



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

“El control interno y la gestión administrativa en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en el año 2015”

Autora: Castro Segura, Katerine Verónica

Tutora: Tapia Panchi, Erika Paulina

Ambato – Ecuador

2017

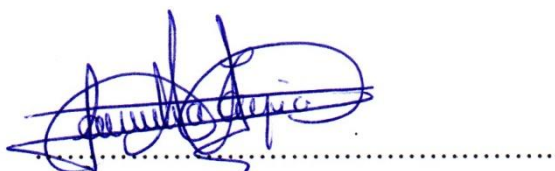
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Mg. Erika Paulina Tapia Panchi, con cédula de ciudadanía N° 050250872-4, en calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN EL AÑO 2015”**, desarrollado por Katerine Verónica Castro Segura de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos 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 los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre del 2017

TUTORA



Ing. Mg. Erika Paulina Tapia Panchi

C.C. 0502508724

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Katerine Verónica Castro Segura con cédula de ciudadanía N°.180477192-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN EL AÑO 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, Octubre del 2017.

AUTORA



.....
Katerine Verónica Castro Segura

C.I. 1804771929

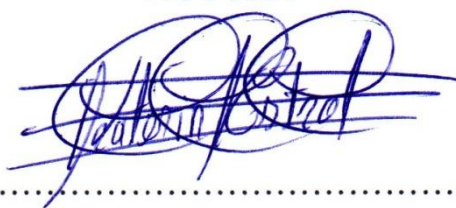
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Análisis de Caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Octubre del 2017.

AUTORA



.....
Katerine Verónica Castro Segura

C.I. 1804771929

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN EL AÑO 2015”**, elaborado por Katerine Verónica Castro Segura, estudiante 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 del 2017.



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dra. Karina Benítez

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Ernesto Jara

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por bendecir cada uno de mis pasos, brindándome la fuerza suficiente para continuar, sin medir ninguna dificultad y cumplir con los anhelos de mi vida. A mi madre por su profundo apoyo emocional y sus palabras de aliento en el último peldaño. A mi pequeña Lady que con su inocencia y alegría llena mi alma y corazón de coraje para no darme por vencida afrontando todas las dificultades, que se presenten en el sendero de mi camino,

Finalmente, dedico mi trabajo a todas aquellas personas que Dios puso en cada paso de mi camino; para brindarme sus consejos, apoyo, cariño y motivación, confiando en mi capacidad para crecer profesionalmente.

Katerine Verónica Castro Segura

AGRADECIMIENTO

A dios por brindarme la vida; salud; la fuerza y dedicación para lograr la consecución de mis objetivos,

Con cariño a mi madre Isabel que a pesar de las dificultades siempre me brindo su amor y compañía, a mi pequeña por ser mi pilar que me motiva día a día, recordándome la razón por la cual ingrese a tan prestigiosa institución, enseñándome a valorar aún más la vida

A mi familia mi hermana Fabiola por ser un ejemplo a seguir, a todas las personas que formaron parte de mi trayecto académico. A la Universidad Técnica de Ambato, especialmente a la Facultad de Contabilidad y Auditoría. Por abrir sus puertas para enriquecerme de conocimientos, a mí tutora Ing. Erika Tapia por ser una guía durante la elaboración de mi proyecto,

Katerine Verónica Castro Segura

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

TEMA: “EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MATRIZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EN EL AÑO 2015”.

AUTORA: Katerine Verónica Castro Segura

TUTORA: Ing. Erika Paulina Tapia Panchi

FECHA: Octubre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

La intervención activa de un modelo de control interno según el COSO I actualmente es importante, puesto que del mismo depende el cumplimiento de metas y competitividad de las cooperativas, es por ello que el siguiente análisis de caso resalta como objetivo analizar el control interno y la gestión administrativa en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. se destaca además varios aspectos perjudiciales tales como el incumplimiento de reglamentos, políticas y procedimientos expuestos por la gestión administrativa, provocando el incumplimiento de presupuestos en las áreas de créditos, inversiones y operaciones de esta forma solo incrementa la cartera vencida.

Debido a esto se realizó una investigación para detectar las falencias que se presentan en la Cooperativa y así poder indagar soluciones y trazar alternativas que sirvan de apoyo para resolver. Este análisis de caso se enmarcara en evaluar al personal de créditos, inversiones y operaciones mediante la investigación de campo, centrándonos en el enfoque cualitativo y cuantitativo el cual trata de indagar y exponer la realidad y la solución del problema; concluimos mediante la investigación descriptiva y exploratoria se obtienen los resultados mediante la

aplicación de un cuestionario de control interno destinado a los departamentos como objetos de estudio. Por ende se propone un modelo de control interno de acuerdo a las necesidades actuales de la Cooperativa para evaluar cada componente y corregir que permita detectar errores que afecten a la consecución de sus objetivos.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, COSO I, GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ERM, MICIL.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY ACCOUNTING AND AUDIT
CAREER ACCOUNTING AND AUDIT

TOPIC: "INTERNAL CONTROL AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE MATRIX OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE AMBATO LTDA. IN THE YEAR 2015 ".

AUTHOR: Katerine Verónica Castro Segura

TUTOR: Ing. Mg. Erika Paulina Tapia Panchi

DATE: October 2017

ABSTRACT

The active intervention of an internal control model according to the COSO I is currently important, since it depends on the goals and competitiveness of the cooperatives, which is why the following case analysis highlights the objective of analyzing internal control and administrative management in the matrix of the credit union Ambato Ltda. also highlights several detrimental aspects such as the non-compliance with regulations, policies and procedures exposed by the administrative management, causing breaches of budgets in the areas of credits, investments and operations in this way only increases the past due portfolio.

Due to this, an investigation was carried out to detect the shortcomings that are presented in the Cooperative and thus to investigate solutions and to draw up alternatives that serve as support to solve. This case analysis will focus on evaluating the staff of credits, investments and operations through field research, focusing on the qualitative and quantitative approach which seeks to investigate and expose the reality and the solution of the problem; we conclude by means of the descriptive and exploratory research the results are obtained by means of the application of an internal control questionnaire destined to the departments as object of study. Therefore, a model of internal control is proposed according to the

current needs of the Cooperative to evaluate each component and correct it to detect errors that affect the achievement of its objectives.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, COSO I, ADMINISTRATIVE MANAGEMENT, ERM, MICIL.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Contextualización.....	3
1.1.1. Macrocontextualización.....	3
1.1.2. Mesocontextualización.....	6
1.1.3. Microcontextualización.....	8
1.1.3.1. Análisis crítico.....	10
1.2. Relación Causa - Efecto.....	11
1.3. Justificación.....	12
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1. Objetivo General.....	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13

CAPÍTULO II	15
MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes investigativos	15
2.1.1. Super-ordinación Conceptual.....	18
2.1.2. Constelación de Ideas – Variable Independiente	19
2.1.3. Constelación de Ideas – Variable Dependiente.....	20
2.2. Marco Conceptual	21
2.2.1. Marco Conceptual para la Variable Independiente: Control Interno	21
2.2.2. Categorías Fundamentales de la variable dependiente: Gestión Administrativa.....	35
 CAPÍTULO III	 45
METODOLOGÍA	45
3.1. Modalidad de investigación	45
3.2. Enfoque de investigación	46
3.3. Nivel de investigación.....	46
3.4. Población y muestra	47
3.4.1. Población.....	47
3.4.2. Muestra.....	48
 CAPÍTULO IV	 54
RESULTADOS.....	54
4.1. Principales resultados obtenidos del diagnóstico	54
4.2. Aplicación de un cuestionario de control interno.	54
4.3. COMPONENTES COSO I	55
4.4. Conclusiones	91
4.5. Recomendaciones.....	92
 CAPÍTULO V	 93
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	93
5.1 Metodología de la propuesta de solución.....	93
5.1.1 Datos Informativos.....	93

5.1.2 Antecedentes de la propuesta	94
5.1.3 Justificación.....	94
5.1.4 OBJETIVOS	95
5.2. Bibliografía	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1. Esquema de supervisión SEPS.	4
Gráfico N° 1.1: Árbol de Problemas.....	10
Gráfico N° 2: Red de categorías – Infra Ordinación.....	18
Gráfico N° 2.1: Red de Categorías Conceptuales	19
Gráfico N° 2.2: Red de categorías – infra Ordinación.....	20
Gráfico N° 2.3: Auditoría Administrativa	23
Gráfico N° 2.4: Objetivo COSO I.....	27
Gráfico N° 2.5: Componentes del control interno.	28
Gráfico N° 2.6: Métodos de Evaluación.	34
Gráfico N° 2.7: Funciones de la Administración.....	37
Gráfico N° 2.8: Funciones de la Administración.....	39
Gráfico N° 2.9: Tipos de planes.....	40
Gráfico N° 2.10: Proceso de control	42
Gráfico 4: Control Interno.....	54
Gráfico N° 5.1 : Evaluación de Riesgo: Cartera de Crédito	102
Gráfico N° 5.2: Área de Créditos.....	110
Gráfico N° 5.3: Área de Inversiones	111
Gráfico N° 5.4: Área de Operaciones	112
Gráfico N° 5.5: Organigrama Funcional.....	115
Gráfico N° 5.6: Matriz de Supervisión y Seguimiento de Metas	116
Gráfico N° 5.7: Matriz de Supervisión y Seguimiento de Metas	117

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1. Segmentación SEPS por activos.....	5
Tabla N° 1.1. Segmentación SEPS por activos.....	7
Tabla N° 2.: Tipos de Auditoría.....	22
Tabla N° 2.1: Modelos de Control Interno	26
Tabla N° 2.2: Modelos de Control Interno	29
Tabla N° 3. Población	48
Tabla N° 3.1: Operacionalización variable independiente: Control interno.....	49
Tabla N° 3.2: Operacionalización variable dependiente: Gestión Administrativa	50
Tabla N° 3.3: Plan de recolección de información	51
Tabla N° 3.4: Procedimiento de recolección de datos	53
Tabla N° 4: Áreas de investigación	55
Tabla N° 4.1: Evaluación del nivel de confianza y de riesgo	67
Tabla N° 5: Modelo Operativo	98
Tabla N° 5.1: Análisis FODA COAC “Ambato Ltda.”	99
Tabla N° 5.2: Cuadro de actividades según el departamento	104
Tabla N° 5.3: Crédito comercial	106
Tabla N° 5.4: Departamento de inversiones	107
Tabla N° 5.5: Captaciones	108
Tabla N° 5.6: Departamento de operaciones	109

INTRODUCCIÓN

Una de las bases fundamentales para el desarrollo eficiente de una organización es a través de un adecuado control interno, por lo que, es necesario contar con una guía y modelo adecuado sobre la actuación individual para las actividades que se llevan a cabo y más aún cuando se trata de la información financiera que es una de las áreas más delicadas de llevar.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Contabilidad y Auditoría, para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I. IDENTIFICACIÓN DE CASO A ESTUDIAR, en el primer capítulo se describirá la situación actual del problema, se efectúa su contextualización desde un enfoque macro, meso y micro, se desarrolla un análisis crítico se desarrolla de las causas y consecuencias así se plantea de objetivos indicando que se quiere obtener, como y para qué.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, Marco Teórico, en este capítulo se da a conocer los antecedentes investigativos y la fundamentación teórica que brinda sustento al análisis de caso, trabajo de investigación, Así mismo se detalla la supraordinación y subordinación de las temáticas en estudio: sistema de control interno y la gestión administrativa y finalmente se plantea las preguntas directrices que este análisis de caso plantea responderse a su finalización, también, se establece la hipótesis.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA. Se define la metodología, enfoque, modalidad y tipos de la investigación, bajo la cual se desarrollará el análisis de caso, se determina la población a analizar analizando la operacionalización de las variables, se da a conocer la forma en la que se realizó la recolección de datos para su procesamiento y análisis.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS. Se procede a dar los resultados que se obtuvo luego de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información junto con su

análisis e interpretación, y las limitaciones del estudio realizado. Así dan a conocer las conclusiones del trabajo investigativo y las recomendaciones para dar solución al problema analizado.

CAPÍTULO V PROPUESTA. En este capítulo se desarrolla el Modelo de Control interno basado en el método COSO I, brindando los lineamientos necesarios para implementar cada uno de sus componentes. También se describe detalladamente los puntos de control que deben tomar en cuenta en las principales áreas de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Que ayuden a supervisar eficientemente los recursos, y alcanzar las metas de la organización.

CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA. Este capítulo hace referencia a todas las fuentes bibliográficas utilizadas como base para el desarrollo de este análisis de caso el mismo que sustentan toda la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Descripción y formulación del problema

“El control interno y la gestión administrativa en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” en el año 2015.

1.1. Contextualización

1.1.1. Macrocontextualización

En Ecuador el arribo del sistema cooperativo surge desde la antigüedad con la aparición de la primera cooperativa en Guayaquil denominada “Sociedad Protectora del Obrero” en el año 1919. Mencionada como prácticas sociales empleando un comportamiento regulado organizado para conseguir un objetivo en común, satisfaciendo sus necesidades básicas. Tratando de fomentar el progreso económico y desarrollo social a través del conjunto de esfuerzo y colaboración asociativa entre los participantes generando un beneficio para todos sus colaboradores (López, 2011).

Durante el desarrollo económico marcado por un período de crisis y profunda inseguridad política, económica y social. Las cooperativas muestran, un gran crecimiento a nivel nacional, con el propósito de hacer frente a las necesidades y aspiraciones socioeconómicas, destinadas a la sociedad ecuatoriana (Delgado, 2015).

El cooperativismo es un sistema económico social basado en un conjunto de socios que unen su capital para formar un ente económico donde busca un beneficio para todos sus miembros a través de la prestación de servicios económicos como transacciones crediticias destinadas para las actividades de cada socio solicitante resaltando así la igualdad social (López, 2011).

Tras el desarrollo económico, las cooperativas del Ecuador han evolucionado de manera positiva en la sociedad con un énfasis en su información interna y el cumplimiento de la misma, de las cuales al ser analizadas no todas cumplen con los requisitos necesarios para un correcto funcionamiento, dando paso al incumplimiento de políticas y reglamentos determinadas por la administración para el uso correcto y obligatorio destinado a todos miembros que conforman su entidad.

El sistema cooperativo es controlado y supervisado por la SEPS, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dicha organización regula y recibe información periódica de toda su actividad económica la misma que será analizada por la superintendencia para medir el nivel de riesgo, proporcionando medidas correctivas.

Según la información publicada en la página web de la SEPS, define a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Es un organismo de control encargado de supervisar las cooperativas de economía popular y solidaria, que posee personalidad jurídica de derecho con independencia funcionaria y financiera, que busca el crecimiento, seguridad, estabilidad y correcto funcionamiento de manera legal en el sector económico (Jácome, 2016).

