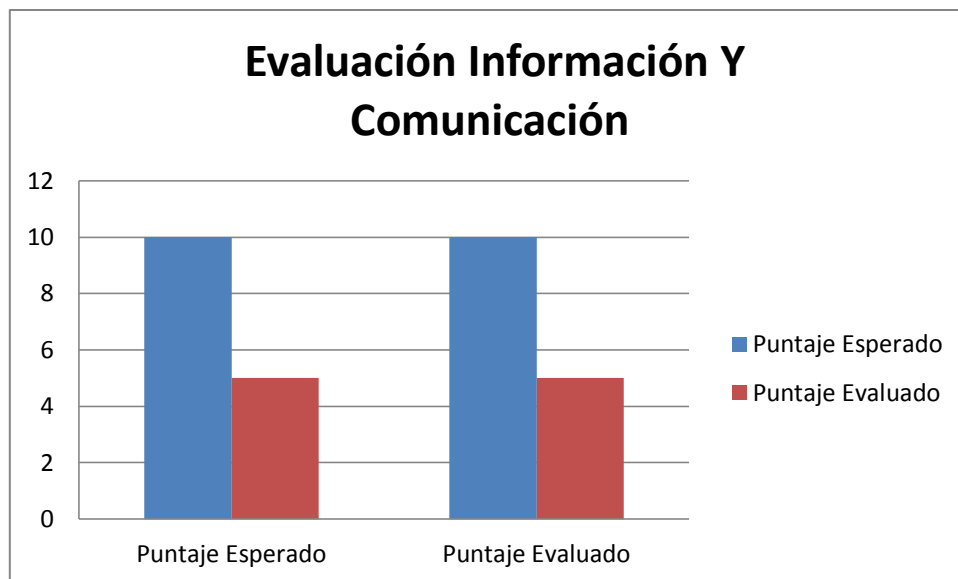
COMUNICACIÓN				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Se comunica a todos los empleados acerca de cambios que se puedan presentar y que sean de relevancia para la institución		x	0	5
La comunicación es suficiente es decir va de izquierda a derecha y de arriba abajo y viceversa.	x		5	5
TOTAL			5	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 5 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Comunicación.

Gráfico N° 41. Evaluación Información y Comunicación



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

COMPONENTE N° 5 – SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Factores a Evaluar

- Monitoreo ONGOING (Evaluación Continua y Periódica)
- Evaluaciones individuales
- Informes de deficiencias

Tabla N° 50. Evaluación del Componente Supervisión y Seguimiento

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO		
Características	Puntaje Esperado	Puntaje Evaluado
Monitoreo ONGOING	10	7,5
Evaluaciones individuales	10	5
Informes de deficiencias	10	5
TOTAL	30	17,5

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Observamos que el puntaje total obtenido después de la evaluación del componente Supervisión y Seguimiento es de 22,5 puntos sobre los 30 requeridos, los cuales fueron obtenidos de las siguientes tablas:

Tabla N° 51. Monitoreo ONGOING

MONITOREO ONGOING				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Comparación de saldos contables con Activos Fijos, o saldos evaluados por auditoría	x		2,5	2,5
Percepción de Irregularidades en el desempeño de las actividades de los empleados.	x		2,5	2,5
Aplicación de cambios y recomendaciones efectuadas por auditorías externas como también internas.	x		2,5	2,5
Eficiencia de la auditoría interna		x	0	2,5
TOTAL			7,5	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 7,5 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Monitoreo ONGOING.

Tabla N° 52. Evaluaciones Individuales

EVALUACIONES INDIVIDUALES				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Alcance y frecuencia de las evaluaciones individuales del control interno		x	0	2,5
Documentación revisada en el proceso es suficiente	x		2,5	2,5
Las evaluaciones se realizan de puntos clave que son de importancia en la institución		x	0	2,5
Resultados de las evaluaciones informados a los directivos	x		2,5	2,5
TOTAL			5	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 5 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Evaluaciones por Separado.

Tabla N° 53. Informes de Deficiencias

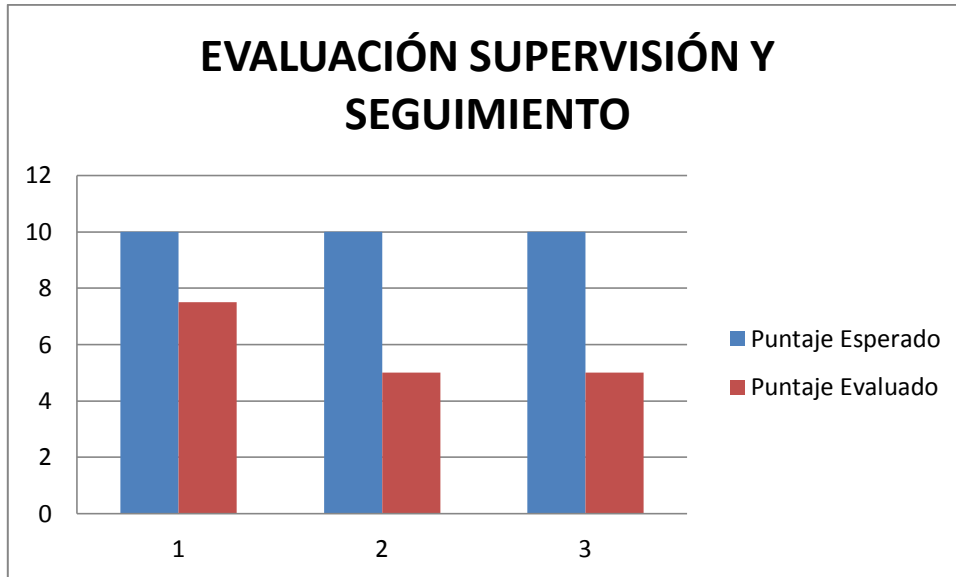
INFORMES DE DEFICIENCIAS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Se realizan reportes de cada una de las deficiencias encontradas con el fin de que los directivos tomen los correctivos necesarios.	x		5	5
Una vez informadas las deficiencias se han tomado los correctivos necesarios		x	0	5
TOTAL			5	10

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

Se obtuvieron 5 puntos de los 10 que se esperaba en el aspecto de Reporte de Deficiencias.

Gráfico N° 42. Evaluación Supervisión y Seguimiento



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

c.3 Análisis de los resultados y elaboración de informes parciales de evaluación

En este punto se muestra la información obtenida así como también su respectiva interpretación, utilizando los instrumentos, técnicas y procedimientos antes mencionados

Tabla N° 54. Análisis global de resultados

COMPONENTE	ESPERADO	OBTENIDO	CUMPLIMIENTO
AMBIENTE DE CONTROL	70	45	64,29%
EVALUACIÓN DE RIESGOS	30	18	60,00%
ACTIVIDADES DE CONTROL	10	6	60,00%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	20	5	25,00%
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	30	17,5	58,33%
TOTALES	160	91,5	57,19%

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Evaluación del CI de la COAC Maquita Cushun Ltda.

En la evaluación del Control Interno que se ha efectuado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. se observó que de los 70 puntos considerados para el Componente Ambiente de Control, la Cooperativa en mención logró 45, un puntaje bajo en relación al proyectado sin embargo se encuentra a más de la mitad de lo que se esperaba; en este componente se tiene un 64,29%.

En cuanto al segundo componente el cual es la Evaluación de Riesgos posee frente a los 30 puntos esperados solo 18; por lo cual diremos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., si evalúa los riesgos a los que puede estar sometida pero no bajo una metodología definida que le permita visualizarlos más claramente; y así poder evadirlos o eliminarlos en un mejor caso; tiene un 60%.

Para el componente de Actividades de Control las cuales se desarrollan en todas las áreas de la institución presentan 6 puntos frente a los 10 que se esperaban obtener,

por lo tanto se puede recalcar que las actividades en parte si están contribuyendo a la evaluación de riesgos aunque no del todo; tiene un cumplimiento del 60%.

La Información y Comunicación tiene 5 frente a 20 puntos que era la aspiración tenerlos, diremos que no se da un adecuado manejo de la información a nivel de toda la institución, y que de igual manera no se emplean medios formales para tener una comunicación eficiente de la información sobre todo de aquella que es de relevancia, se considera que se están utilizando medios informales los cuales no están funcionando de una manera correcta; es un 25%

En lo que se refiere al quinto y último componente Supervisión y Seguimiento tiene 17,5 de los 30 esperados, lo cual es más de la mitad aunque no muy elevado pues podemos decir que de una manera no tan adecuada la institución si cuenta con un tipo de seguimiento a lo que ya se ha venido efectuando dentro de la misma; en este caso se tiene un 58,33%.

Para una conclusión general diremos que de los cinco componentes evaluados, cuatro de ellos están por encima del 50% que sería la mitad de lo que se esperaba obtener; tan solo uno de ellos se encuentra por debajo de éste porcentaje lo que significa que a pesar de que la institución no está aplicando metodologías en un 100% para que su desempeño sea exitoso si cuenta con algunos de ellos los cuales son de gran utilidad.

c.3.1 Determinación de Riesgos

En este punto determinaremos tanto el nivel de Riesgo como el de Confianza que existe con el Control Interno que se está aplicando en la institución, para lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

$$CP = \frac{CT * 100}{PT}$$

Tabla N° 55. Matriz de Riesgo - Confianza

MATRIZ DE RIESGO / CONFIANZA			
NIVEL DE CONFIANZA	DESDE	HASTA	NIVEL DE RIESGO
BAJO	0%	25%	ALTO
MEDIO BAJO	26%	50%	MEDIO ALTO
MEDIO ALTO	51%	75%	MEDIO BAJO
ALTO	76%	100%	BAJO

Elaborado por: Andrea Villacrés

Es necesario tener en cuenta los tres riesgos de auditoría que pueden presentarse:

- **Riesgo Inherente:** Es aquel que se da por errores importantes generados por las características de la institución.
- **Riesgo de Control:** Es el que proviene de fallas del Sistema de Control Interno, pues el mismo no previene ni corrige tales errores.
- **Riesgo de Detección:** Son aquellos errores no identificados por el Control Interno y tampoco son reconocidos por el auditor.

Calificación del Riesgo aplicando la fórmula

C.R.= Calificación de Riesgo

C.T.= Calificación Total

P.T.= Ponderación Total

Datos:

C.R.= x

C.T.= 91,5

P.T.= 160

Aplicando en la fórmula

$$CR = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$CR = \frac{91,5 * 100}{160}$$

$$CR = 57,19$$

En base al resultado obtenido el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda., tiene un Nivel de Confianza **MEDIO ALTO**, y un nivel de Riesgo de **MEDIO BAJO**, ya que se encuentra en el rango de 51-75%.

Cabe recalcar que la calificación apenas y sobrepasa el rango de **MEDIO BAJO**, en el Nivel de Confianza, lo cual denota que hacen falta correctivos para disminuir la vulnerabilidad por la que atraviesa la cooperativa.

c.4 Recapitulación de la Información recolectada y conclusiones

MANUAL DE REFERENCIA POR ACTIVIDAD (Operaciones, informes Financieros, Cumplimiento). Actividad: Cartera de Crédito

Tabla N° 56 Manual de Referencia 01. Información Fin. Ing. Egr. Inversiones

INFORMACIÓN FINANCIERA, INGRESOS, EGRESOS, INVERSIONES			
OBJETIVOS	OBJ.	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
	O, F,C		
Efectuar estados de flujos de efectivo, con el fin de proyectar los ingresos, maximizar las inversiones y evadir pequeñas caídas en cuanto al efectivo	O	Información incoherente, no disponible o no está a tiempo, tomando en cuenta los ingresos y egresos	Los informes financieros deben identificar todos los orígenes y el uso del efectivo y así como también las fechas en las cuales fueron recibidos o entregados (esos orígenes incluyen depósitos de clientes, venta de productos y otros, créditos, transferencias, etc)
			Los controles contables identifican todos los requisitos necesarios y las fechas en las cuales se necesitan efectivos (esos requisitos incluyen cuentas por pagar, nominas, dividendos u otros conceptos)
Contar de manera segura con el financiamiento, para que este disponible justo en el momento en que haya una baja en el efectivo de la entidad.	O	Desconocimiento de las alternativas de financiamiento	Comparar la información utilizada para preparar un pronóstico del efectivo con el que se cuenta y verificar que la información interna coincida
			Retener al personal financiero experimentado en financiamientos.
			Identificar a los asesores profesionales que pueden ayudar a la localización de alternativas de recursos o financiando y consultando aquellos asesores actualizados en ello.
Optimizar la devolución del efectivo en inversiones transitorias.	O	Falta de conocimiento de las mejores y más seguras opciones en cuanto a inversiones se refiere.	Retención del personal financiero que tenga experiencia en las inversiones a corto plazo.
			Asegurarse de contar con asesores en inversiones que sean a corto plazo.

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Tabla N° 57. Manual de Referencia 02. Cobranzas y Créditos

COBRANZAS /CRÉDITOS			
OBJETIVOS	OBJ.	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
	O, F,C		
Enfocar los esfuerzos de la institución en la recuperación de cuentas pendientes de cobro.	O	Existencia de cuentas incobrables por el inadecuado control en recuperación de cartera.	Facilitar los medios para que los pagos de los clientes puedan hacerse efectivos sin necesidad de ir hasta la Cooperativa, a través de cuentas corrientes en otras entidades.
			Personal de contabilidad y/o asistente administrativo controlen los pagos realizados por los clientes y llevar informes de los mismos.
			Otorgar descuentos por pagos realizados por anticipado.
			Establecer y reforzar las políticas de cobro.
			Monitorear las cantidades de cuentas por cobrar a clientes implementando los procedimientos de cobro en el tiempo estipulado
		Continuidad en la presencia de cuentas que se han tornado de difícil recuperación.	Establecer y reforzar las políticas de créditos a clientes que permitan establecer un balance apropiado entre los riesgos de los créditos vencidos y los créditos totales.
Registro completo y coherente de los recibos de las cuentas de cobro.	O,F	El efectivo recibido sea dividido, perdido o en otro caso, no reportado al departamento de contabilidad para su respectivo registro.	Asignar a un empleado, el cual no tenga relación directa con los documentos contables, la revisión de las cuentas corrientes, para comparar las copias de recibos de otorgados a los clientes, con aquellos que están registrados en contabilidad.
			Considerar la habilidad para que los clientes transfieran sus fondos electrónicamente a la cuenta de la entidad, y notificar a ésta el pago a través de información electrónica de intercambio.

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Conclusiones de las Matrices de Actividades 01 y 02

- Existen casos particulares en los cuales los socios no cumplen con todos los requisitos para acceder a créditos, debido a ciertas concesiones por afinidades y amistades entre los administrativos, empleados y el socio, dichos requisitos son indispensables para realizar el análisis y obtener una calificación certera de la capacidad de pago de los socios, por lo tanto el Asesor de Crédito incumple el procedimiento ya que lo realizan de acuerdo al grado de confianza y amistad con los socios y de ésta manera se han provocado problemas posteriores como la ubicación domiciliaria y problemas con los garantes para la recuperación de los créditos, esto tiene que ver especialmente a la falta de Integridad y Valores Éticos evaluados en la tabla.
- La Planificación Estratégica, políticas, normativas, reglamentos, etc., no han sido difundidos al personal de la Cooperativa, a pesar de ser un proceso de vital importancia pues busca alcanzar metas con la ayuda de estrategias, sin embargo los directivos no se han preocupado en encontrar medios para informar y propagar la información, como sus objetivos y lo que persigue provocando que el personal no desarrolle sus funciones adecuadamente y no cumpla con lo propuesto, esto se evidencia en la tabla de evaluación de Compromiso para la competencia.
- En lo que se refiere al organigrama estructural de la Cooperativa se considera que no está bien estructurado, ya que no consta de las áreas importantes para el desarrollo de actividades así como no muestra claramente la responsabilidad, canales de comunicación y supervisión, el organigrama estructural es un documento que debe basarse en las necesidades, que describa claramente los departamentos operativos de la entidad y sobre todo que contribuya para el cumplimiento de objetivos, las autoridades no se han preocupado en diseñar un nuevo organigrama que esté de acuerdo al crecimiento de la Cooperativa por lo que las actividades se mantienen en

retroceso en razón de que desconocen los canales de comunicación y supervisión, como se ve en la evaluación de Estructura Organizacional.