Gráfico N° 1. Esquema de supervisión SEPS.



Fuente: Superintendencia de Economía Popular Solidaria.
Elaborado por: Castro k.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cuenta con un registro de segmentación de las organizaciones de economía popular y solidaria clasificada según el total de sus activos, exponiendo cinco segmentos en la siguiente tabla:

Tabla N° 1. Segmentación SEPS por activos

Segmento	Activos
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00. Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales
Por resolución No. 038-2015-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las 793 cooperativas del sector financiero popular y solidario, están organizadas en cinco segmentos de acuerdo con su monto de activos y son supervisadas por la SEPS.	

Fuente: Superintendencia de Economía Popular Solidaria.

Elaborado por: Castro K.

Ecuador posee 904 cooperativas de ahorro y crédito activas a nivel nacional, que son supervisadas y controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que deben estar ligadas con el cumplimiento de reglamentos establecidos.

El control interno propone el desarrollo de un plan de organización, donde contiene estrategias coordinadas y técnicas de respaldo que ayuden a proteger y mantener sus activos. Verificando la veracidad la precisión y confidencialidad de sus resultados económicos, desarrollando la eficiencia en la ejecución de sus

procedimientos guiados a la consecución de objetivos institucionales. (Pirela, 2005)

Para su mejor comprensión el control interno es una evaluación donde verifica el cumplimiento de metas, reglamentos y procedimiento, expuestos por la entidad financiera, para el desarrollo de sus actividades cotidianas. Siendo un reflejo la toma de decisiones de su información financiera. (Norka, 2010)

Sin embargo, durante muchos años el control interno, no se ha tomado como pilar fundamental para el desarrollo de las actividades organizacionales y su aplicación no ha sido considerada como importante para la ejecución y cumplimiento de objetivos. Un modelo de control interno ayuda a garantizar la obtención de información financiera correcta y segura siendo ésta, un elemento fundamental en la marcha del negocio para la toma de decisiones, de tal manera que le permita a la empresa realizar pronósticos en escenarios más reales (Aguirre, 2012).

1.1.2. Mesocontextualización

En la provincia de Tungurahua existe un nivel alto de movimientos económicos y comerciales, lo que ha incentivado la apertura y crecimiento del sector cooperativista. En la actualidad, la provincia cuenta con 161 cooperativas de ahorro y crédito activas registradas en el listado de organizaciones supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, alrededor de la provincia de Tungurahua misma que son creadas con fines de lucro y conformadas por personas naturales y jurídicas que unen un capital para ejercer sus actividades; dichas entidades son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con la finalidad de proporcionar información transparente y eficaz (Jácome, 2016).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, divide a las instituciones financieras en cinco segmentos según el total de sus activos, a continuación se detalla el total de las entidades según el segmento en la provincia de Tungurahua.

Tabla N° 1.2. Segmentación SEPS por activos

SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SFPS SEGÚN ACTIVOS 2016	
SEGMENTO 1	5
SEGMENTO 2	5
SEGMENTO 3	9
SEGMENTO 4	37
SEGMENTO 5	105
TOTAL	161

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Elaborado por: Castro K.

Toda empresa debe poseer un sistema de control interno según el modelo COSO I para garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones ejecutadas en el proceso de la información, evitando sus posibles riesgos. Sin embargo, la carencia de un control interno y el incumplimiento de sus procedimientos implantados por la administración, impide el alcance de sus objetivos afectando la situación financiera y organizacional (Rivas, 2011).

Para las cooperativas de ahorro y crédito es muy importante el mejoramiento continuo. No obstante, dentro de la problemática actual se encuentra el uso inadecuado del sistema de control interno lo que ha producido pérdidas significativas en su rentabilidad debido a la disminución en el otorgamiento de

créditos y el pago tardío de los deudores, mostrando como resultado un nivel bajo de liquidez.

Un sistema de control interno según modelo COSO I debe estar relacionado con todas las actividades ejecutadas en las cooperativas, de tal manera que la alta gerencia pueda realizar un seguimiento y monitoreo oportuno en el uso adecuado de sus recursos y protección de sus activos.

Un sistema de control interno evita posibles errores adventicios en el proceso de la información financiera se le considera una herramienta indispensable para incrementar su rentabilidad evitando posibles dolos, controlando la eficiencia y eficacia del trabajo de la administración y sus trabajadores. (Norka, 2010)

1.1.3. Microcontextualización

Dentro de las entidades reguladas por la Secretaría de Economía Popular y Solidaria (SEPS), está la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” Registrada en el segmento 2 con un total de sus activos de \$ 62'333.814 logrando cumplir con el monto señalado, en el total de sus activos aludido por la SEPS. La misma que cumple con todos requisitos necesarios para ser controlada y supervisada por la Superintendencia, según registró ROEPS-2013-000660.

Se inició un proceso organizacional con los hermanos Yucailla, buscando conformar en el futuro una empresa de provecho para todos. Es así que se logró reunir a 10 familias, se acordó realizar un aporte para la constitución del capital de \$5.000 por cada familia, logrando así constituir un patrimonio inicial de \$50.000.

La cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Creada el 13 de Enero del año 2003 en la ciudad de Ambato con el RUC 1891709591001 según el registro SEPS-ROEPS-2013-000660 ubicada en Lalama 08-51 y Juan Benigno Vela. Su representante legal es el Ing. José Santos Chango Uñog. (Delgado, 2015)

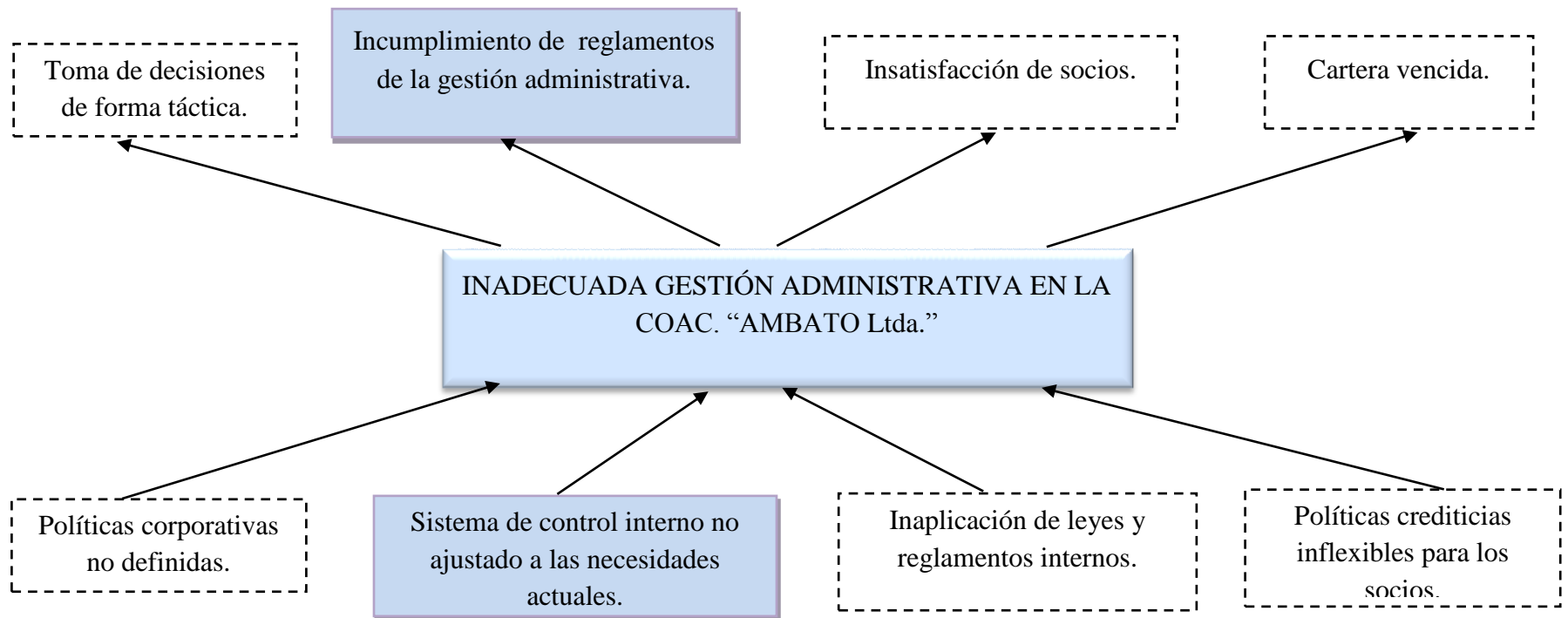
El objetivo principal de la entidad es contribuir al mejoramiento socio económico de los socios, a través de sus servicios financieros. No obstante, posee problemas en sus niveles de liquidez debido a la cartera vencida.

Sin duda poseer un sistema de control interno según el modelo COSO I facilita que la administración pueda planificar, controlar, y organizar todas las estrategias y acciones necesarias para el logro de objetivos y su mejoramiento continuo que será expresado en la exposición de resultados aportando de manera esencial a la toma de decisiones (Rivas, 2011).

Al no aplicar el modelo de control interno, ajustándolo a las necesidades de la cooperativa ocasiona debilidades en el área administrativa y contable, que no le permiten alcanzar la eficiencia en todas sus áreas. La existencia de un sistema de control interno no ejecutado de manera correcta no favorece de manera productiva al desarrollo de estrategias para corrección de falencias y prevención de riesgos futuros, aportando una seguridad razonable.

1.1.3.1. Análisis crítico

Gráfico N° 2. Árbol de Problemas



Fuente: Investigadora.
Elaborado por: Castro K.

1.2. Relación Causa - Efecto

Fortalecer el sistema de gestión administrativa y operativa sería su principal alcance para la cooperativa, así mejorando el nivel socio económico de sus asociados. Ante este escenario es importante recalcar que, los factores que afectan son varios que han surgido dentro de la misma organización.

En este sentido, las políticas corporativas no definidas sería una de las causas que de origen a una ineficiente gestión administrativa, la misma que induce a tomar decisiones inapropiadas por parte de la junta directiva sin llevar a solución alguna, dando como efecto la toma de decisiones inapropiadas por parte de la junta de accionistas.

Sin embargo, uno de los factores que afecta de manera directa es, el deficiente modelo de control interno, como la causa principal que no exista mejoras en la gestión administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Cía. Ltda., mismo que no es ejecutado un sistema, según el modelo COSO I para evaluar los componentes más importantes y necesarios de cada actividad que desarrolle la cooperativa conociendo así su funcionamiento, ejecución, aplicación y cumplimiento de políticas, procedimientos y demás reglamentos. Con el fin de salvaguardar sus activos, controlando que su información financiera sea presentado de manera razonable y las cifras sean verídicas. (Rivas, 2011)

Otro de los motivos que interviene, es la inaplicación de leyes y reglamentos internos, debido al desconocimiento y falta de interés por el responsable, al momento de realizar sus actividades buscando únicamente incrementar el nivel de socios para la cooperativa. Sin considerar los riesgos y falencias que puede ocurrir al momento de no cumplir con los estatutos establecidos en la organización.

Considerando las políticas crediticias inflexibles para los socios, una de las causas regidas por el incumplimiento de los procedimientos para asegurar los recursos

económicos de la cooperativa evitando entregar créditos a personas poco confiables con bajos recursos.

En relación a los efectos, sobre la ineficiente gestión administrativa genera es importante mencionar, en primer lugar, las consecuencias en cuanto a la toma de decisiones inapropiadas por un inadecuado control interno que proporcione información poco confiable basadas en un incumplimiento de procedimientos y reglamentos sería el factor más mencionado.

De la misma forma, el incumplimiento de reglamentos de la gestión administrativa incide negativamente para el desarrollo de sus actividades afectando de manera desfavorable para la consecución de objetivos empresariales, así obteniendo la disminución de socios por una mala administración existiendo poca credibilidad hacia los ahorristas e inversionista. Arrojando como resultado la pérdida de fidelidad de los socios.

La ineficiente gestión administrativa y el incumplimiento de políticas conlleva a la existencia de una cartera vencida por la falta de pagos puntuales por parte de los socios al no ser analizadas su situación económica, utilizando los procedimientos adecuados para el otorgamiento de créditos.

1.3. Justificación

La importancia del presente trabajo es práctica ya, a través del control interno se puede obtener información financiera confiable como una herramienta fuerte para la toma de decisiones gerenciales y se llevarán a cabo actividades que contribuyan al crecimiento empresarial a través de un incremento en el valor de la misma.

La empresa busca alcanzar la eficiencia en todas sus áreas con el trabajo mutuo y cumplimiento de reglamentos por ende en la investigación se analizará el control interno con el fin de conocer el área administrativa y contable que expongan alguna

debilidad de esa manera puedan realizar cambios para obtener una información confiable y veraz para mejorar el proceso de control interno.

Su estudio es de gran importancia para medir el nivel de riesgo que existe en los departamentos de la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.”, evitando de esta manera posibles pérdidas temporales que afectan a su situación económica y desarrollo social, generando mayor énfasis en la cuenta cartera vencida por su índice de morosidad que representa un saldo negativo para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La presenta información será utilizada como apoyo al conocimiento técnico de los directivos y jefes de los departamentos para que puedan mejorar la eficiencia de la oferta de servicios financieros y logren un mejor desempeño institucional, así alcanzando el logro de sus objetivos.

Sin duda alguna el adoptar un sistema de control interno y demás lineamientos, permitirán planificar de manera acertada los procesos administrativos en donde contará con la participación desde la alta dirección hasta la participación de toda la organización.

Este análisis de caso es factible realizarlo ya que es un tema de actualidad y de gran interés institucional, debido a la facilidad de acceso a la información sobre el tema con personas versadas en el medio, contar con los materiales y herramientas necesarias para cumplir con el trabajo, siendo totalmente ejecutable.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar el modelo de Control Interno y la Gestión Administrativa en la COAC AMBATO Ltda. Ubicada en la ciudad de Ambato en el periodo 2015.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir los componentes del control interno que posee actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” de acuerdo al modelo del COSO I.
- Identificar los factores de riesgo de acuerdo a los cuestionarios de control interno
- Proponer un modelo de control interno de acuerdo a las necesidades actuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”

Formulación del problema

¿Cuál es el impacto del control interno y la gestión administrativa en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” en el año, 2015?

Variable Dependiente: Gestión Administrativa

Variable Independiente: Control interno

Delimitación

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Financiera

Aspecto: Control interno

Espacial: El presente análisis de caso tendrá lugar en la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” Ubicada en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Temporal: La investigación se ejecutará durante el periodo octubre 2016 - marzo 2017.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes investigativos

Para el desarrollo de la presente investigación de análisis de caso y, se ha considerado necesario la revisión de material bibliográfico, investigaciones anteriores y artículos de revistas científicas relacionadas con la temática del tema de estudio, control interno y gestión administrativa:

El control interno en la actualidad es considerado como la herramienta que exhibe procedimientos y políticas orientadas a la consecución de objetivos, con el fin de asegurar el desempeño eficiente del personal junto al modelo COSO el mismo que requiere el cumplimiento de los controles para llegar a los objetivos propuestos por la organización el cual en el caso de no cumplir existirá el riesgo de no hacer realidad su misión y visión planteada.