- En el área de Crédito y Cobranzas no existe un manual de procedimientos el cual contribuya para el normal desarrollo de las actividades propias de dicha área, el Jefe de Crédito que ahora viene haciendo sus veces el señor gerente, no dispone de una descripción formal de sus actividades, lo que ha provocado una maximización de riesgos y minimización de utilidades. Visualizado esto en la tabla de evaluación de Políticas y Prácticas de Recursos Humanos.
- La normativa de lo que se refiere a los servicios ofertados, tales como tasas de interés, montos de encaje, etc., que utiliza el Área de Crédito y Atención al Cliente no se encuentra actualizado, y tampoco se socializa, documento que sirve de guía para el desarrollo de las actividades operativas de la COAC.
- La infraestructura de la Cooperativa, así como también su entorno de trabajo, no es el adecuado para brindar una atención personalizada a los socios, de ésta manera se presenta un tipo de vulnerabilidad hacia riesgos externos como la delincuencia, por falta de cierto tipos de seguridades como accesos restringidos, como se evaluó en tablas anteriores, particularmente se ve reflejado en los objetivos globales de la entidad y el flujo de la información.
- En el área de Crédito y Cobranzas no se da una adecuada segregación de funciones e incluso se ve que los empleados además de cumplir con funciones propias deben realizar actividades de otros cargos lo que significa una carga laboral; por lo tanto no existen niveles de supervisión en áreas estratégicas como lo es Recaudaciones, así se evalúa estos factores de Recursos Humanos.

d. TOMA DE DECISIONES Y CORRECTIVOS

Poniendo como base las conclusiones anteriormente descritas, se recomienda considerar los siguientes planteamientos:

- Sociabilizar y dar a conocer a los empleados, administrativos, directivos las políticas normas, procedimientos, así como también información básica como tasas de interés, servicios y productos financieros, publicarlos en lugares visibles y de fácil acceso de una manera llamativa.
- Reestructurar el organigrama estructural y de igual forma diseñar un organigrama funcional para la Cooperativa, con el fin de delimitar las líneas de autoridad y responsabilidad que resulten satisfactorias y permitan de ésta manera la segregación de funciones.
- Elaborar manuales de funciones, procedimientos y de políticas de administración las mismas que guíen el desarrollo de las actividades de la entidad; de ésta manera contribuir a que las funciones estén definidas claramente y evitar la concentración de estas en algunos puestos y la reestructuración en otros; además que existan procedimientos muy bien descritos, facilitando las tareas de los empleados; la creación de políticas también contribuye a tener pautas de acción en el accionar de la Cooperativa.
- Se recomienda que a falta de un órgano de Auditoría Interna el Consejo de Vigilancia lleve a cabo la función de supervisión continua al sistema de control interno, con el fin de garantizar que el mismo sea efectivo y así corregir las fallas que se puedan originar.
- Un factor clave es la capacitación al personal, para que conozcan los procesos nuevos, y vayan a la vanguardia de la tecnología y sus cambios, de tal manera que puedan aplicar los conocimientos adquiridos para mejorar el desempeño de la cooperativa. De igual manera en los departamentos administrativo y contable deben actualizarse con las reformas fiscales, además de la actualización en normas contables como las NIIF, que contribuya a tener información financiera confiable y acorde a normativas

vigentes, evitando además multas o sanciones por errores o incumplimientos.

- La implementación de mecanismos para la identificación y manejo de riesgos que permita su minimización es relevante, en el sentido que evita la salida de flujos económicos.
- Otro factor de importancia es la aprobación de los créditos, la misma que debe hacerse de manera adecuada y cumpliendo todos los procedimientos y políticas que la cooperativa ha instaurado, dejando de lado el hecho de que los créditos sean aprobados por simple compromiso o amistad, así se contribuirá a que la cartera sea recuperable en un mayor porcentaje.

d.1 Correctivos en el proceso de Créditos

Tabla N° 58. Correctivos en el proceso de créditos

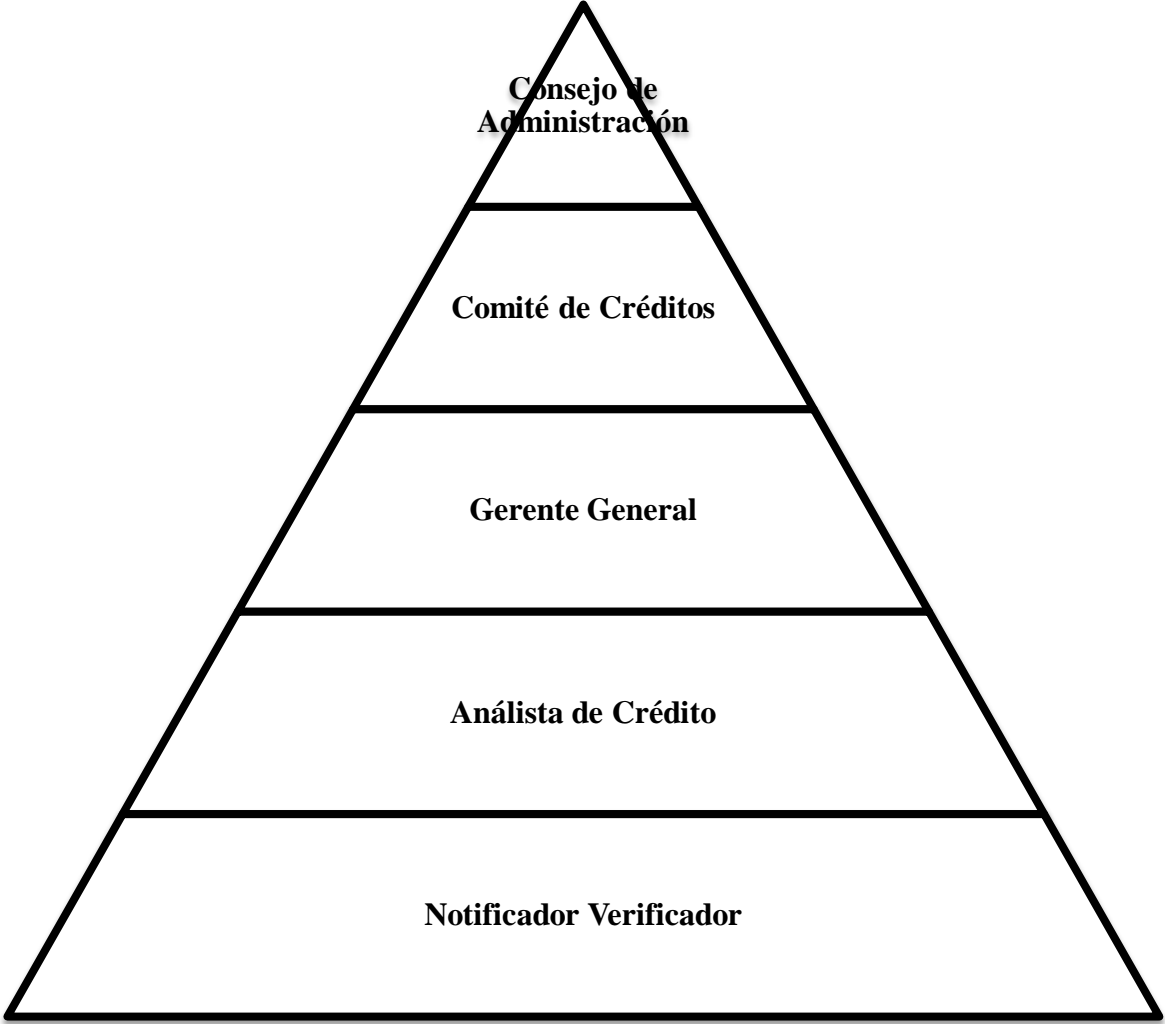
ASPECTOS GENERALES		
N°	FACTORES	PREGUNTAS
1	Perfil del Socio o Cliente	¿Cumple con las características del perfil del cliente?
		¿Se tiene observación, que se considerará como excepción?
2	Cumplimiento de requisitos y documentación	¿Cumple con todos los requisitos?
		¿Presenta además la documentación de respaldo?
		¿Las firmas están completas? Tanto del solicitante, garante, oficial de crédito, etc
3	Referencias	¿Cuenta con referencias personales, comerciales y financieras?
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		
4	Análisis de la situación Financiera del socio o cliente	¿Cumple con los parámetros mínimos de los índices financieros?
		¿Quiénes son sus acreedores, y su nivel de endeudamiento actual?
		¿Capacidad de pago?
		¿Respaldo de la información presentada?
		Relación de los gastos familiares con el número de integrantes de la familia

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		
5	Estabilidad familiar y moral de pago	Antigüedad en el domicilio donde vive
		¿Posee vivienda propia?
		¿Edad y número de dependientes?
		¿Cuenta con otras fuentes de ingresos?
		¿Tiene buenas referencias?
		¿Cuenta con un buen historial crediticio en el Sistema Financiero?
6	Análisis de las garantías	¿Estado del cliente en los burós de crédito?
		¿Qué tipo de garantías presenta?
7	Factores de Riesgo	¿Las garantías cubren el monto fijado como política?
		¿Qué clases de riesgo se han identificado en la actividad del cliente?
8	Consideración de Excepciones	¿Tiene alguna fuente alternativa en caso de que fracase el negocio principal?
		¿En el caso de que la solicitud tenga algún tipo de excepción, se debe analizar si ésta se justifica con argumentos reales y confiables.
9	Informe y recomendaciones del Oficial de Créditos	¿Efectuar un análisis del informe y las recomendaciones, sobre los aspectos cuantitativos y cualitativos del solicitante?
CONDICIÓN DEL OFICIAL DE CRÉDITOS PARA SU APOBACIÓN		
10	Monto	¿El monto solicitado es el adecuado para su capacidad de pago?
		¿Está de acuerdo a la política según la secuencia de crédito?

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico N° 43. Responsabilidad y jerarquía créditos

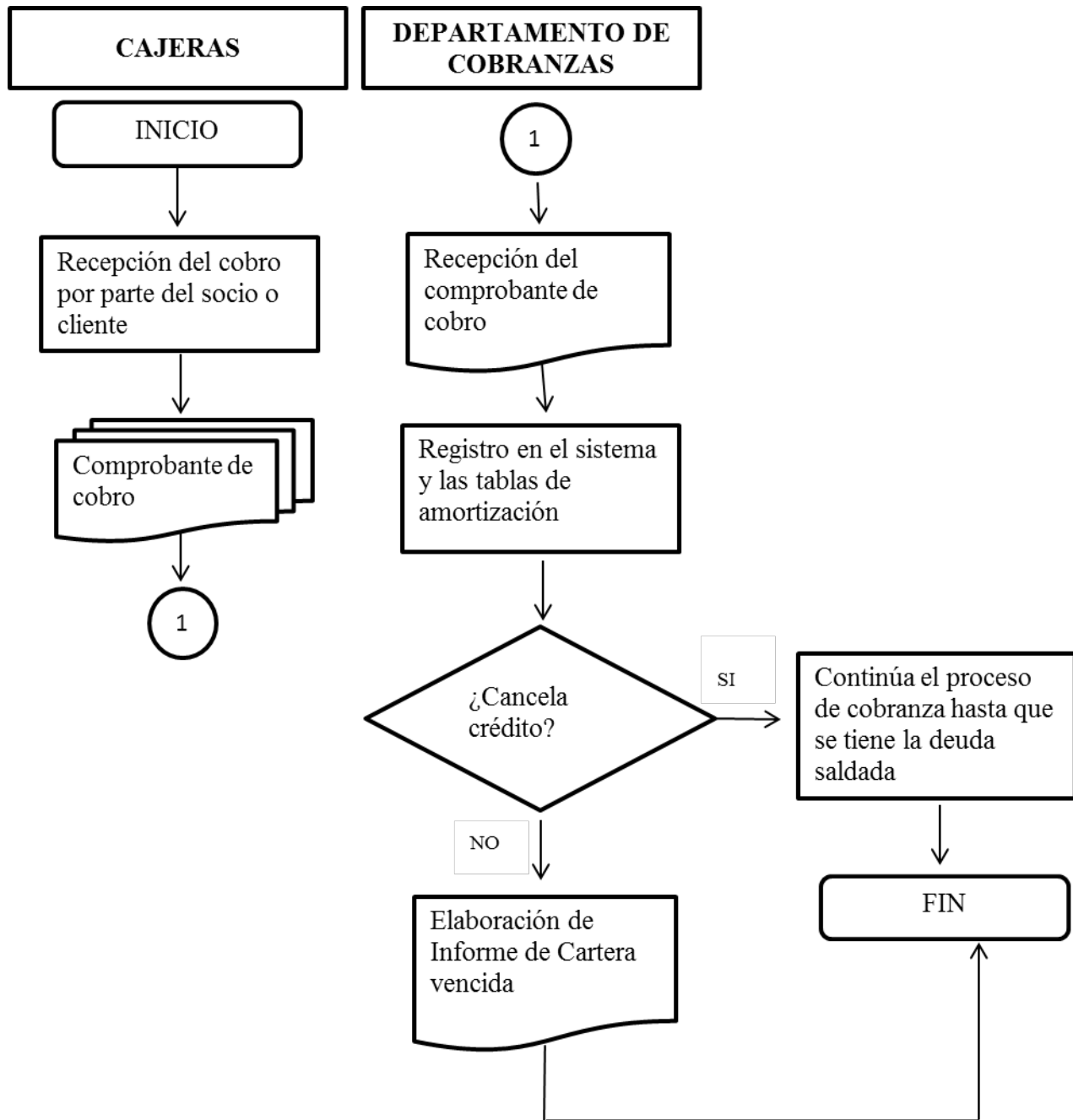


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Flujo Proceso de Crédito Corregido