En palabras de Rivas, En los últimos años el control interno ha optado una guía dirigida de manera primaria a impulsar la eficiencia, reduciendo el riesgo en la obtención de los objetivos, ayudan a asegurar la confiabilidad de la información financiera y la de gestión, a proteger los recursos, y a cumplir las leyes, reglamentos. El control interno fomenta a reducir los riesgos hasta el cumplimiento de los objetivos logrando el cumplimiento de normas, procesos y reglamentos tanto internos como externos asegurando que la información financiera sea confiable y real mediante la utilización de todos sus recursos. (Rivas, 2011)

En el trabajo investigativo de Carmen Guamán, en su tesis denominada: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INPACTO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE MUEBLERÍA RILA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011”**,

Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Concluye lo siguiente:

1. La empresa no realiza un análisis del cumplimiento de los objetivos establecidos lo que ocasiona un desconocimiento del desempeño de cada uno de los departamentos.
2. El personal tiene inconvenientes con los procesos, al no tener muy claro la forma de mejorar y simplificar los procesos internos para incrementar su eficiencia y orientar el trabajo al logro de los objetivos estratégicos u operacionales.
3. La empresa no tiene un plan de gestión administrativa – financiera, lo que afecta negativamente en la competitividad de la empresa dentro del sector productor y comercial de muebles.
4. Al implementar un sistema de control interno ayudará a controlar de mejor manera las actividades en cada departamento.
5. En la empresa no se realizan un análisis de liquidez permanente en la empresa mientras por tanto no tiene un parámetro de referencia para la toma de decisiones.

En la Mueblería RILA, el implementar un sistema de control interno ayuda a crear un plan de gestión administrativa-financiera bien estructurada aumentara su nivel de competitividad junto al trabajo colectivo de todos los departamentos de esta manera controlar eficientemente las actividades realizadas (Guamán, 2012).

Según Alpusig Jenny, en su tesis denominada: **“EL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL LA EMPRESA VIVERO FORESTAL BELISARIO QUEVEDO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA EN EL AÑO 2011”** Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Concluye lo siguiente:

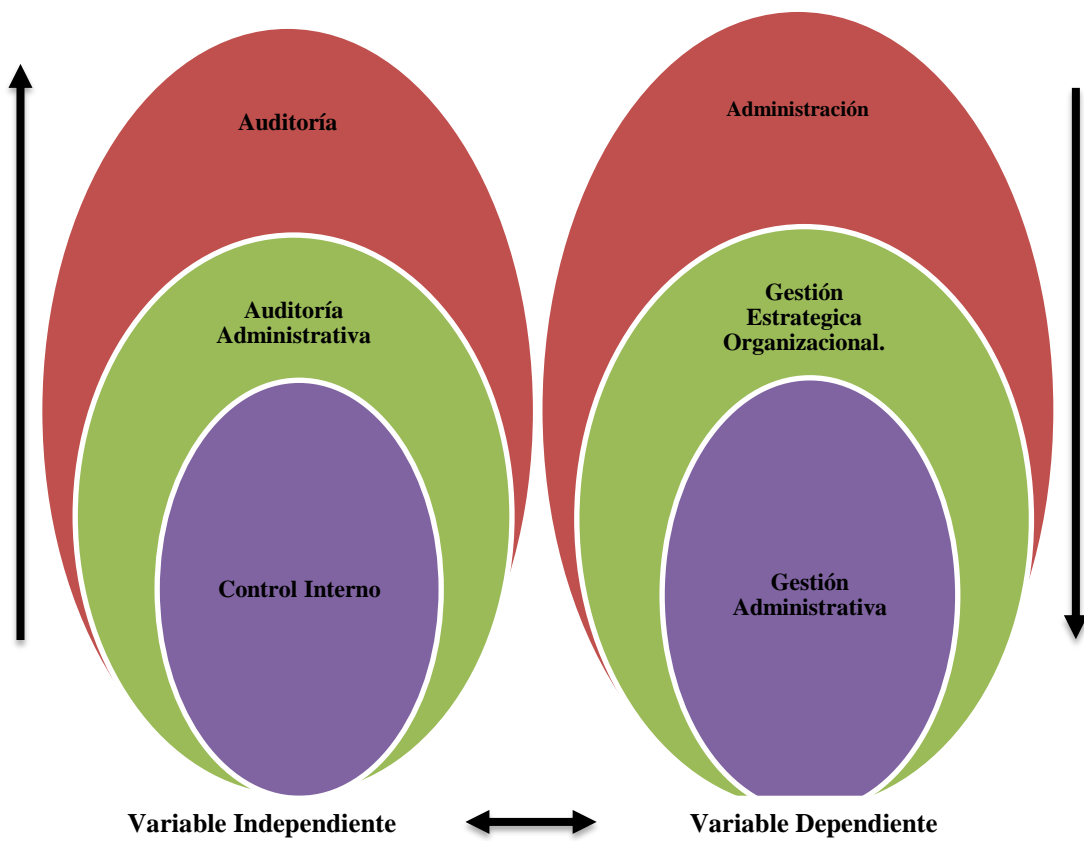
1. No existe un manual de control interno formalmente establecido, la carencia de este instrumento, las actividades administrativas, contable y financieras funcionan normalmente sobre la base del conocimiento práctico adquirido por la experiencia de sus empleados.
2. No existen políticas establecidas con claridad, la mayor parte de decisiones se las hace de forma impositiva, por este motivo los trabajadores acatan temporalmente o hacen caso omiso de las mismas.
3. Existe una persona responsable de actualizar los expedientes de empleados y trabajadores de la organización, pero no ejecuta un adecuado control interno lo que genera problemas en el departamento de Recursos Humanos.
4. Existen muchas deficiencias en el departamento de Recursos Humanos por no contar con un manual de funciones lo que ha conllevado a un trabajo aislado y de acuerdo a sus conveniencias.
5. Dentro del proceso productivo existen inconvenientes especialmente en el área de recolección de semilla, el cual no tiene un procedimiento específico a seguir, generando confusión y desorden.
6. El recurso humano del Vivero Forestal no reciben capacitación continua lo que ocasiona una limitación en el desempeño laboral.

Un manual de control interno, es un conjunto de procedimientos, políticas y técnicas para el cumplimiento propio por parte de la administración contable y financiera para la empresa de Vivero Forestal. En este caso de no existir políticas implantadas conlleva a tomar decisiones de manera incierta, además la administración no cuenta con un manual de funciones llevando a un desconocimiento por parte de cada responsable (Alpusig, 2012).

2.1. Fundamentación científico-técnica

2.1.1. Super-ordinación Conceptual

Gráfico N° 2: Red de categorías – Infra Ordinación

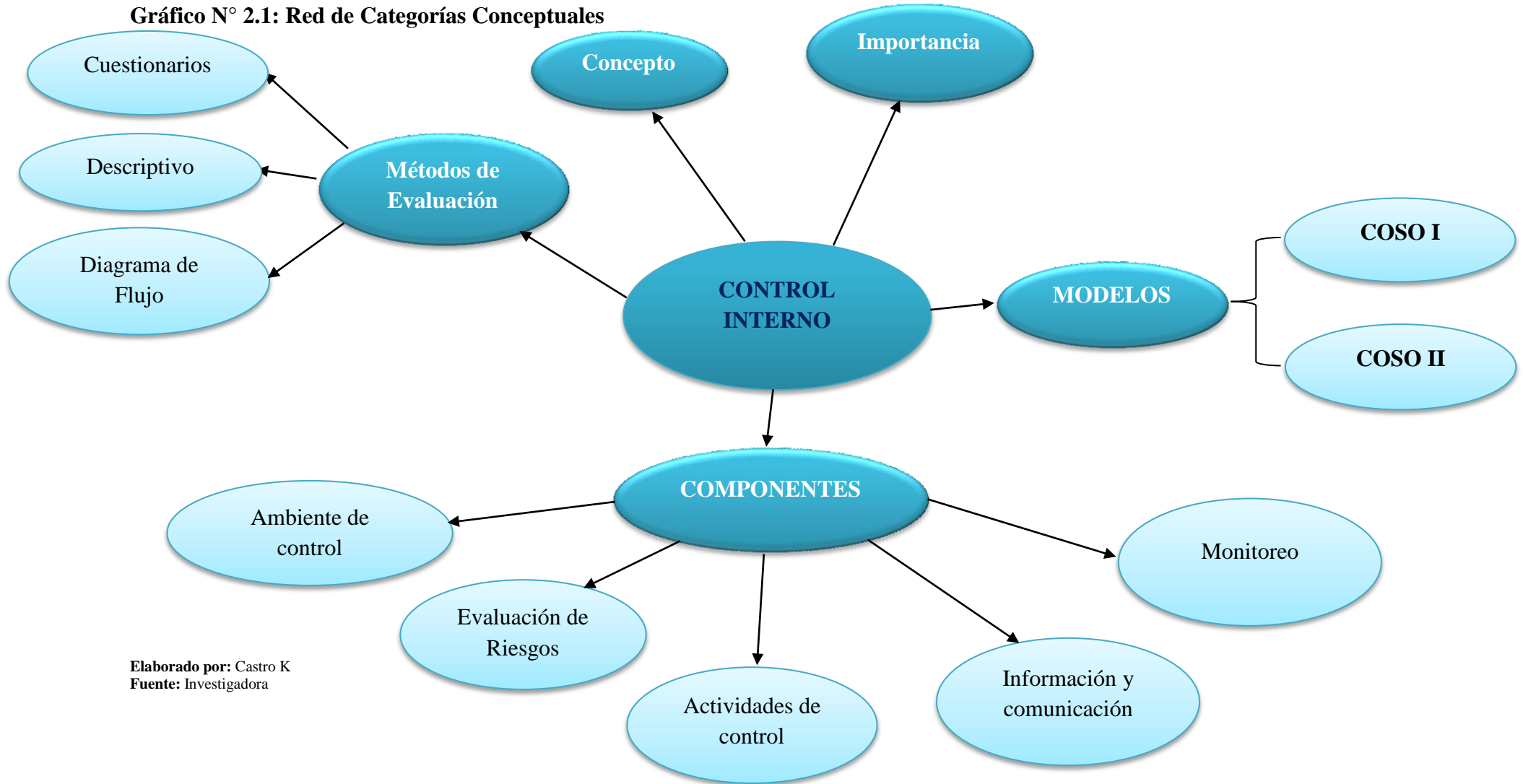


Fuente: Investigadora

Elaborado por: Castro K.

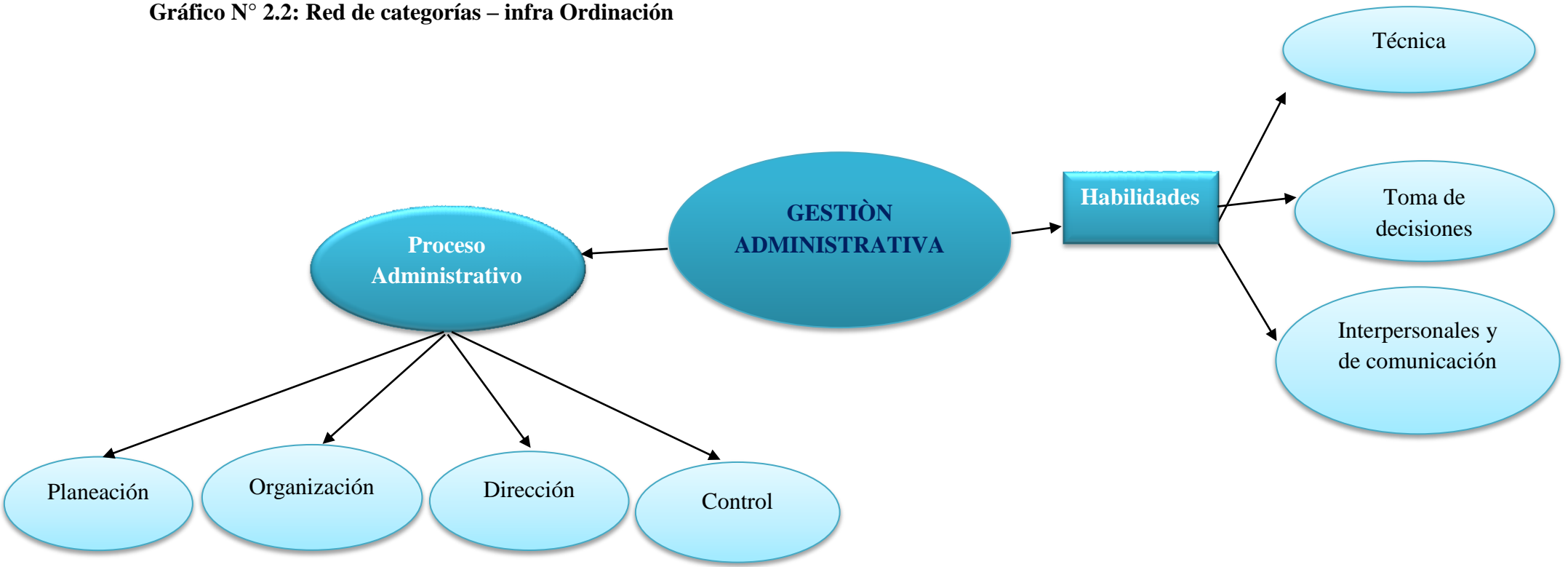
2.1.2. Constelación de Ideas – Variable Independiente

Gráfico N° 2.1: Red de Categorías Conceptuales



Elaborado por: Castro K
Fuente: Investigadora

2.1.3. Constelación de Ideas – Variable Dependiente
Gráfico N° 2.2: Red de categorías – infra Ordenación



Elaborado por: Castro K.
Fuente: Investigadora

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Marco Conceptual para la Variable Independiente: Control Interno

AUDITORIA

La Auditoría da origen a épocas tan lejanas de acuerdo a las necesidades y a los cambios constantes que se daban en el mundo, la protección de los recursos de las personas era esencial donde muchos de ellos para evitar desfalcos implementaban medidas de control dando así seguridad a sus propiedades.

En el mismo pensamiento, la auditoria consiste en una evaluación, revisión de los estados financieros y cuentas contables verificando la fiabilidad de la misma junto al cumplimiento de las normas y reglamentos de los organismos de control, agregando valor y opiniones para optimizar los procesos de preparación y presentación de la información financiera de la entidad (Espino, 2014).

Una auditoría es un examen repetitivo planificado para detectar errores durante el ejercicio económico, evaluando cada actividad de cada departamento de la organización. En definitiva es una secuencia de pasos que trata de analizar las situaciones económicas presentes y futuras para exponer la situación económica a todos los beneficiarios (Pallerola & Monfort, 2014)

OBJETIVO

El objetivo de una auditoría es brindar una opinión acerca de la información financiera presentada analizando la veracidad de cada una de las cuentas y el cumplimiento de los PCGA Principios de la Contabilidad Generalmente Aceptados, así exponer un informe dando a conocer los puntos de controles negativos y positivos como guía para la toma de decisiones por parte de gerencia. (Perèz, Castrillo & Megis, 2012).

TIPOS DE AUDITORÍA

Tabla N° 2.1: Tipos de Auditoría

TIPOS DE AUDITORÍA	DEFINICIÓN	AUTORES
AUDITORÍA FINANCIERA	Se define como un proceso de análisis de la situación financiera o estados financieros, mediante el cual presenta un informe donde el auditor expresa su opinión. “un examen sobre los cuatro estados financieros presentados por la entidad”	Pérez Manuel (Perèz, Castrillo, & Megis, 2012)
AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	Este tipo de Auditoría realiza una supervisión de las actividades económicas verificando si existe el cumplimiento de sistemas de calidad como: normas o reglamentos otorgadas por los organismos de control.	Whittington, Ray (Whittington, 2012)
AUDITORÍA OPERATIVA	Consiste en evaluar las decisiones de los responsables de cada departamento verificando si cumplen con las políticas, funciones, metas y demás disposiciones emitidas por gerencia.	María Ruiz (Ruiz, 2011)

Fuente: (Perèz, Castrillo, & Megis, 2012)

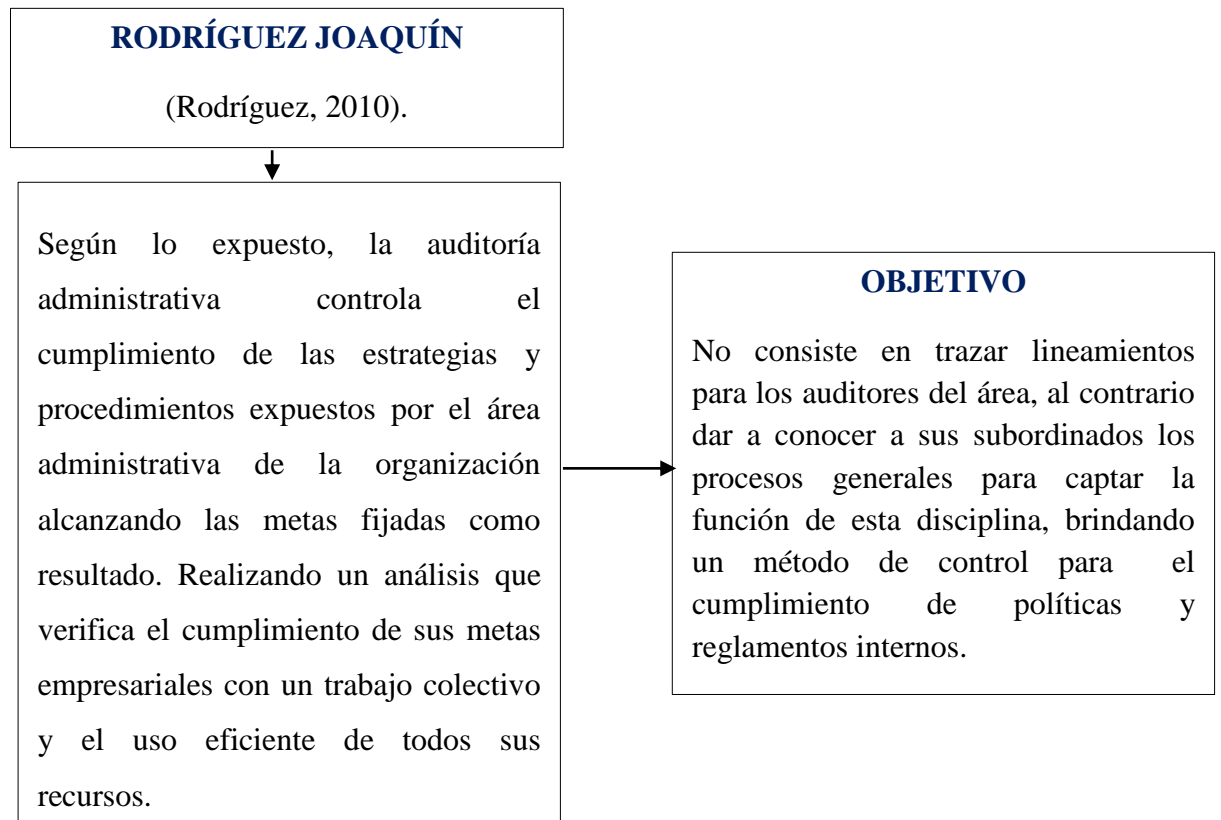
Elaborado por: Castro K.

Los tipos de auditoría explican el uso adecuado de cada registro en cada actividad que realice como el análisis de la razonabilidad en la presentación de sus estados financieros, el cumplimiento de sus reglas, políticas y actividades implantadas en la

organización para el logro de sus objetivos, junto a un análisis constante de las actividades que se encuentren activas.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Gráfico N° 2.3: Auditoría Administrativa



Fuente: (Rodríguez, 2010).

Elaborado por: Castro K.

Sistema de Control Interno

El sistema de control interno es un conjunto de actividades, reglas y procedimientos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus actividades, la misma que ayuda a corregir riesgos que dan como resultado pérdidas a la organización, dicho sistema apoya al crecimiento dejando evidencias como muestra para la toma de decisiones por la gerencia (Mantilla, 2011).

Un sistema de control interno puede ser visto como el proceso (que incluye todos los controles, financieros o de otro tipo) efectuado por la junta de directores, la administración principal, y otro personal de una institución crediticia para proveer seguridad razonable de que se logran los siguientes objetivos:

- Logro de las metas y objetivos establecidos
- Uso económico y eficiente de los recursos
- Control adecuado de los diversos riesgos en que se incurre y de la salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información financiera y gerencial
- Cumplimiento con leyes y regulaciones así como con políticas, planes, reglas internas y procedimientos. (Mantilla, 2011).

CONTROL INTERNO

En definición el control interno es un proceso de actividades enlazadas por todas las actividades ejecutadas en cada departamento guiadas al cumplimiento de metas y consecución de objetivos corrigiendo errores para evitar posibles pérdidas tanto económicas como de recursos materiales y humanos. (Márquez, 2011).

El sistema de control interno es un proceso que ayuda a cumplir los objetivos empresariales, proporcionando una seguridad a todos los recursos financieros con el cumplimiento mutuo de políticas y regulaciones de entidades externas.

Es indispensable la aplicación de un control interno en una institución financiera la misma ayuda a regular y corregir ciertos errores que por desconocimiento humano, incumplimiento de leyes y reglamentos o una deficiente comunicación conlleva a realizar falencias al realizar transacciones o actividades crediticias, Resalta un sistema de control interno ayuda a conseguir los objetivos planteados mas no el éxito de la institución (Márquez, 2011).

Según lo expresa, un sistema de control interno es una acción que se realiza de manera enlazada con todas las actividades ejecutadas en cada departamento mismo que impulsa al cumplimiento verídico de cada meta y objetivo de la institución.

Importancia

La importancia de poseer un sistema de control interno para las organizaciones empresariales radica en que a través de este procedimiento corporativo se organizan los procesos de la institución y se orientan hacia la satisfacción de las diferentes necesidades que exhiba en un momento determinado, se protegen todos aquellos activos sociales que hacen parte de la estructura patrimonial de la empresa y se contrasta la eficiencia y la efectividad de las operaciones desarrollada. (López, 2015)

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad. Evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La aplicación del control interno ayuda a verificar y corregir las debilidades humanas evitando cometer errores futuros durante el proceso y desarrollo de la actividad económica, controlando el respaldo de cada transacción realizada junto al cumplimiento de políticas y normativa tanto internas como externas optadas por la institución. (Márquez, 2011)

MODELOS DEL CONTROL INTERNO

Modelo de Control Interno Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).El control interno según el COSO I detalla cinco componentes, los mismos que se utilizan como razones para mostrar si el sistema aplicado es eficaz, para el crecimiento institucional. (López O. , 2015)

Los siguientes modelos son alternativas para la aplicación en las organizaciones según las necesidades solicitadas y resultados esperados a obtener, los mismos que comparten el mismo fin, lograr la consecución de sus objetivos empresariales.

Tabla N° 2.2: Modelos de Control Interno

MODELOS DE CONTROL INTERNO		
MODELO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
COSO	Committee of Sponsoring organizations	Este modelo tiene la necesidad que los controles señalados en su alcance lleven a la organización al cumplimiento de sus objetivos, pero solo resalta tres ámbitos: cumplimiento de operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes. (Carmona, 2010)
COCO	Criteria of Control	Es un modelo más sencillo y comprensible, contiene un lenguaje entendible para todos los empleados, guiado a mejorar el control de una entidad. Con la información puede crear su propio modelo. Se abarca al sector público y privado. (Rivas, 2011)
COSO ERM	Enterprise Risk Management	Este modelo es diseñado para conocer los riesgos potenciales que puedan afectar la entidad, administra la gestión de riesgos con la finalidad de proporcionar seguridad prudente para la consecución de sus objetivos. (Albanese, 2012)
MICIL	Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano	Este modelo surge como una respuesta a la necesidad de implantar una guía ajustada a la realidad y a la necesidad de la institución. (Rivas, 2011)

Fuente: (Rivas, 2011)

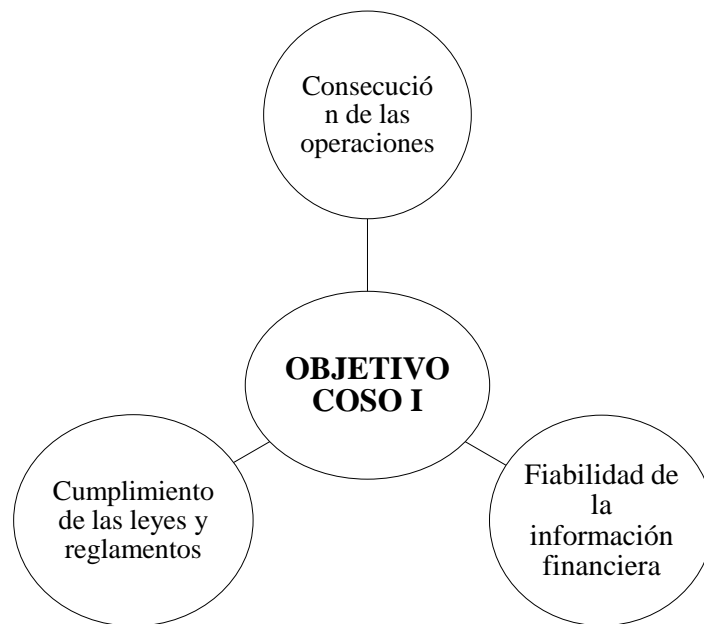
Elaborado por: Castro K.

COSO I

Corroborar que los métodos de control guíen a cumplir sus objetivos valorando sus componentes como estructura. El presente modelo es aplicado por la directiva de las instituciones que tienen como fin obtener rentabilidad, y diseñado para detectar y

administrar posibles errores, generando seguridad, confiabilidad al logro de los objetivos. (Flores, Pozo, & Rivas, 2012)

Gráfico N° 2.4: Objetivo COSO I



Fuente: (Flores, Pozo, & Rivas, 2012)

Elaborado por: Castro K.

COSO II

El COSO II, es un proceso consecuente diseñado para identificar, informar y monitorear los futuros riesgos de la institución financiera, uniendo esfuerzos para disminuir posibles amenazas, aclarando la incertidumbre y aprovechando sus fortalezas y oportunidades (Márquez, 2011).

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN COSO I

El control interno según el modelo COSO I consta de cinco componentes vinculados entre sí y sirven como juicios para determinar si el sistema es eficaz para corregir futuros dolos, dichos componentes examinan si se está cumpliendo los todos los

procesos internos y externos para la consecución de objetivos y captación de futuros socios. (Estupiñán, 2015)

Gráfico N° 2.5: Componentes del control interno.



Fuente: (Estupiñán, 2015).

Elaborado por: Castro K.

Los componentes detallados en el gráfico anterior muestran los niveles organizados que deben ser ejecutados por la institución, la misma que requiere ser estudiados cada uno de ellos para mejorar la comprensión de las personas interesadas para su cumplimiento.

DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES

Los cinco componentes están enlazados entre si los mismos que deben ser aplicados cada uno de ellos para obtener un resultado final, cada componente tiene un objetivo en común y no puede ser aplicado uno sin el otro, esta estructura puede ser aplicada de manera cómo la Administración dirige a la entidad financiera, integrados en el proceso administrativo. (Millán & Obando, 2015)

Tabla N° 2.3: Modelos de Control Interno

SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
SUBSISTEMAS	COMPONENTES	ELEMENTOS
De Control Estratégico	Ambiente de Control	Acuerdos éticos
		Desarrollo del talento humano
		Estilo de Dirección
	Direccionamiento Estratégico	Planes y Programas
		Modelo de Operación
		Estructura Organizacional
	Administración de Riesgos	Contexto Estratégico
		Identificación de Riesgos
		Análisis de Riesgos
		Valoración de Riesgos
De Control de Gestión	Actividades de Control	Políticas de Administración de Riesgos
		Políticas de Operación
		Diseño de Procesos
		Diseño de Controles
		Diseño de Indicadores
	Información	Manual de Operación
		Información Primaria
		Información Secundaria
	Comunicación	Sistemas de Información
		Comunicación Externa
		Comunicación Interna
		Medios de Comunicación
		Planes de comunicación
De evaluación a la Gestión	Autoevaluación	Autoevaluación del Sistema de Control Interno
		Autoevaluación de la Gestión
	Evaluación Independiente	Evaluación independiente del Sistema de Control Interno
		Auditoría
	Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento Institucionales
		Planes de Mejoramiento Funcionales
		Planes de Mejoramiento Individuales

Fuente: (Mejía, 2010)
Elaborado por: Castro K.