Gráfico N° 44. Flujo Proceso de Crédito Corregido

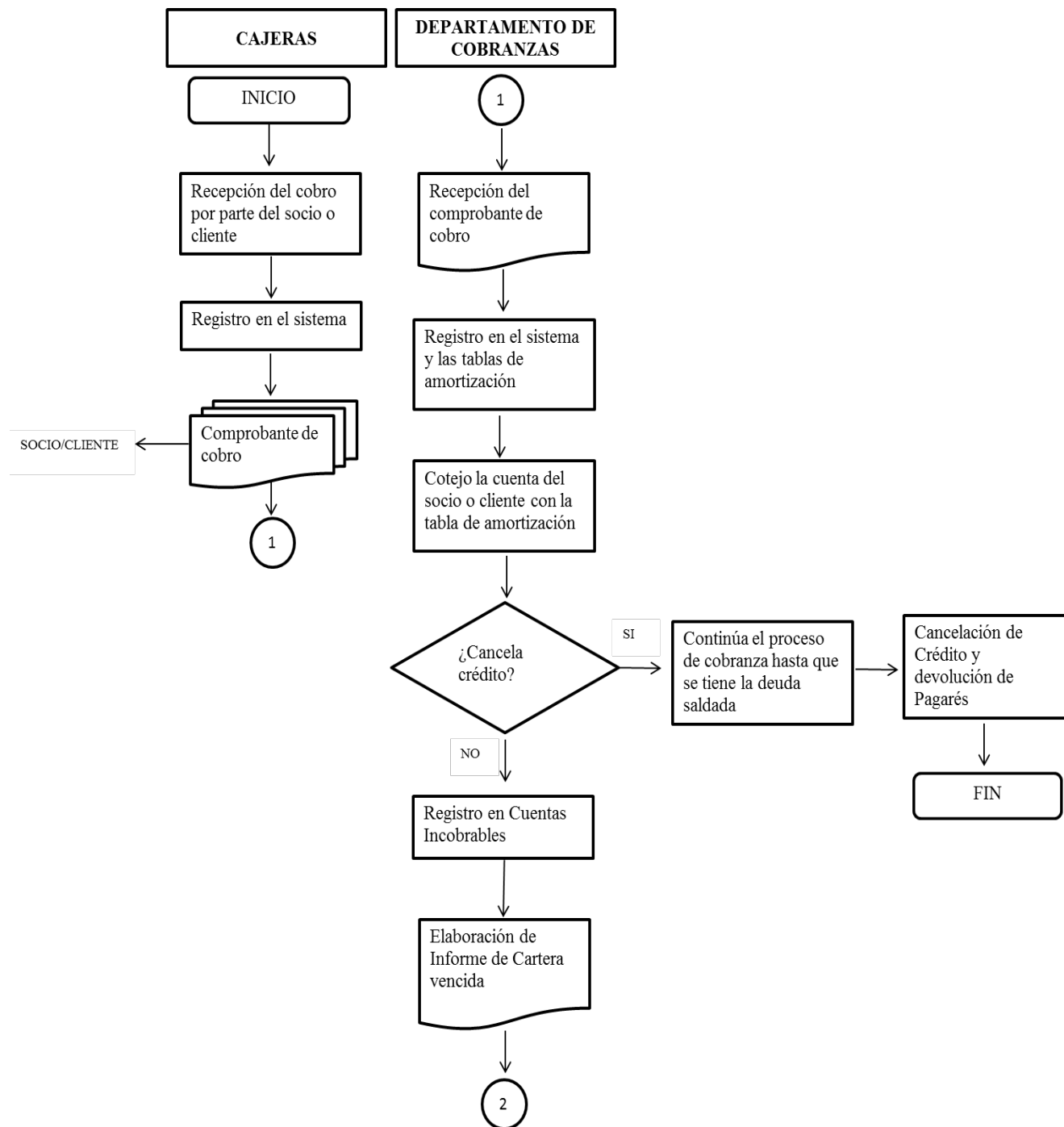


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

Flujo Proceso de Cobranza Corregido

Flujo Gráfico N° 45. Proceso de Cobranza Corregido

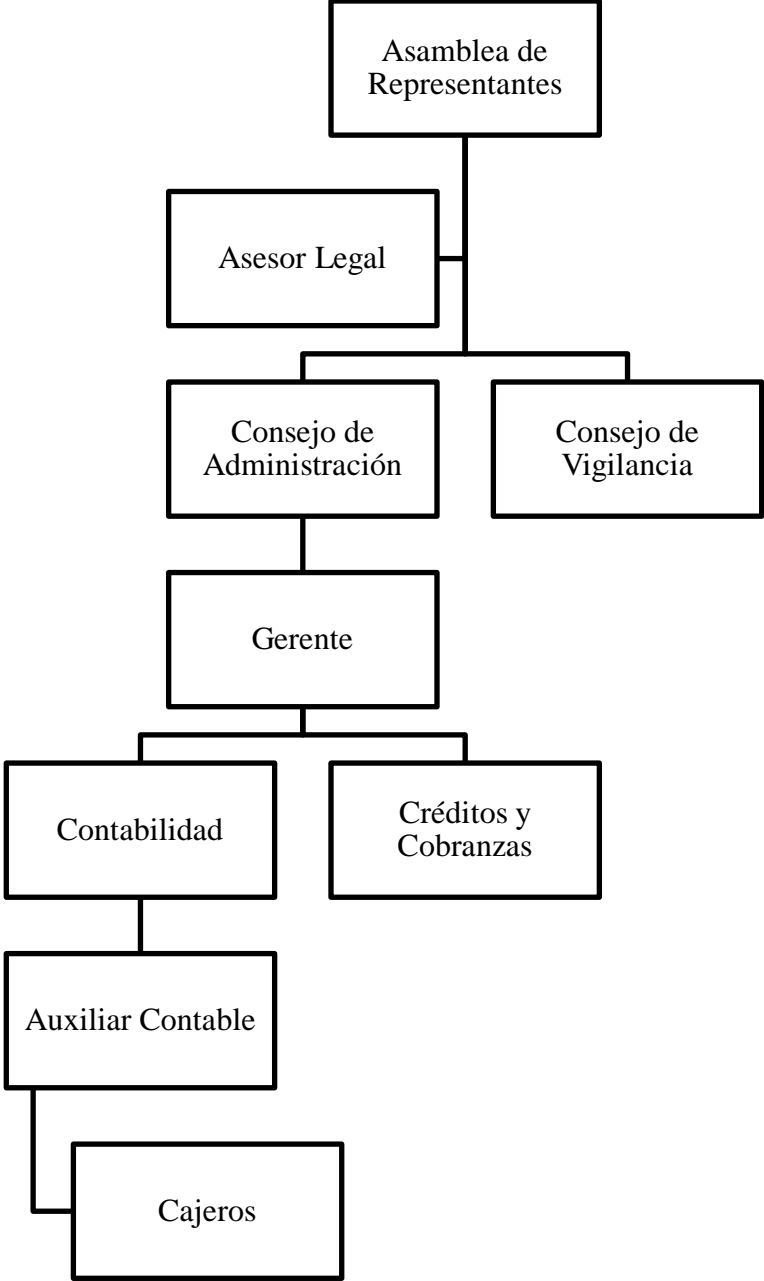


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

d.2 Correctivos en el Organigrama Estructural

Gráfico N° 46. Correctivos en el Organigrama Estructural

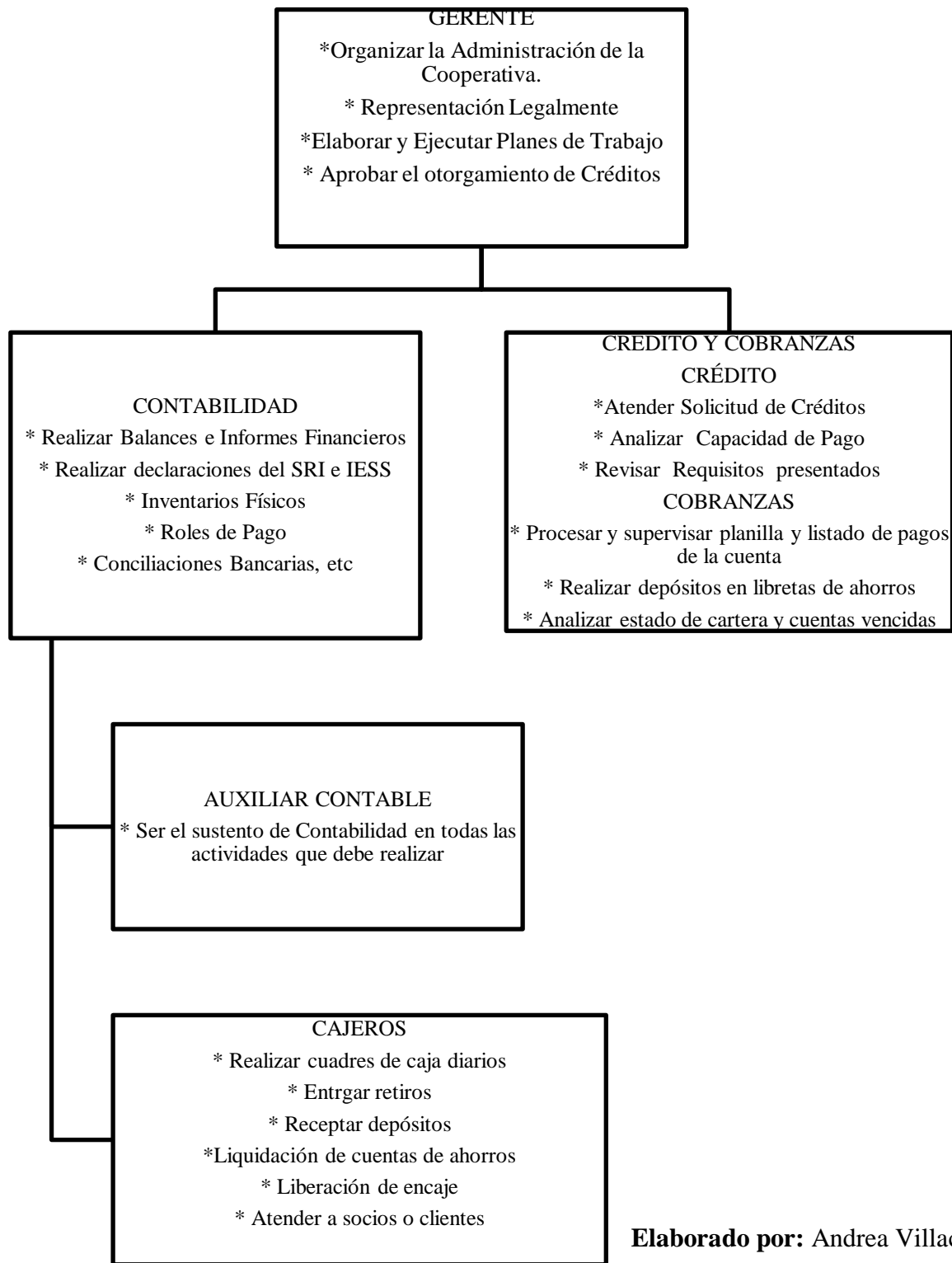


Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

d.3 Correctivos del Organigrama Funcional

Gráfico N° 47. Correctivos del Organigrama Funcional



Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

d.4 Correctivos por componentes

d.4.1 AMBIENTE DE CONTROL

- **Integridad y Valores Éticos**

Implementación de un Código de Conducta el cual actúe conjuntamente con el reglamento Interno de Trabajo y las demás políticas considerando estándares de comportamiento ético y moral.

Lograr que cada uno de los empleados y administrativos se rijan a dicho Código de Conducta y reglamentos internos y entiendan la responsabilidad que eso implica.

Cerciorarse de que los empleados cumplan con cada punto del Reglamento.

Si un Reglamento Interno de Trabajo escrito no existe, la Administración debe enfocarse en realizarlo y que el mismo se enfatice en la importancia del comportamiento ético y moral.

El sistema de “Tone at the Top” (tono por lo alto) incluye una explícita información moral acerca de lo que está bien y qué está mal y extiende el comunicado por toda la organización.

- **Compromiso para la Competencia**

Análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias del empleado para desempeñar un trabajo con éxito.

La Administración deberá determinar si sus empleados tienen los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar el trabajo el cual se les fue encomendado.

- **Comité de auditoría**

Es un comité el cual se compone solamente de directores o administrativos, quienes presentan alternativas de solución, de cambios y toman acciones apropiadas en el caso de ser necesario.

Además crean estrategias que contribuyan para hacer más efectivo el control interno ante acciones inconvenientes.

Existencia de comités en la Junta de Vigilancia.

Deben verificar que el área de créditos y cobranzas cuente con empleados que sepan cuales son sus funciones y que cumplan con cada una de ellas, en cuanto a asuntos y a la calidad o cantidad de los socios, debe contar con la cantidad adecuada de colaboradores.

Cada miembro de la Junta de Vigilancia tiene la capacidad y experiencia necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones dentro de la Cooperativa.

El tiempo que dedica la Junta de Vigilancia a las actividades de la entidad es adecuado para resolver las inconsistencias encontradas.

d.4.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS

- **Objetivos Generales**

El Consejo de Administración debe verificar que los objetivos generales de la entidad, estén en concordancia con los planes de negocios y los presupuestos de la misma.

- **Objetivos a nivel de área**

Es necesario saber que para cada una de las áreas que componen la Cooperativa se establecen objetivos, los cuales deberán aplicarse en conjunto con las Actividades de Control.

- **Riesgos y manejo del cambio**

Los riesgos son identificados oportunamente y se preparan las actividades que minimizaran tales riesgos. Los riesgos son evaluados tomando como base los objetivos generales de la Cooperativa, los objetivos a nivel de área, así como también los planes de negocios.

Del análisis de los riesgos depende la actitud de la Administración en el manejo de los mismos.

En el Manual de Referencia se describen los riesgos a los que se expone la Cooperativa en el desarrollo de sus actividades y su respectivo tratamiento traducido en Actividades de Control.

d.4.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control abarcan todas las políticas y procedimientos que sean necesarios para evadir o eliminar los riesgos y así llevar a cabo los objetivos de la entidad.

Revisar en Manual de Referencia por Actividad las actividades de control propuestas para cada objetivo de control a nivel de actividad que conlleva un riesgo que deberá manejarse.

d.4.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- **Información**

La información debe ser identificada, capturada, procesada y reportada por el sistema de información.

Poner en práctica el sistema de información dentro de la Cooperativa.

Proporcionar la información a través de los sistemas de control internos de la Cooperativa de tal manera puede ayudar a establecer los objetivos.

La información interna es vital para el establecimiento de objetivos debido a que los sucesos son identificados y al mismo tiempo reportados para así tomar mejores decisiones.

La Administración necesita llevar a cabo sus responsabilidades y para ello adquiere información la cual es reportada por ellos mismos.

Informar a los empleados con tiempo suficiente y en forma detallada para que cumplan con sus responsabilidades en forma eficiente y efectiva.

Los directores deben recibir la información que los capacite ante las decisiones que deban tomar.

Disponibilidad de la información para el monitoreo, en un tiempo razonable, que permita la toma de decisiones oportunas, ya que estas pueden estar relacionadas con factores económicos o de control dentro de la Cooperativa.

Revisar los sistemas de información basados en planes estratégicos, objetivos generales y a nivel de actividad de la entidad.

Establecer mecanismos que permitan instituir planes de negocio estratégicos, así como el establecimiento de objetivos generales bajo los cuales regirse en el desarrollo de sus actividades.

- **Comunicación**

La comunicación es efectiva cuando la misma se lleva a cabo en toda la institución, utilizando los equipos y grupos externos que están asociados a la organización.

Realizar capacitaciones para los cajeros sobre atención al cliente para que de tal manera se alcance la satisfacción del cliente.

Comunicar a todo el personal de la cooperativa sobre las quejas, sugerencias y otros factores que les incomoda a los clientes y otros.

Sociabilizar a las partes externas sobre los estándares éticos con que la entidad cuenta.

Los proveedores, clientes y otros deben conocer los estándares y expectativas de la entidad hacia el trato de acciones como puntualidad en la entrega de productos, cumplimiento con los requerimientos y obligaciones contraídas u otras acciones pactadas.

Reportar la mala conducta de los empleados y de los socios de inmediato a la Administración.

d.4.5 SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

El monitoreo continuo debe ocurrir en el transcurso periódico de las operaciones, también incluye actividades de supervisión y dirección o administración continua y permanente, las cuales son llevadas a cabo entre otras cosas para controlar que las obligaciones de cada empleado sean realizadas adecuadamente y obtener un mejor control interno.

Obtener evidencia de que el desempeño de las actividades del personal son adecuadas y así sabremos que el control interno continúa funcionando.

Se efectúa comparación de la información operativa usada para el manejo de las operaciones con la información financiera del sistema contable.

La comunicación que provenga de las partes externas sea corroborada con la información generada internamente y que de tal manera muestren los problemas generados dentro de las actividades de la empresa o fuera de la misma.

Se corrobora el comprobante de depósito o retiro al realizar una transacción por los clientes, o por el contrario se quejan por diferencias entre los pagos realizados y los reportados por la Cooperativa en sus cuentas.

Se revisan los niveles de inventarios físicos frente a las cantidades registradas actualmente son correctas.

Se toman en cuenta las recomendaciones de los auditores internos y externos como medio para fortalecer los controles internos.

Al tomar decisiones frente a una dificultad el Consejo de Administración toma en cuenta las recomendaciones de los auditores para que las mismas sean implementadas.

e. SEGUIMIENTO

Esta fase es realizada antes, durante y después de todo el proceso de evaluación; por parte de la administración.

Obteniendo una evaluación detallada de cada aspecto, se pondrían en marcha acciones de mejoramiento contenidas en una programación explícita que pertenecerá a la misma etapa. Lo cual permitirá, al finalizar un período, evaluar nuevos resultados con una dinámica que conllevará a un mejor nivel el Control Interno en las operaciones crediticias de la cooperativa al finalizar la etapa de evaluación.

En cuanto a la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, brindó los requerimientos necesarios para la evaluación del control interno de las operaciones crediticias, como resultado de la investigación la Srta. Andrea Villacrés como

investigador se compromete a entregar un Informe de Control Interno, mismo que el gerente se compromete a socializarlo y aplicarlo.

6.9 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

En éste punto mencionaremos que la Administración de la Auditoría, es decir el cumplimiento que se debe dar al seguimiento y monitoreo de la aplicación del trabajo propuesto, estará a cargo del Gerente General ya que ha sido él quien de manera constante ha seguido el proceso que se llevó a cabo por parte del investigador; por tal motivo es la persona capaz de continuar lo iniciado en la institución.

6.10 SEGUIMIENTO

Básicamente se refiere a cuáles son las razones por las que se llevó a cabo dicha evaluación, a continuación se presenta la tabla que contiene dicha información:

¿Por qué se realizó la evaluación?

Tabla N° 59. Motivos para llevar a cabo la evaluación

ASPECTOS TOMADOS EN CUENTA EN EL PLAN DE EVALUACIÓN	ELEMENTOS Y/O RECURSOS TÉCNICOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Los administradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.
¿Por qué evaluar?	Para determinar que tan vulnerable es el Control Interno en las operaciones crediticias.
¿Para qué evaluar?	Reducir el riesgo que se presenta en las operaciones de crédito.
¿Qué evaluar?	Proceso de otorgamiento de créditos, y proceso de cobranzas.
¿Quién evalúa?	Andrea Villacrés
¿Cuándo evaluar?	Enero - Julio de 2012.
¿Cómo evaluar?	Evaluación por componentes.
¿Con qué evaluar?	Check list, cuestionarios.

Elaborado por: Andrea Villacrés

Fuente: Investigación de Campo

INFORME FINAL DE RESULTADOS
CARTA DE PRESENTACIÓN

Quisapincha, julio de 2012

Sr. Licenciado

Luis Eduardo Vivanco

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA
CUSHUN LTDA.**

Presente,

De acuerdo con la Propuesta de Evaluación de Procedimientos de Control Interno enfocado al modelo COSO I, como herramienta principal se ha utilizado la matriz de evaluación para los procedimientos de control interno de las Operaciones Crediticias, durante el periodo Enero – Julio de 2012 en cumplimiento con las normas legales y reglamentarias, y por tal motivo me permito presentar el informe correspondiente, el cual contiene aspectos importantes que inciden en la aplicación y ejecución de los procedimientos de control interno en la cooperativa y en el desempeño institucional, además, en este informe podremos encontrar los principales riesgos que pueden afectar a la entidad, así como las acciones necesarias para prevenirlos y enfrentarlos.

Esperando que los resultados obtenidos sean acogidos por la administración, y agradecemos la colaboración brindada durante el desarrollo del examen.

Atentamente,

Andrea Villacrés Núñez

Investigador

**INFORME DE CONTROL INTERNO A LAS OPERACIONES
CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MAQUITA CUSHUN LTDA.**

1. Introducción

El Control Interno de las Operaciones Crediticias, es un proceso que está bajo la responsabilidad del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente y debe ser ejecutada por los empleados, quienes tienen bajo su responsabilidad el manejo de esta área de la Cooperativa.

Las personas a cargo del Control Interno deben verificar que los Procedimientos del mismo están formalmente establecidos, entonces se evaluó los Procedimientos de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda.

En el presente informe se detallan los principales riesgos a los que la cooperativa puede ser vulnerable, así como las acciones necesarias para prevenirlos, y si ya han sucedido eliminarlos.

2. Objetivo

Evaluar los Procedimientos de Control Interno en las Operaciones Crediticias, enfocado en el Modelo COSO I, para que de esta manera se puedan identificar los principales riesgos que puede enfrentar la cooperativa y tomar los correctivos necesarios para saber cómo enfrentarlos con procedimientos de control bien establecidos.