1.-AMBIENTE DE CONTROL

Evalúa el comportamiento al involucrarse con la sociedad y los valores éticos de cada ser humano al momento de ejercer su actividad, por ejemplo la administración su forma de organizar, direccionar y asignar responsabilidades a cada personal de la institución. (Estupiñán, 2015)

El primer componente de control interno Ambiente de Control, que brinda estructura, este componente labora según valores éticos, la honestidad y competencia del personal humano que interactúa en los demás componentes de una entidad. Su objetivo es analizar el estilo administrativo, como la gerencia otorga autoridad y

asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su talento humano guiando a la consecución de sus objetivos. (Millán & Obando, 2015)

Factores del Ambiente de Control

- Integridad y valores éticos.
- Compromiso a ser competente
- Cumplimiento de las actividades
- Estructura de la organización
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de talento humano

El ambiente de control es la base de control interno, interviene en como las entidades estructuran y asignan responsabilidades, este componente establece el conocimiento de sus colaboradores referente al control, la entidad financiera es regulada por organismos de control, por ende requieren de personal competitivo para fomentar seguridad en la ejecución de valores éticos, cumpliendo con todas sus actividades misma que se encuentra expuesta en su estructura organizacional, asignando autoridad y responsabilidades en la aplicación de sus actividades, la entidad difunde políticas y procedimientos para cumplir con sus objetivos mejorando el control interno en la entidad. (Atarihuana, 2015)

1. VALORACIÓN DE RIESGOS

Una institución debe establecer objetivos y para llegar a cumplir se presentar diversos riesgos los cuales se deben resolver de manera eficaz evitando posibles pérdidas. Para la valoración de los riesgos una entidad debe proponer sus objetivos a corto, mediano y largo plazo para realizar análisis y evaluar los posibles riesgos que afecten para la consecución de los mismos.

La Administración debe implantar estrategias para toda la institución que ayuden a detectar, controlar y eliminar los riesgos que se presenten, actuar de manera rápida antes de que ocurra para prevenir posibles errores que eviten la consecución de sus objetivos.

Los objetivos organizacionales, que se resumen en cuatro categorías:

- Eficiencia y efectividad de las operaciones de la organización, que constituyen el punto clave al cual se dirigirá la mayor parte de los esfuerzos y recursos y permitirá identificar los riesgos asociados a su consecución;
- Confiabilidad de la información financiera y de operación producida, dirigidos a la producción de información veraz, oportuna y confiable de los resultados de operaciones realizadas por la organización;
- Protección a los activos de la organización, constituidos por una serie de adecuados procesos para la adquisición, contratación, registro, integración, manejo y control de los recursos organizacionales;
- Cumplimiento de regulaciones legales, reglamentarias y contractuales, referidas al cumplimiento de un marco legal y normativa que afecta el funcionamiento de la organización ante un entorno. (Rivas, 2011)

2. ACTIVIDADES DE CONTROL

Procesos para verificar si se cumple con las políticas y demás regulaciones tanto interna como externas para llegar a la meta establecida. Las actividades de control se rigen en el cumplimiento de las disposiciones de administración políticas, procesos y reglamentos para reducir en nivel de riesgo de la institución incrementando el logro de sus objetivos. (Mejía, 2010)

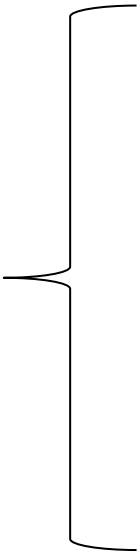
Elementos de actividades de control:

1. **Políticas de operación:** establecen los lineamientos necesarios para establecer los procesos, en cumplimiento de los procedimientos y programas planteados, de manera eficaz, eficiente y económica.
2. **Diseño de Procesos:** Constituye las actividades, tareas, responsabilidades, autoridades, y procedimientos requeridos para obtener los productos necesarios para la consecución de los objetivos de la institución.

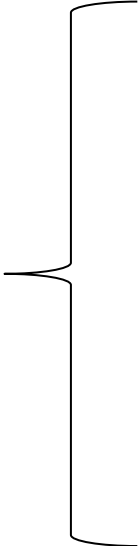
3. **Diseño de Controles:** Establece las operaciones y mecanismos de prevención, detección, protección y recuperación de los riesgos, y conlleva a la consecución de los objetivos y resultados económicos establecidos por la entidad.
4. **Diseño de Indicadores:** propicia el autocontrol y la autoevaluación de los resultados, la gestión, el desempeño y el riesgo en cada uno de los procesos que conforman la organización.
5. **Manual de Procesos:** La organización estructura un instrumento que integra los elementos relativos a los Subsistemas de Control Estratégico y de Control de Gestión, para facilitar su comprensión, operación, evaluación y cumplimiento del mismo por todos sus subordinados, fomentando en control dentro de la institución. (Mejía, 2010)

3. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información: Analiza los medios donde receptan todo tipo de información a sus subordinados controlando si dichas disposiciones son cumplidas o no. La información ayuda al control del cumplimiento de los procesos, fomentando que la información sea verídica, justa que contenga datos útiles para detectar posibles riesgos optando por una toma de decisiones acertada. Los elementos que le componen se refleja a continuación.

- 
- ✓ **Información primaria:** Comprende los datos que provienen de fuentes externas relacionadas con el entorno de la institución contratistas, bancos, instituciones financieras y el entorno tecnológico político, social y económico. (Mejía, 2010)
 - ✓ **Información secundaria:** Se refiere a los datos que surge dentro de la entidad y proviene de construcción de políticas, del cumplimiento de las actividades y de la estimación de la gestión financiera. (Mejía, 2010)

La comunicación factor principal para el desarrollo de las actividades, integra al personal incentivando al logro de un objetivo en común. El intercambio de información se realiza mediante la comunicación que debe existir en todos los niveles jerárquicos como una red enlazada entre sí. Recapta la información necesaria para ejecutar sus actividades. (Millán & Obando, 2015)

- 
- ✓ **Comunicación interna:** Ayuda a la coordinación de las actividades a mediante de la exposición de las políticas internas y de la información que surge dentro de la institución, para una clara identificación de los objetivos, estrategias y metas, hacia los cuales se enfoca el giro del negocio. (Millán & Obando, 2015)
 - ✓ **Comunicación externa:** Apoya a la exposición de la información a los interesados fuera de la entidad, además facilita el trabajo de los organismos de control que evalúan a la organización. (Mejía, 2010)

4. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Realiza un seguimiento para comprobar si cumplen con sus obligaciones. Comprobando la efectividad de los procedimientos. Este componente se refiere a la evaluación que se debe realizar a cada uno de los niveles, midiendo el grado de evolución que ha logrado durante un periodo comprobando los resultados que obtiene al realizar un control de cada una de las actividades.

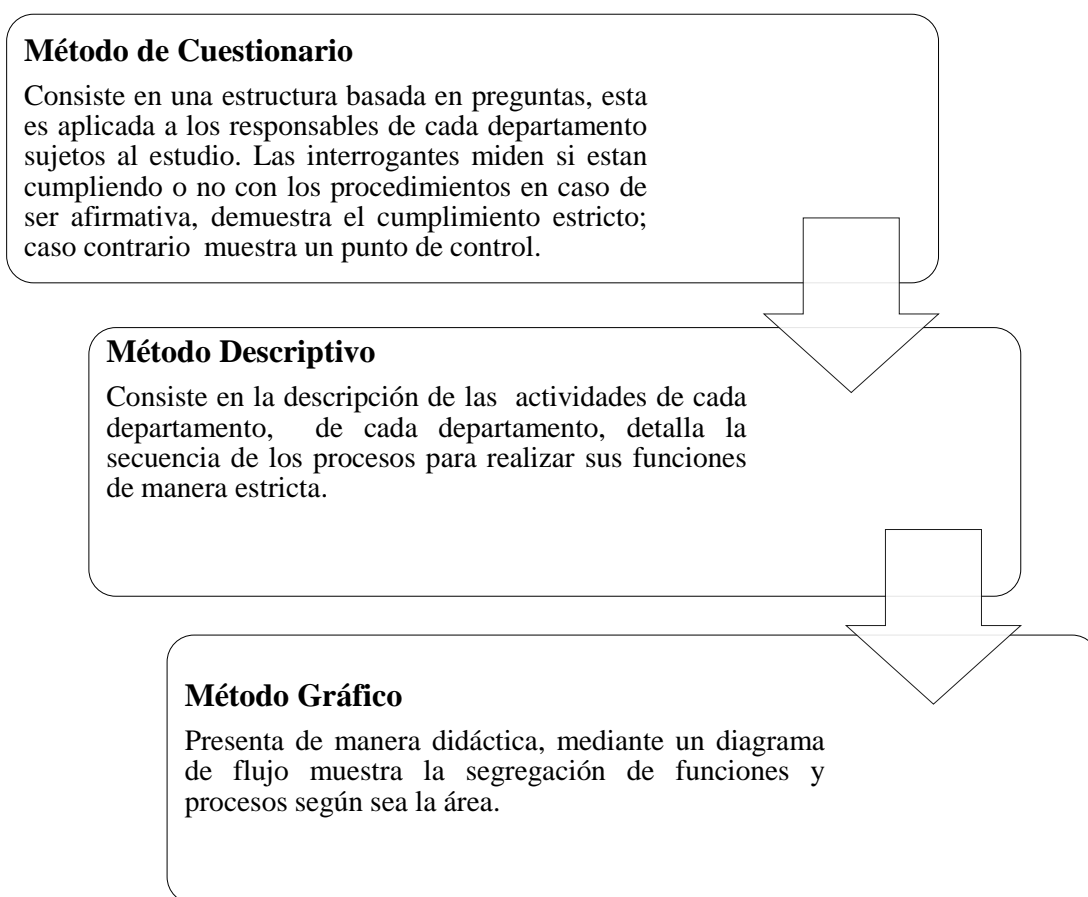
El monitoreo es el último componente que verifica si la aplicación de los demás componentes expuestos anteriormente tiene un resultado eficaz ante la situación que presenta la institución, comprobar si el control interno aplicado está dando los resultados programados, observando el grado de su efectividad por la aplicación de cada componente en la administración. (Mejía, 2010)

Los componentes de control interno muestran su contextualización especificando el significado de cada componente

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Existen tres tipos de métodos de evaluar el control interno logrando analizar los departamentos sujetos al presente estudio los mismos que nos conlleva a cumplir conocer la situación institucional y verificar el cumplimiento de los objetivos del presente análisis de caso. Se detallan a continuación (Frías, Raúl, 2010).

Gráfico N° 2.6: Métodos de Evaluación.



Fuente: (Frías, Raúl, 2010).

Elaborado por: Castro K.

(Estupiñan, 2012), Sus ventajas al utilizar uno de los métodos se presentan a continuación:

- a. Identificar la existencia o ausencia de controles financieros y operativos.
- b. Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en el relevamiento.
- c. Identificar las desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo.
- d. Facilitar la presentación de recomendaciones y sugerencias a la gerencia de la empresa sobre asuntos financieros y operativos.

2.2.2. Categorías Fundamentales de la variable dependiente: Gestión

Administrativa.

Administración

La administración implica organizar, controlar y supervisar de manera periódica la ejecución de las actividades de cada responsable de su área verificando que realicen de manera eficiente y eficaz, realizando bien cada proceso de una manera correcta. La presente rama controla el cumplimiento de cada proceso, leyes, procedimientos, funciones y reglamentos internos y externos. (Coulter, 2010)

La administración se encarga en implantar controles para prevenir, edificar, corregir errores y verificar el incumplimiento de los procesos consiste en realizar un trabajo vinculando a los demás colaboradores de la institución, de ella esta difundir las funciones y estrategias en cada uno de los trabajadores con el uso eficiente de los recursos financieros, materiales como intelectual para la consecución de los objetivos. (Munch, 2010)

Importancia

La alta gerencia tiene la obligación de tomar decisiones que ayuden a los colaboradores realizar sus mejores méritos para alcanzar los objetivos generales y específicos, creando un trabajo en equipo que busquen conseguir el mismo objetivo siendo beneficiados (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2011).

Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Se puede expresar los elementos que domina una administración:

- **Objetivos:** La administración está enmarcada en la consecución de resultados.
- **Eficiencia:** Es el resultado de cumplir con los objetivos de manera rápida con eficacia.
- **Competitividad:** Se refiere a la capacidad de la institución para promocionar sus servicios financieros, proporcionando un valor adicional.
- **Calidad:** Enmarca la obediencia estricta de los procesos u requisitos de cada servicio, obteniendo como resultado la satisfacción de los socios.
- **Coordinación de los recursos:** Mediante la administración buscan minimizar los recursos de la institución.
- **Productividad:** Resulta llegar a la consecución de las metas minimizando los recursos empleados. (Munch, 2010)

Gestión Administrativa

Gestión: es la acción de lograr, analizar las técnicas para alcanzar lo deseado.

Administrativa: es el conjunto de acciones que va a realizar para llegar a cumplir las metas exponiendo la capacidad de hacer uso los recursos disponibles.

Conjunto de estrategias donde los responsables ejecutan sus actividades, y la forma de como utilizan los recursos escasos con el fin de cumplir con los objetivos deseados, con el uso adecuado de las funciones administrativas que son planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2011)

Proceso Administrativo

El proceso administrativo, enmarca en una serie de estrategias enlazadas entre sí que toda administración de una institución debe guiar, una institución está conformada por dos fases una estructura, donde establece funciones y actividades a seguir. La segunda es operacional donde se cumplen las funciones y actividades establecidas, para alcanzar lo esperado. (Coulter, 2010).

Funciones de la Administración:

Las funciones administrativas están formadas por etapas que siguen una secuencia como son: planeación, organización, control y dirección cada una de ellas cumple una función donde requiere de la aplicación de las cuatro etapas para ejecutar una gestión administrativa eficaz, y formar una actividad institucional con un misión competitiva.

Gráfico N° 2.7: Funciones de la Administración



Fuente: (Coulter, 2010).

Elaborado por: Castro K.

Las funciones de la Administración están clasificadas de manera secuencial para la ejecución administrativa de una institución financiera, apoyando a la estructura administración para mejorar el capital intelectual de todos los colaboradores, de la siguiente manera según: (Coulter, 2010)

Planeación

La planeación señala donde va a estar una empresa a futuro y que estrategias va a utilizar para llegar allí. Significa precisar metas para cumplir en un futuro y elegir las acciones y recursos materiales u económicos importantes para lograr alcanzarlas.

Organización

La organización radica en fijar las tareas, distribuir actividades para cada departamento, siendo dispensable fijar una autoridad como líder para la distribución de recursos.

Dirección

La dirección fundamenta en hacer uso de técnicas para motivar a los empleados para que logren las metas institucionales. Dirigir expresa establecer una cultura organizacional y valores éticos; técnicos para notificar las metas a los empleados, incrementando el deseo de ejecutar un desempeño competitivo mostrando como colaborador un valor agregado.