3. Alcance

La Evaluación de los Procedimientos de Control Interno en las Operaciones Crediticias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda, se

desarrolla en el período de Enero – Julio de 2012, la misma que tiene como objetivo verificar la efectividad de los controles establecidos al interior de la entidad, así como el seguimiento que se le dé a los mismos.

4. Fuentes de Información

Las fuentes con las que se contó fueron las que se detallan a continuación: las políticas de procedimientos debidamente documentados, la observación directa de la forma de proceder de los empleados, entrevistas para saber sobre el conocimiento del control interno, objetivos, políticas por parte de los empleados y administrativos de la institución.

5. Identificación de Procedimientos

En relación con la planeación y desarrollo de la evaluación, se realizó una revisión, la cual sirvió para observar la forma en que los empleados acatan los procedimientos de control interno y cumplen con sus obligaciones, la indagación para saber el grado de conocimiento de los empleados del control interno así como los objetivos y políticas de la empresa, la comprobación para verificar los documentos que avalan los procedimientos y políticas de control establecidas por la cooperativa.

6. Resultados de la Evaluación

6.1 Nivel de Riesgo de los procesos auditados

Las áreas de Crédito, Cobranzas y Recaudaciones luego de haber sido evaluadas con el Método COSO I, con la aplicación de cuestionarios se obtuvieron los siguientes resultados:

- Nivel de Riesgo MEDIO BAJO,
- Nivel de Confianza MEDIO ALTO.
- Calificación: 57,19%

6.2 Resultados de la evaluación

- **Comunicación interna y externa deficiente**

En la cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. el Consejo de Administración en primera instancia y luego toda la entidad no prevé o no comunica de forma adecuada el plan estratégico, el plan operativo, normas, procedimientos, políticas, tipos de servicios o productos financieros, tasas de interés y legislación vigente a cada uno de los miembros de los departamentos operativos; lo cual se debe a que la máxima autoridad no ha definido una política de comunicación que permita que todos los empleados conozcan los objetivos y planes de la institución.

Esta inobservancia ha ocasionado que los empleados realicen sus actividades diarias en forma repetitiva y por costumbre.

No han sido implementados canales de comunicación adecuados con los socios, a través de los cuales se puedan mantener informados de las promociones, cambios e innovaciones que esté realizando la Cooperativa, además ayudará a prevenir al socio sus fechas de vencimiento, su cuentas en mora o como está establecida la normativa en caso de vencimientos repetitivos.

Conclusión:

Al no existir en la cooperativa una adecuada comunicación interna y externa lo cual hace que los empleados no conozcan las metas y objetivos y realicen su trabajo por costumbre, y el hecho de que los socios no mantienen contacto permanente con la cooperativa hace que no se sienten identificados con la misma.

Recomendaciones:

Al Gerente General

- Comunicar a los empleados principalmente de los departamentos de crédito y cobranzas el plan estratégico, el plan operativo, normas, procedimientos, políticas, tipos de servicios o productos financieros, tasas de interés, legislación vigente para lo cual deberá realizar reuniones de trabajo en las que recibirán el aporte de ideas nuevas de los empleados si las hubiera.
- Implementar una herramienta de Información, con el socio, de manera que exista una permanente comunicación y conocimiento entre las actividades que realiza la cooperativa en beneficio de ellos y todos sus asociados.

6.3 No existe una adecuada segregación de funciones

En los Departamentos de Crédito, Cobranzas y Recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. no se ha instaurado una adecuada segregación de funciones.

Debido a la falta de departamentalización de la cooperativa, lo que ha hecho que las personas sean multifuncionales, y hagan actividades o funciones no afines a su ejercicio, lo que ocasiona que en muchos casos las actividades tengan errores.

Conclusiones:

Al no existir una adecuada segregación de funciones en los departamentos de Crédito, Cobranzas y Recaudaciones hace que los empleados cumplan funciones propias para las que fueron contratados además de otros cargos para los cuales no están capacitados, cabe recalcar que por tales motivos tampoco se cuenta con niveles de supervisión en áreas estratégicas como lo es Recaudaciones.

Recomendaciones

Al Gerente General:

- Contratar un Oficial de Crédito, ya que este trabajo lo viene desempeñando el gerente, además es necesario contratar un guardia que provea de información a los socios y brinde seguridad al personal y los activos de la entidad.
- Establecer manuales de funciones, los cuales contengan los perfiles y delimitación de funciones de cada cargo.
- Definir un supervisor directo para Cajas, quién contribuirá al control de ingresos y egresos que se realicen.
- Delimitar gráficamente las diferentes áreas de la Cooperativa, y colocar accesos restringidos solo para personal autorizado.

6.4 Falta de Cumplimiento de Objetivos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. no se realiza un adecuado control del cumplimiento de objetivos generales y específicos.

Lo cual se debe a que no existen políticas que incentiven el trabajo en equipo y con un fin estratégico común. Además de que no se ha establecido un plan estratégico bien definido, los objetivos son de conocimiento solo de los directivos, ya que los mismos no han sido difundidos entre sus subalternos. Por tal motivo al no existir control sobre el cumplimiento de objetivos, y no se han tomado las medidas correctivas que permitan el crecimiento esperado de la cooperativa.

Conclusiones:

No existe un control formal para la medición del cumplimiento de los objetivos generales y específicos planteados, en la cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. lo que ocasiona que no haya el crecimiento esperado de la institución.

Recomendaciones:

Al Gerente General

- Establecer un Plan Estratégico y Operativo por año y al término de cada trimestre realizar una reunión con todo el personal, efectuar las adecuaciones necesarias en el plan e informar sobre los objetivos generales y específicos que se buscan cumplir, las políticas y estrategias que se aplicarán y los métodos de evaluación que se implementarán para medir el cumplimiento.

6.5 El organigrama estructural de la Cooperativa no está bien diseñado

En el organigrama no constan áreas importantes para el desarrollo de actividades así como no muestra claramente la responsabilidad, canales de comunicación y supervisión.

Conclusión:

Elaborar un organigrama estructural basado en las necesidades de la cooperativa, en el cual se describan claramente los departamentos operativos de la entidad y sobre todo que contribuya para el cumplimiento de objetivos.

Recomendaciones:

Al Gerente General

Tomar en cuenta el organigrama estructural y funcional descrito en esta propuesta, para una mejor delimitación de las líneas de Autoridad y Responsabilidad.

7. Conclusión Final

Se han detallado los riesgos así como también los correctivos necesarios que se deben tomar en cuenta para que se puedan eliminar los mismos, como autora del presente trabajo solicito a los directivos de la cooperativa Maquita Cushun Ltda. sean aplicados para alcanzar el éxito deseado por sus administrativos.

Atentamente,

Andrea Villacrés

Investigador

ANEXOS

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

**CHECK LIST APLICADO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.**

Objetivo: Mejorar y evaluar el Control Interno de la cooperativa.

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas, con SI o NO marcando con una X, en la opción respectiva, en base a sus conocimientos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.					
CHECK LIST CONTROL INTERNO					
PERÍODO 2012					
INFORMACIÓN BÁSICA CONTROL INTERNO					
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Código de Conducta para concientizar al personal sobre los valores éticos que deben aplicar?				
2	¿Mecanismos de control y seguimiento, para proporcionar periódicamente información relevante y confiable de las recaudaciones de créditos?				
3	¿Práctica de integridad, honestidad y una correcta actitud de servicio?				
4	¿Estructura organizacional que define la autoridad y responsabilidad de las distintas áreas?				
5	¿Manuales de organización, procedimientos del proceso de créditos de la COAC ?				
6	¿Experiencia y competencia profesional del personal encargado del área de Créditos?				
7	¿Evaluación del trabajo y rotación del personal?				
8	¿Seguimiento al cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa?				
9	¿Sistema de información proporcionada y recibida en las diversas áreas de la COAC es suficiente, oportuna y confiable?				
10	¿Políticas de crédito definidas y de fácil acceso para el personal?				
Observaciones:					

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

**CHECK LIST APLICADO A LOS SOCIOS/CLIENTES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.**

Objetivo: Mejorar y evaluar el Control Interno de la cooperativa.