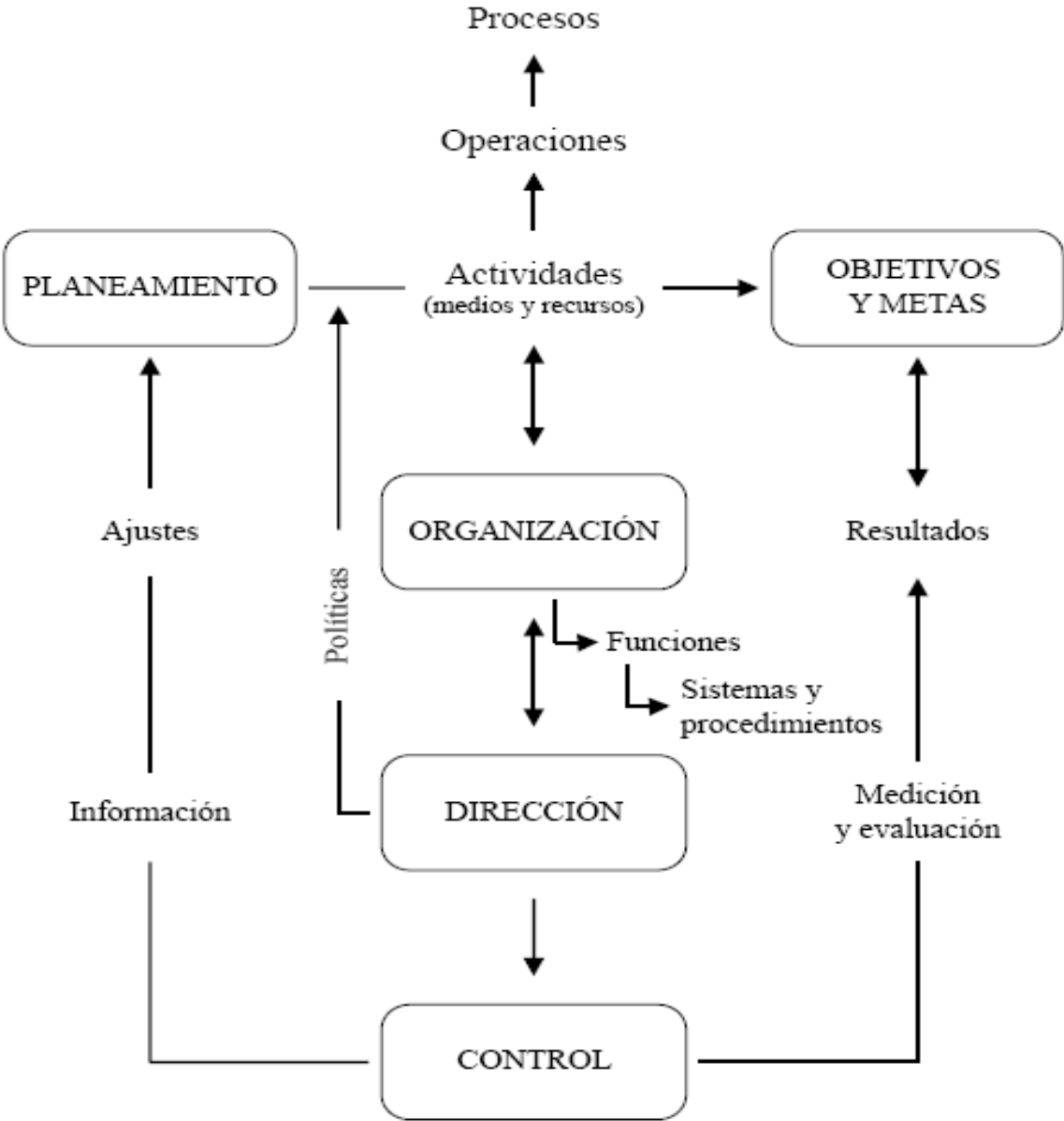
Control

Se encarga de vigilar el cumplimiento de las actividades por parte de los empleados, determinar si la empresa está guiando a la obtención de sus metas, caso contrario optar por medidas correctivas que generen resultados favorables. Los directivos deben controlar y asegurarse que todos luchen por cumplir un objetivo en común.

La administración crea una estructura de funciones que brinda una retroinformación que sea aprobada y difundida por los involucrados de una institución, las instituciones optan un modelo según sus necesidades y la actividad del negocio, laborando según políticas, sistemas, procesos y funciones guiadas a conseguir un bien común. (Dextre & Pozo, 2012)

El siguiente modelo del proceso administrativo detalla cada uno de las etapas de una forma dinámica para conseguir el entendimiento de los responsables a ejecutar. A continuación detallamos de la siguiente manera:

Gráfico N° 2.8: Funciones de la Administración



Fuente: (Coulter, 2010).
Elaborado por: Castro K.

Los procesos administrativos muestran las actividades que realiza cada uno de las etapas y las funciones que debe realizar periódicamente la organización para llegar a cumplir su misión institucional. (Dextre & Pozo, 2012)

Planeación: ¿Que se requiere obtener? Los resultados que quiere cumplir y las técnicas a utilizar para alcanzar la meta con bajos recursos. La planeación tiene un resultado rápido, los planes tienen como fin prevenir, tomar decisiones anticipadas, programar tener una visión hacia el futuro con la relación de una serie lógica de sucesos que deberán llevar a la obtención de los objetivos. (Chiavenato, 2011)

En el mismo tema muestra la existencia de cuatro tipos de planes los mismos que se detallan a continuación:

- **Planes relacionados con métodos**, denominados procedimientos
- **Planes relacionados con dinero**, denominados presupuestos
- **Planes relacionados con el tiempo**, denominados programas o
- **Planes relacionados con comportamientos**, denominados reglas o reglamentos.

La planeación es un proceso sistematizado que busca un objetivo en común. En el siguiente gráfico podemos observar las funciones que realiza cada uno de los tipos y con que se relaciona dentro de una institución al realizar un trabajo de una manera más didáctica para mejorar la comprensión. (Chiavenato, 2011)

Gráfico N° 2.9: Tipos de planes



Fuente: (Chiavenato, 2011)
Elaborado por: Castro K.

Organización: ¿Cómo se hace? Consiste en el diseño de una estructura organizacional para proponer funciones, responsabilidades, procesos, políticas, métodos de acuerdo a cada función de trabajo. Su estructura se basa en dividir el trabajo asignando funciones al personal, esta etapa está relacionada con el talento humano mediante ellos cumplir los con los objetivos. (Chiavenato, 2011)

Funciones de una Organización.

- Dividir el trabajo
- Agrupar las actividades en una estructura.
- Designar personas
- Asignar recursos
- Coordinar el cumplimiento de las actividades.

Dirección: Ver que se haga. Consiste en ejecutar todas las etapas que detalla las funciones de administración guiando con actitud de liderazgo. Una vez definida ya la planeación y organización requiere ejecutar las actividades consiste en poner en acción y activar la empresa con la aplicación de las actividades planeadas, se refiere a la manera de orientar, dirigir las actividades que ejecuten las personas dentro una estructura organizacional. (Zapata, 2013)

Funciones de una Organización.

- Dirigir el esfuerzo hacia un propósito
- Comunicar
- Liderar y motivar

Control: ¿Estándares de que se evaluar? Mediante esta etapa se construye estrategias, técnicas para verificar los resultados adquiridos, con el fin de corregir los posibles errores o desviaciones que sean detectadas. (Munch, 2010)

Gráfico N° 2.10: Proceso de control



Fuente: (Munch, 2010)

Elaborado por: Castro K.

- **Establecimiento de estándares**

El control comprueba que los resultados obtenidos estén de acuerdo con lo planeado caso contrario aplicara unidades de medición.

- **Medición y detección de desviación**

Se refiere a la medición de los resultados con unidades de medida o estándares para verificar si existen desviaciones en lo ejecutado, su enfoque es la información financiera medir si es veras y confiable.

- **Corrección**

Consiste en establecer ciertas medidas para evitar desviaciones o desconformidad relacionados con los esquemas.

- **Retroalimentación**

Se trata de implementar elementos y estrategias para mejorar la administración y para predecir posibles errores y fallas en el proceso de una información financiera.

Habilidades Administrativas

Según. Las habilidades son capacidades concretas que generan del conocimiento, la información y práctica, son las siguientes. (Snell, 2009)

Habilidad Técnica

Estudia la capacidad de ejecutar una tarea específica que abarca distintos método, técnicas o procedimiento. Para realizar una actividad cotidiana la gente utiliza una variedad de habilidades u destrezas técnicas para conseguir resultados positivos.

Habilidad de Decisión

Forma la capacidad de controlar y solucionar cualquier problema para buscando el beneficio para la institución y de cualquier colaborador que se encuentre involucrado en dicha situación. Los directivos emplean esta habilidad cuando se trata de escoger una opinión para la consecución de los objetivos generales.

Habilidad Interpersonales y de Comunicación

Se ve involucrado el departamento administrativo por la interacción diaria con la gente por lo que requiere desarrollar la presente habilidad para establecer un dialogo para motivar, guiar estimular a los trabajadores, clientes u personas que se presenten en su alrededor generando una actitud positiva como resultado.

Según lo expuesto este conjunto de habilidades tratan de identificar y resolver problemas para el beneficio de la institución logrando dirigir, motivar obteniendo una comunicación oportuna con todos los usuarios interesados.

Gestión Estratégica Organizacional.

Una gestión estratégica necesita conocer hacia donde se rigen los objetivos, políticas de la institución en un futuro para lograr ampliar estrategias competitivas y optimizar recursos de tal manera sea posible establecer decisiones y verificar los resultados obtenidos. (Gerardo & Márquez, 2014)

En este apartado explica sobre la gestión estratégica considerada como el arte o la ciencia de establecer estrategias con visión competitiva para implantar políticas formando una estructura organizacional mediante la optimización de recursos alcanzar el éxito total de las estrategias implantadas. Este es el resultado de un trabajo en equipo no solo está en el planeador de liderar el camino al éxito, está en cada uno de los miembros de la institución, que permita tomar una decisión sobre cualquier circunstancia. (Romo, 2014)

PREGUNTAS DIRECTRICES

En el presente análisis de caso, según la teoría de investigación no se puede obtener datos cuantitativos de las variables Control Interno y gestión Administrativa por lo cual se aplican preguntas directrices.

- ¿Cuáles son los componentes del control interno que posee actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” de acuerdo al modelo COSO I.
- ¿Cuáles son los factores de riesgo de acuerdo a los cuestionarios de control interno?
- ¿Qué modelo de control interno es el más adecuado para las necesidades actuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”?

CAPITULO III

Metodología

Modalidad, enfoque y nivel de investigación

3.1. Modalidad de investigación

Para la ejecución del presente análisis de caso utilizaremos las siguientes modalidades de investigación.

Investigación Bibliográfica – Documental

La investigación documental tiene el propósito de ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de distintos autores sobre un análisis de caso determinado en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, documentales, periódicos y otras publicaciones que contengan información necesaria para realizar la presente investigación consideradas como fuentes secundarias para la consecución de los objetivos del estudio. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2008)

La investigación documental, ciertamente, el objetivo de este tipo de investigación radica fundamentalmente en la recopilación de información las fuentes bibliográficas o documentales que puedan aportar información maximizando el conocimiento sobre las variables sujetas a estudio. (Rojas, 2011)

En el presente trabajo se requiere la utilización de fuentes bibliográficas para la recopilación de información sobre la temática a investigar, con una amplia búsqueda de información que debe realizarse de un modo sistemático, que contribuyan al desarrollo con conceptos términos y temas que van hacer usados de manera frecuente.

Investigación de Campo

La investigación de campo o directa “es un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se origina el suceso. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad del problema, para obtener información de acuerdo con los objetivos planteados en el proyecto”. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2008)

La presente investigación se la realizó mediante la recolección de información en el lugar de los hechos es decir en la matriz de la cooperativa “Ambato Ltda.” ubicada en la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, contando con la colaboración del gerente y funcionarios quienes serán fuentes de consulta para obtener datos relevantes para el análisis. (Cedeño, 2010)

3.2. Enfoque de investigación

Enfoque cualitativo

El presente análisis de caso se encuentra enmarcada dentro del enfoque cualitativo, el cual trata de indagar y exponer la realidad verificando en una sucesión de investigaciones concatenando datos cuantitativos y cualitativos, para mencionar un planteamiento del problema. (Martínez, 2010)

Debido a lo citado podemos mencionar que esto nos va a facilitar la participación y colaboración integral de todo el personal implicado en la problemática; en la cual, se ve involucrado, ayudando a resolver inquietudes, que permitan solucionar el problema en la empresa una manera práctica y eficaz. (Cazau , 2011)

Enfoque cuantitativo

El presente análisis de caso, está centrado en un enfoque cualitativo y cuantitativo. Un enfoque cualitativo permite identificar y describir cuales fueron las causas del problema, el enfoque cualitativo ayuda obtener de manera eficiente la información necesaria para alcanzar con los objetivos propuestos es la investigación.

El enfoque cuantitativo utiliza datos numéricos mediante la aplicación de encuestas a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” para comprobar la aplicación de un sistema de control interno. (José, Peña, & Rodríguez , 2007)

3.3. Nivel de investigación

Teniendo como criterio la forma y el momento en que será analizado el problema, la presente investigación comprende varios niveles:

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es un nivel de investigación más popular y utilizado por los partícipes en la actividad investigativa.

En el presente análisis de caso se utilizará la investigación descriptiva, es decir, en este nivel investigativo busca describir las propiedades, características, y aspectos más sobresalientes relacionados con el modelo de control interno de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.”. Con la aplicación de un cuestionario de control interno.

Con esta investigación se podrá obtener características específicas de la investigación, es decir conocer la situación actual en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”, determinar las situaciones y sucesos que han ocasionado la problemática, utilizando técnicas de recolección de información como es la aplicación de un cuestionario de control interno, procediendo al análisis de los datos obtenidos. (Cedeño, 2010)

Investigación Exploratoria

Una investigación exploratoria se basa en una aproximación al objeto sujeto a estudio basada en observaciones y cálculos que determina el investigador en su primer contacto con el objeto estudiado. Es la primera fase de una investigación, su finalidad es dar respuesta a las preguntas planteadas.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Se encarga de estudiar el total de la población o elementos que forman como objeto de estudio, en distintos casos se realiza el estudio a una parte de la población tomando en cuenta como el total objeto de estudio por distintas circunstancias no se realiza el examen a la población entera. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2008)

Es cualquier colección finita o infinita de elementos o sujetos, una población es finita cuando consta de un número limitado de elementos, ejemplo: todos los habitantes de

un sector. Una población es infinita cuando no se pueden contabilizar a todos sus elementos pues existen en número ilimitado.

Bajo este contexto, la población considerada para el presente análisis de caso es la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”. Para el análisis de caso, la población para la respectiva aplicación de cuestionarios se muestra de la siguiente manera. (Ludewig, 2010).

POBLACIÓN

Tabla N° 3. Población

➤ JEFE DE CRÉDITOS (analista de créditos)	JEFE DE OPERACIONES
➤ Asesor	➤ Jefe de Cajas
➤ Inversiones (Depósitos a Plazo Fijo).	➤ Recibidor - Pagador
	➤ Atención al cliente

Fuente: COAC “AMBATO Ltda”.
Elaborado por: Castro K.

Bajo este contexto, se puede afirmar que, para el desarrollo del presente análisis de caso, se contó con una población de tipo finita puesto que se conoce con certeza el número de elementos que serán objeto de estudio.

3.4.2. Muestra

Al tener un marco muestral menor a 300, se trabajará con el total de la población, a los cuales se recogerá la información, así tenemos, en matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”. Un total de 7 trabajadores dentro de los tres departamentos sujetos a estudio. (Bernal, 2006)

En nuestro análisis de caso no se requiere de muestra por tener una población menor a lo establecido.

Operacionalización de variables

Operacionalización variable independiente. –Control interno

Tabla N° 3.1: Operacionalización variable independiente: Control interno

Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
El control interno se constituye en un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución el mismo que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos financieros y se alcancen los objetivos institucionales. Fuente especificada no válida.	Proceso de control Evaluación de control	-Porcentaje de transacciones documentadas -Eficiencia -Eficacia del control interno	¿Considera que el control interno ayuda a evitar posibles errores al momento de ejecutar las actividades? ¿Considera que la ejecución permanente de un modelo de control interno según COSO I permitirá que los recursos administrativos y financieros sean aprovechados de mejor manera? ¿Incide el control interno en el cumplimiento de las metas presupuestadas de la matriz de la COAC “Ambato Ltda.”?	Instrumento: Cuestionario Instrumento: Cuestionario

Fuente: Investigación

Elaborado por: Castro K.

Operacionalización variable dependiente. –Gestión Administrativa

Tabla N° 3.2: Operacionalización variable dependiente: Gestión Administrativa

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
La Gestión Administrativa, es el conjunto de procesos que permite optimizar recursos y cumplir con los objetivos estratégicos. Se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Ejecución de presupuestos	¿Se cumple a cabalidad con los presupuestos establecidos en el área de créditos, inversiones y operaciones?	Instrumento: Cuestionario
	Organización	Desempeño	¿Cumplen forma eficiente con las políticas internas para el desarrollo de sus actividades?	
	Dirección	Planificación de actividades	¿Se ejecutan las actividades expuestas en los flujogramas?	Instrumento: Cuestionario
	Control	Porcentaje de cumplimiento de metas	¿Aplican herramientas de seguimiento de metas?	

Fuente: Investigación

Elaborado por: Castro K.

Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias

Metodológicamente, “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2008)

Plan de recolección de información

De acuerdo a lo investigado, define el plan de recolección de información como “las estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido. (Herrera, Medina, & Naranjo, 2008)

La información solicitada para el desarrollo del siguiente análisis de caso se la realizará a través de fuentes empleadas que se basa en fuente de información primaria; de igual manera la obtención de datos referidos a la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” sujeta a estudio mediante las fuentes de información secundaria.

Tabla N° 3.3: Plan de recolección de información

Técnicas de investigación	Instrumentos de recolección de información
<ol style="list-style-type: none">1. Información primaria Cuestionarios2. Información secundaria Lectura científica	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionarios estructurados• Revistas científicas• Documentos web

Fuente: (Herrera, Medina, & Naranjo, 2008)

Elaborado por: Castro K.

Plan de procesamiento y análisis de la información

Para la recolección de datos se procedió con la técnica de campo, es decir, la aplicación de un cuestionario de control interno a los trabajadores internos de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” con el fin de conocer la situación actual en las que se encuentra de acuerdo, al modelo de control interno que aplica.

Para el análisis de la información, se aplicará, se aplicará un sistema diseñando un cuestionario control interno de preguntas cerradas por cada componente que expone el modelo COSO I, en los departamentos estudiados junto al personal sujeto de estudio.

Mediante la recopilación, organización, presentación, análisis e interpretación de datos de tal manera que describa fácil y rápidamente las características esenciales de dichos datos mediante el empleo de tabulación, presentación de datos, gráficos estadísticos e interpretación.

- **Tabulación de la Información:** para proceder a realizar la tabulación de datos se la realizó a través del programa Excel lo que permitió verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.
- **Presentación de datos:** para esta presentación se utilizará graficas circulares.
- **Analizar gráficos estadísticos:** para proceder a analizar los datos se los reflejará por medio de porcentajes que nos permitirá interpretar los resultados que proyecte y de esta manera poder dar una posible solución al problema planteado.
- **Análisis e interpretación de resultados:** se explicará determinadamente los resultados obtenidos e interpretando los mismos de manera metódica y razonada.

Procedimiento de recolección de datos

Tabla N° 3.4: Procedimiento de recolección de datos

Preguntas	Explicación
¿Para qué sirve?	Analizar la realidad del tema investigado y establecer soluciones al problema
¿A qué personas o sujetos?	Trabajadores de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”
¿Sobre qué aspectos?	Control interno Gestión administrativa
¿Quién?	La investigadora Castro Katerine
¿Cuándo?	Se inició desde la búsqueda del problema objeto de estudio, hasta la culminación del proceso investigativo, octubre 2016-marzo 2017.
¿Lugar de recolección de la información?	Cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” de la ciudad de Ambato
¿Qué técnica de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario

Fuente: Investigación

Elaborado por: Castro K.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Principales resultados obtenidos del diagnóstico

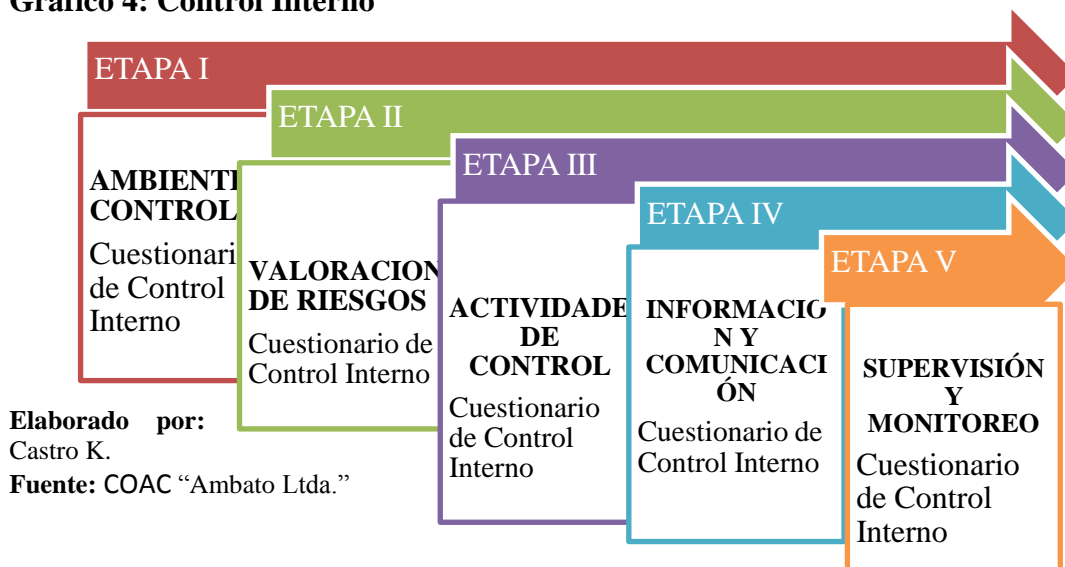
ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO

Para el desarrollo del presente capítulo, el análisis del caso fue ejecutado en la matriz de la cooperativa “Ambato Ltda”. En el área de inversiones, créditos y operaciones. Mediante la aplicación de un cuestionario de control interno para obtener información necesaria para dar respuesta a los objetivos planteados en el primer capítulo. La aplicación del modelo de control interno según el COSO I establece cinco componentes a cumplir para verificar el cumplimiento de sus metas y objetivos.

4.2. Aplicación de un cuestionario de control interno.

En el siguiente gráfico se puede observar las etapas del Control Interno basado en el Informe COSO I, la cual nos servirá para el desarrollo de la presente propuesta de solución, el diseño de un Manual de políticas y procedimientos crediticios para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de manera efectiva.

Gráfico 4: Control Interno



4.3. COMPONENTES COSO I

A continuación se detalla el desarrollo de los cinco componentes expuestos según el modelo COSO I que se realizó a la institución con el fin de evaluar y dar a conocer en la situación que se encuentra, verificando si cumplen o no con la ejecución de cada uno de los componentes, a continuación presentamos:

ETAPA I.- AMBIENTE DE CONTROL

Dentro del ambiente de control se aplicará como método de valuación, un cuestionario de control interno en las áreas descritas a continuación:

Tabla N° 4: Áreas de investigación

(MATRIZ) COAC AMBATO LTDA.		
OPERACIONES		
JEFE DE CRÉDITOS	FEJE DE INVERSIONES	JEFE DE OPERACIONES
<ul style="list-style-type: none">➤ Analista➤ Asesor	<ul style="list-style-type: none">➤ Asesor de Inversiones	<ul style="list-style-type: none">➤ Jefe de Caja➤ Recibidor Pagador➤ Atención al cliente

Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

Elaborado por: Castro K.

Cuestionario de Evaluación del Sistema de Control Interno

ÁREA: CRÉDITOS

El presente cuestionario será aplicado al área de créditos, con el fin de comprobar si están cumpliendo con los requisitos, métodos, políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para desarrollar un trabajo eficiente, alcanzando el presupuesto en colocación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
ÁREA : CARTERA DE CRÉDITOS
PERÍODO: 2015

CCI-CC
1/1

COMPONENTE ANALIZADO: CARTERA DE CRÉDITOS		SI	NO	FECHA
SUMAN				
1	¿Los responsables de otorgar los créditos cumplen con las políticas establecidas en el manual de funciones?		X	01/06/2017
2	¿Los montos inferiores a \$20.000 son aprobados por la gerencia?		X	01/06/2017
3	¿Existe una política donde establece que antes de realizar un crédito se revise el porcentaje en la SCORE central de riesgos?	X		01/06/2017
4	¿El interés anual para conceder los créditos son reguladas por el Banco Central del Ecuador?	X		01/06/2017
5	¿Los analistas de crédito cumplen con todos los procesos: recepción de documentos crediticios, revisar si cumplen con todos los requisitos, ingresar al sistema, inspeccionar al socio, enviar a fábrica y desembolsar el dinero ?	X		01/06/2017
6	¿El asesor con el analista trabajan de manera conjunta en recuperar la cartera vencida de cada mes?	X		01/06/2017
7	¿En el caso de no cumplir con el presupuesto de 200.000 en colocaciones, los responsables son debidamente sancionados?	X		01/06/2017
8	¿La recuperación de cartera vencida es el 8% establecida en las políticas de la cooperativa?		X	01/06/2017
9	¿Los créditos son concedidos de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos?		X	01/06/2017
10	¿Los créditos otorgados son debidamente respaldados?	X		01/06/2017
11	¿Realizan un seguimiento después de otorgar el crédito?	X		01/06/2017
12	¿Existe un índice alto de morosidad?	X		01/06/2017
13	¿Los créditos son entregados a familiares de quien otorga el crédito y emleados propios de la cooperativa?	X		01/06/2017
PONDERACIÓN TOTAL = PT				13
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				69%
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				31%

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51% - 75%	76% -95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

CONCLUSIÓN:
Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 69% y por diferencia el riesgo de control del componente de Créditos es del 31% calificándose como Moderado. Es resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

La siguiente hoja de hallazgos muestra los puntos de control donde existe mayor riesgo por el incumplimiento de los responsables encargados los mismos que son evaluados por cada componente del sistema de control interno modelo COSO I, siendo el primer componente ambiente de control.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.					
AMBIENTE DE CONTROL					
HOJA DE HALLAZGOS					
PERÍODO 2015					
REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
COMPONENTE I: AMBIENTE DE CONTROL					
CARTERA DE CRÉDITO					
CC1	Los responsables de otorgar los créditos no cumplen con las políticas establecidas en el manual de funciones	Reglamento Interno CÓDIGO DE SUBPROCESOS ; 20301004. ETAPA 1, OBJETIVO; Recepción de carpetas para solicitar un crédito . El analista recibe de los socios que desean tramitar un crédito, la carpeta con los documentos solicitados tanto del deudor como del garante, la documentación se recibe obligatoriamente en una carpeta.	Falta de interes al leer el manual de funciones y flujogramas.	El responsable es sancionado con el 3% del total de su sueldo.	Evaluar y comunicar a los responsables de cada actividad sobre las política y manual de funciones para ejercer su trabajo.
CC2	Los montos inferiores a 20000 no son aprobados por la gerencia	Reglamento Interno De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular 0035 establece que los montos de 500 a 20.000 son aprobados por los responsables de crédito.	La aplicación de cálculos sobre el patrimonio de la institución establece que los montos superiores de 20000 hasta 60000 aprueba solo gerencia.	Aumento del saldo total de cartera vencida	Cumplir con los requisitos solicitados para otorgar los créditos con un énfasis en los montos altos
CC3	La recuperación de cartera vencida es el 8% no es establecida en las políticas de la cooperativa	Reglamento Interno CÓDIGO DE SUBPROCESOS ; 20301004. ETAPA 1, OBJETIVO; Visitar a los socios morosos y entrega de notificaciones original, reteniendo dos copias, anotando en el reporte de socios morosos el acuerdo de pago.	Realizan una evaluación mensual sobre la morosidad de la cartera vencida por ende existe una disminución cada mes.	Desconocimiento de la disminución en el total de saldo de cartera vencida.	Establecer en un reglamento sobre la el porcentaje que deben mantener los asesores sobre la cartera vencidas.
CC4	Los créditos no son concedidos de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos	Reglamento Interno CÓDIGO DE SUBPROCESOS ; 20301004. ETAPA 1, OBJETIVO; Recepción de carpetas para solicitar un crédito . El analista recibe de los socios que desean tramitar un crédito, la carpeta con los documentos solicitados tanto del deudor como del garante, la documentación se recibe obligatoriamente en una carpeta.	Exigencia en el cumplimiento de la meta en colocaciones.	Incremento de morosidad	Cumplir con los reglamentos y manual de funciones existente

A1
1/1

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

ÁREA: CRÉDITOS - ASESOR

El presente cuestionario se aplica en el área de créditos, al asesor, este tiene como objetivo verificar si las respuestas negativas son las que están dando mayor afectación a la recuperación de cartera.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA : ASESOR