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas, con SI o NO marcando con una X, en la opción respectiva, en base a sus conocimientos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MAQUITA CUSHUN LTDA.					
CHECK LIST CRÉDITOS					
PERÍODO 2012					
DOCUMENTACIÓN BÁSICA PARA ACCEDER A UN CRÉDITO					
EJECUTIVO DE CUENTA:			SOCIO:		
N° DE OPERACIÓN:		CRÉDITO:	VIGENTE <input type="checkbox"/>	VENCIDO <input type="checkbox"/>	
#	CONCEPTO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	¿Al acceder a los servicios de la COAC, la gestión es ágil?				
2	¿Entrevista inicial con el socio o cliente?				
3	¿Existen los requisitos básicos solicitados y están completos? (C.C. , papeleta de votación, recibo de un pago básico, RUC, etc)				
4	¿Informe de los antecedentes del socio y sus garantes en la central de riesgos?				
5	¿Informe de las referencias financieras y personales?				
6	¿Información del negocio y verificación del domicilio en el caso de que los ingresos sean de fuentes propias?				
7	¿Informe de la empresa donde trabaja y el sueldo que percibe en caso de Relación de Dependencia?				
8	¿Las garantías están de acuerdo con las políticas de créditos adoptadas por la institución?				
9	¿Informe de aprobación de crédito?				
10	¿Pagares legalizados y registrados a tiempo?				
Observaciones:					



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891708358001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: VIVANCO LLUMITASIO LUIS EDUARDO
CONTADOR: TAMAQUIZA CHACHA ANA GABRIELA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 20/02/2002 **FEC. CONSTITUCION:** 20/02/2002
FEC. INSCRIPCION: 13/09/2002 **FECNA DE ACTUALIZACIÓN:** 31/01/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

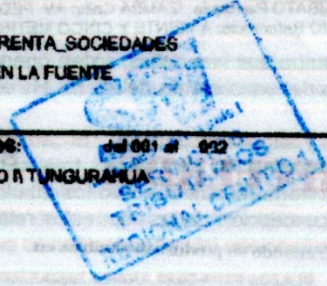
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA) Barrio: CENTRAL Calle: GONZALES SUAREZ Número: SIN Intersección: 10 DE AGOSTO Referencia ubicación: CENTRO DE QUISAPINCHA, A UNA CUADRA DE LA IGLESIA Telefono Trabajo: 032772988

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: 2 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LPCP110408 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1590 **Fecha y hora:** 31/01/2012 13:24:48



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891708358001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 20/02/2002
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: QUISAPINCHA (QUIZAPINCHA) Barrio: CENTRAL Calle: GONZALES SUAREZ Número: SIN Intersección: 10 DE AGOSTO Referencia: CENTRO DE QUISAPINCHA, A UNA CUADRA DE LA IGLESIA
Telefono Trabajo: 032772988

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.:** 22/07/2011
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Calle: AV. PEDRO VASCONEZ SEVILLA Número: 6N Intersección: AV. RODRIGO PACHANO Referencia: A VEINTE Y CINCO METROS DE LA COOPERATIVA SIERRA CENTRO
Celular: 090845858



RECUERDE:

- Actualizar su RUC cuando se produzcan cambios en su información.
- Entregar y solicitar comprobantes de venta válidos y vigentes en todas sus transacciones.
- Declarar a tiempo sus impuestos.

**SU FECHA MÁXIMO
DE PAGO ES EL:**

18

DE CADA MES

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: LPCP10408

Lugar de emisión: AMBATO/SOLIVAR 1568

Fecha y hora: 31/01/2012 15:24:45







BIBLIOGRAFÍA

BANCA FÁCIL. (2012). *BANCA FÁCIL*. Recuperado el ABRIL de 2014, de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=300000000000034&idCategoria=5>

BANCO PRO- CREDIT. (2012). *ECO FINANZAS*. Recuperado el Marzo de 2014, de http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CREDITO_COMERCIAL.htm

BARRAL VARELA, G. (2013). *EXPANSIÓN.COM / DICCIONARIO ECONÓMICO*. Recuperado el ABRIL de 2014, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/cuenta-corriente-bancaria.html>

BELLO R., G. (2007). *OPERACIONES BANCARIAS EN VENEZUELA TEORÍA Y PRÁCTICA*. Caracas Venezuela: Universidad Católica Andres Bello.

BERNAL TORRES, C. A. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES*. . México: Pearson Educación.

BOLAÑOS , N. (25 de Marzo de 2012). *GERENCIE.COM*. Recuperado el 12 de Marzo de 2014, de <http://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>

COOPERS, & LYBRAND. (2007). *LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO (INFORME COSO)*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

DESARROLLO, F. B. (2011). *FUODOBE*. Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.fubode.org/es/index.php/menu-queesmicrocredito>

ESCOTET SUÁREZ, C. (2008). *INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN SECUNDARIA*. Asturias: Narcea S.A. Ediciones.

ESCOTO LEIVA, R. (2007). *BANCA COMERCIAL*. San José : Editorial Universidad Estatal a distancia San José.

ESCUELA DE CONTADORES AUDITORES DE SANTIAGO. (2009). *ESCUELA DE CONTADORES AUDITORES DE SANTIAGO*. Recuperado el ABRIL de 2014, de <http://www.ecas.cl/index.php/comunidad/45-contable/209-glosario-de-terminos>

ESTUPIÑAN GAITÁN, R. (2006). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES CON BASES EN LOS CICLOS TRANSACCIONALES ANÁLISIS DE INFORME COSO I Y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

- FLEITMAN, J. (2007). *EVALUACIÓN INTEGRAL PARA IMPLANTAR MODELOS DE CALIDAD*. México: Pax México, Librería Carlos Cesarman, S.A.
- FONSECA LUNA, O. (2011). *SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA ORGANIZACIONES GUIA PRÁCTICA Y ORIENTACIONES PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO*. Lima: Instituto de Investigación de Accountability y Control IICO.
- FRANKLIN F., E. B. (2007). *AUDITORÍA ADMINISTRATIVA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CAMBIO*. México: Pearson Educación de México S.A.
- GUAJARDO CANTÚ, G. (2004). *CONTABILIDAD FINANCIERA*. Monterrey: Mc Graw - Hill.
- HERNÁNDEZ BLÁZQUEZ, B. (2001). *TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- LANDEAU, R. (2007). *ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN*. Venezuela: Editorial Arte S.A.
- LÓPEZ NAVARRETE, Y. P. (2011). *Repositorio UTA (Universidad Técnica de Ambato)*. Recuperado el Febrero de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1876/TA0160.pdf?sequence=1>
- MADARIAGA, J. M. (2004). *MANUAL PRÁCTICO DE AUDITORÍA*. ESPAÑA: EDICIONES DEUSTO Planeta de Agostini Profesional y Formación, S.L.
- MARÍN HERNÁNDEZ , S., & MARTÍNEZ GARCÍA , F. (2006). *CONTABILIDAD BANCARIA Financiera, De Gestión y Auditoría*. Madrid: Ediciones Pirámide Grupo Amaya S.A.
- MARTINEZ , R. (2006). *CURSO DE TEORÍA MONETARIA Y POLÍTICA FINANCIERA*. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de México.
- MELÉNDREZ, E. H. (Julio de 2010). *MONOGRAFÍAS.COM*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos39/riesgos-en-auditoria/riesgos-en-auditoria.shtml>
- MORENO, M. (2009). *INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA II*. Guadalajara: Progreso, S.A. de CV.
- NAMAKFORROSH, M. (2005). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México: Limusa Noriega Editores.

NAVARRETE LÓPEZ, Y. P. (2011). *REPOSITORIO UTA*. Recuperado el Marzo de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1876/TA0160.pdf?sequence=1>

RAMÍREZ ESTRADA, M. G. (2009). *Repositorio UTE (Universidad Tecnológica Equinoccial)*. Recuperado el Febrero de 2014, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11316/1/37898_1.pdf

ROJAS DÍAZ, W. O. (18 de Noviembre de 2007). *Universidad San Carlos de Guatemala*. Recuperado el 17 de Febrero de 2014, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf

SOY AUMATELL, C. (2003). *AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN*. Barcelona: Editorial UOC.

SPENCER PICKETT, K. (2005). *MANUAL BÁSICO DE AUDITORÍA INTERNA*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

TAUCHER, E. (2003). *BIOESTADÍSTICA*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria S.A.

TENA SUCK, A., & RIVAS TORRES, R. (2007). *MANUAL DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. Barcelona: Francesc Carbonell.

VIEIRA CANO, M. (2012). *EXPANSIÓN.COM / DICCIONARIO ECONÓMICO*. Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/descuento-comercial-o-bancario.html>

Viña Echeverría, R. E. (03 de Marzo de 2008). *Gestiopolis*. Recuperado el 18 de Junio de 2014, de <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/evaluacion-para-un-sistema-de-control-interno.htm>

WANDEN BERGHE, J. L., FERNÁNDEZ MOLINA, S., & VERDÚ LLORCA, V. (2012). *CONTABILIDAD FINANCIERA II*. Valencia: Ediciones Pirámide .

YANEL BLANCO, L. (2004). *NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL*. Bogotá: Ecoe ediciones.

YUNI, J., & URBANO, C. (2006). *TÉCNICAS PARA INVESTIGAR Y FORMULAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN*. Argentina: Editorial Brujas.