PERÍODO: 2015

CCI-A
1/1

ÁREA ANALIZADA: ASESOR		SI	NO	FECHA															
SUMAN																			
1	¿Cumple con la meta establecida por gerencia bajar la morosidad de cartera en el 8%?	X		01/06/2016															
2	¿En caso de no cumplir con la meta propuesta son sancionados por el comité?	X		01/06/2016															
3	¿Los inspectores de crédito depositan el dinero recaudado de los socios atrasados en los pagos de crédito ?	X		01/06/2016															
4	¿Si el analista de crédito cumple con la meta en colocaciones y el inspector no logra alcanzar bajar la mora son comisionados ?		X	01/06/2016															
5	¿Presentan informes al jefe sobre los montos recaudados?	X		01/06/2016															
6	¿Una vez realizado el proceso de citación el socio acude a cancelar la deuda pendiente al día siguiente?		X	01/06/2016															
7	¿Ya enviado la primera citación a los socios morosos el siguiente paso es la demanda legal ?		X	01/06/2016															
8	¿Cumplen cada mes con la meta establecida de bajar la morosidad en un 8%?		X	01/06/2016															
9	¿Recuperan la cuota de un socio moroso por día?		X	01/06/2016															
10	¿En caso de estar atrasado en el pago de crédito de 8 días es llegada la citación al domicilio del socio ?		X	01/06/2016															
PONDERACIÓN TOTAL = PT				10															
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				40%															
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				60%															
<p>Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </tbody> </table> <p>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</p>		NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 40% y por diferencia el riesgo de control del componente de ASESOR es del 60% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser c sustantivo.</p>		
NIVEL DE CONFIANZA																			
BAJO	MODERADO	ALTO																	
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																	
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																	
ALTO	MODERADO	BAJO																	

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

La hoja de hallazgos es el resultado del análisis del responsable como asesor muestra los puntos de control donde existe mayor riesgo en recuperar la cartera de crédito vencida y el seguimiento después de otorgar un crédito el mismo que fue evaluado por el componente del sistema de control interno modelo COSO I, ambiente de control.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.					
AMBIENTE DE CONTROL					
HOJA DE HALLAZGOS					
PERÍODO 2015					
REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
COMPONENTE I: AMBIENTE DE CONTROL					
ASESOR					
A4	Si el analista de crédito cumple con la meta en colocaciones y el inspector no logra alcanzar bajar la mora no son comisionados	Reglamento Interno De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular 0058, las metas deben ser cumplidas por el analista y asesor de créditos para ser comisionados.	No aplican controles necesarios para recuperar la cartera vencida	Incrementa el saldo de cartera vencida .No existe una disminución de cartera	Establecer estrategias para controlar que los asesores de crédito cumplan con su trabajo reduciendo la morosidad.
A6	Una vez realizado el proceso de citación el socio no acude a cancelar la deuda pendiente al día siguiente	Según resolución No. 0127-2015-F menciona al pasar 30 días de la fecha de pago se procede a entregar la citación al socio respectivo.	Existe un acuerdo entre el socio y asesor con el día para realizar su pago.	Existe un incremento en la tasa de interés y el saldo de cartera vencida va incrementando.	Comunicar al socio los riesgos por no cancelar de manera puntual luego; Visitar al socio hasta lograr el cobro de la deuda pendiente
A7	Ya enviado la primera citación a los socios morosos el siguiente paso no es la demanda legal	Según resolución No. 0138-2015-F establece si el socio no cancela la cuota el día respectivo y al transcurrir 30 días se envía la primera citación y si no cancela se procede a enviar otra citación caso contrario entra a de manda.	Cumple con las políticas establecidas por gerencia	Disminuye el índice de morosidad	Seguir cumpliendo las políticas establecidas por gerencia para cumplir con sus metas propuestas.
A8	No cumplen cada mes con la meta establecida de bajar la morosidad en un 8%	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular No. 0132-2015 menciona la disminución de la morosidad en un 8%.	No aplican un plan estratégico de actividades para realizar visitas a los socios morosos	Existe un incremento del índice de morosidad, y aumenta el saldo de cartera vencida.	Realizar un plan de actividades asesor y analista de créditos para salir a campo a visitar y cobrar a los socios morosos.
A9	No recuperan la cuota de un socio moroso por día	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular No. 0132-2015 menciona la disminución de la morosidad en un 8% .	No realiza las visitas diarias a los socios que constan en la lista de morosos por sector.	Incumplimiento de la meta establecida por gerencia	Visitar a todos los socios morosos que consten en la lista mensual, entregada por el analista.
A10	En caso de estar atrasado en el pago de crédito de 8 días no es llegada la citación al domicilio del socio	Según resolución No. 0138-2015-F establece si el socio no cancela la cuota el día respectivo y al transcurrir 30 días se envía la primera citación y si no cancela se procede a enviar otra citación caso contrario entra a de manda.	Cumple con las políticas establecidas por gerencia	La tasa de interes de morosidad sigue incrementando para el socio y tiene plazo para acercarse a cancelar su deuda	Comunicarse vía telefonica recordando la fecha de cancelación y el monto de la letra.

A2-A
1/1

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

ÁREA: INVERSIONES

El siguiente cuestionario se aplicó al área de inversiones, con el fin de conocer si cumplen con las políticas, procedimientos internos establecidos en el manual de funciones y la aplicación de tasas de interés controladas por el Banco Central del Ecuador.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA : DPF INVERSIONES

PERÍODO: 2015

CCI-DPF
1/1

ÁREA ANALIZADA: DPF INVRSIONES		SI	NO	FECHA																									
SUMAN																													
1	¿Los depósitos a plazo fijo se realizan a partir del monto de \$100?	X		01/06/2016																									
2	¿Las tasas de interés para los Depósitos a Plazo Fijo son controlados por el Banco Central del Ecuador?	X		01/06/2016																									
3	¿Las copias de los certificados de Depósitos a Plazo Fijo son archivados diariamente?	X		01/06/2016																									
4	¿Los certificados originales de Depósitos a Plazo Fijo son entregados a los socios especificando su fecha de	X		01/06/2016																									
5	¿Los DPF son renovados automáticamente bajo disposición del socio?		X	01/06/2016																									
6	¿El arqueo de caja chica de inversiones es realizado diariamente?		X	01/06/2016																									
7	¿La tasa fijada de un Depósitos a Plazo Fijo, para un tiempo máximo de un año es del 10% para todos los socio inversionista?		X	01/06/2016																									
8	¿Al realizar una pre-cancelación de un DPF cumple con las políticas establecidas en el manual de funciones?		X	01/06/2016																									
9	¿Los Depósitos a Plazo Fijo son bloqueados en el momento que que llega la fecha de su vencimiento?	X		01/06/2016																									
10	¿Los Depósitos a Plazo Fijo son cancelados solo cuando cumple su fecha de vencimiento?	X		01/06/2016																									
PONDERACIÓN TOTAL = PT				10																									
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				60%																									
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				40%																									
<table border="1"> <tr> <td colspan="3">Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>MODERADO</td> <td>ALTO</td> </tr> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>MODERADO</td> <td>BAJO</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</td> </tr> </table>		Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			<table border="1"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">CONCLUSIÓN:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 60% y por diferencia el riesgo de control del componente de Deposito Plazo Fijo es del 40% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser sustantivo.</td> </tr> </table>			CONCLUSIÓN:		Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 60% y por diferencia el riesgo de control del componente de Deposito Plazo Fijo es del 40% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser sustantivo.	
Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:																													
NIVEL DE CONFIANZA																													
BAJO	MODERADO	ALTO																											
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																											
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																											
ALTO	MODERADO	BAJO																											
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																													
CONCLUSIÓN:																													
Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 60% y por diferencia el riesgo de control del componente de Deposito Plazo Fijo es del 40% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser sustantivo.																													

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

A continuación la hoja de hallazgos es el resultado del análisis del responsable de inversiones muestra los puntos de control donde existe mayor riesgo en no cumplir con las políticas y aplicación de tasas de interés establecidas en el Tarifado de tasas de interés vigente, el mismo que fue evaluado por el componente del sistema de control interno modelo COSO I, ambiente de control.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AMBIENTE DE CONTROL HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO 2015					
A3-DPF 1/1					
REF PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
COMPONENTE I: AMBIENTE DE CONTROL					
INVERSIONES (DEPÓSITO A PLAZO FIJO)					
DPF5	Los Depósitos a Plazo Fijo (inversiones) no son renovados automáticamente bajo disposición del socio	Según resolución No. 0140-2015-F establece cuando llegue la fecha de vencimiento de los Depósitos a Plazo Fijo, se realicen llamadas telefónicas solicitando su cancelación o renovación.	Incumplimiento de las políticas establecidas por gerencia.	Inconformidad de los socios. Disminuye el índice de liquidez de captaciones destinadas para la entrega de créditos.	En caso de no tener contacto con el socio inversionista realizar visitas para comunicar el vencimiento.
DPF6	El arqueo de caja chica de inversiones no es realizado diariamente	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia y auditoría en la circular No. 0150-2015 establece realizar arqueos de caja chica al final de cada día.	No cumple con las políticas establecidas por gerencia.	El saldo de caja chica no es razonable.	Realizar arqueo de caja chica diariamente con valores reales.
DPF7	La tasa fijada de un Depósitos a Plazo Fijo , para un tiempo máximo de un año no es del 10% para todos los socio inversionista	Según resolución No. 0145-2015-F fija la tasa de interes según el tiempo, y monto. L tasa de interés a un año según la fuente Banco Central del Ecuador es del 10% de 271días-400días.	Desconocimiento del Tarifado de Tasas de Interes Vigentes	Llmada de atención y sanción al personal responsable.	Cumplir con la tasa de interes establecidas, y aplicar la misma tasa a todos los socios sin importar el monto.
DPF8	Al realizar una pre-cancelación de un Depósitos a Plazo Fijo cumple no con las políticas establecidas en el manual de funciones	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular No. 0153-2015 establecalos requisitos para realizar una pre-cancelación.	Conoce los requisitos establecidos en las políticas pero no cumple con la misma por dar una buenaatención al cliente según su gusto.	Castigan la tasa de interes según el tiempo en el que realice la pre-cancelación pagando solo los intereses sobre ese tiempo.	Cumplir con las políticas establecidas por gerencia: solo se podra realizar un apre-cancelación en cado de enfermedad o muerte.

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

ÁREA: OPERACIONES

El siguiente cuestionario se aplicó al área de operaciones, con el fin de conocer si cumplen con las políticas, procedimientos internos establecidos en el manual de funciones y las disposiciones expuestas por gerencia como el cumplimiento de sus metas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: JEFE DE OPERACIONES

PERÍODO: 2015

CCI-OP
1/1

ÁREA ANALIZADA: JEFE DE OPERACIONES		SI	NO	FECCHA
SUMAN				
1	¿Posee un Manual de políticas y procedimientos?	X		01/06/2016
2	¿Registra todas las aperturas de cuentas diarias, de todas las agencias?	X		01/06/2016
3	¿Autoriza las precancelaciones de los DPF?	X		01/06/2016
4	¿Las precancelaciones de DPF se realizan de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos dentro de la entidad?	X		01/06/2016
5	¿Realiza las transferencias bancarias de distintas instituciones financieras?	X		01/06/2016
6	¿Administra los recursos económicos guardado en bóveda?	X		01/06/2016
7	¿Controla el desempeño del personal que conforman el departamento de operaciones?		X	01/06/2016
8	¿Evalúa el comportamiento del personal en la atención directa con los clientes?		X	01/06/2016
9	¿Selecciona al personal adecuado para cajas y atención al cliente?	X		01/06/2016
10	¿Elabora informes de cada oficina, sobre el cumplimiento de las actividades de cada encargado de planta?	X		01/06/2016
PONDERACIÓN TOTAL = PT				10
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				80%
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				20%

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51% - 75%	76% -95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO

NIVEL DE RIESGO (100-NC)

CONCLUSIÓN:

Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es alto con el 80% y por diferencia el riesgo de control del componente de **Operaciones** es del 20% calificándose como bajo. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser sustantivo.

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

ÁREA: OPERACIONES - JEFE DE CAJAS

El siguiente cuestionario se aplicó al área de operaciones, jefe de cajas; con el fin de conocer si lidera a sus subordinados al cumplir con las disposiciones emitidas por gerencia, si cumplen con las políticas, procedimientos internos establecidos en el manual de funciones y las disposiciones expuestas por gerencia como el cumplimiento de sus metas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: JEFE DE CAJAS

PERÍODO: 2015

CCI-JC
1/1

ÁREA ANALIZADA: JEFE DE CAJAS		SI	NO	FECHA															
SUMAN																			
1	¿El responsable es organizado en sus actividades?		X	01/06/2016															
2	¿Registra todas las transacciones realizadas por las cajeras?	X		01/06/2016															
3	¿El responsable autoriza y registra las transfeencias bancarias?	X		01/06/2016															
4	¿Autoriza el retiro de los montos altos de dinero en efectivo?	X		01/06/2016															
5	¿Realiza diariamente cierres de caja?	X		01/06/2016															
6	¿El jefe de caja controla el dinero en efectivo de cada cajera?	X		01/06/2016															
7	¿Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo?		X	01/06/2016															
8	¿Elabora periódicamente el resumen de ingresos y egresos manejados por la cooperativa?	X		01/06/2016															
9	¿Elabora registros de aperturas de cuentas diarias ?		X	01/06/2016															
10	¿Atiende al personal en ventanilla y telefónicamente al público en general?	X		01/06/2016															
11	¿Cuenta el dinero sobrante de los cajeros?	X		01/06/2016															
12	¿Da a conocer de forma semanal los resultados de cuentas aperturadas, el total del costo de las cuentas, dinero entregado y recibido?	X		01/06/2016															
PONDERACIÓN TOTAL = PT				12															
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				75%															
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				25%															
<p>Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </tbody> </table> <p>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</p>		NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	<p style="text-align: center;">CONCLUSIÓN:</p> <p>Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 75% y por diferencia el riesgo de control del componente de CAJA es del 25% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser sustantivo.</p>		
NIVEL DE CONFIANZA																			
BAJO	MODERADO	ALTO																	
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																	
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																	
ALTO	MODERADO	BAJO																	

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.E.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

ÁREA: OPERACIONES; RECIBIDOR - PAGADOR

El siguiente cuestionario se aplicó al área de operaciones, recibidor - pagador; con el fin de conocer si se está cumpliendo con las políticas, procedimientos internos establecidos en el manual de funciones al momento de recibir y otorgar dinero en efectivo, comprobando si existen faltas graves.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: RECIBIDOR PAGADOR

PERÍODO: 2015

CCI-R.P
1/1

ÁREA ANALIZADA: RECIBIDOR PAGADOR		SI	NO	FECHA															
SUMAN																			
1	¿Cumple con las políticas establecidas en el manual de funciones ?	X		01/06/2016															
2	¿Realiza diariamente la recepción del efectivo antes de iniciar el día?	X		01/06/2016															
3	¿Revisa que las papeletas esten bien llenadas sea de deposito o retiro ?	X		01/06/2016															
4	¿En el caso de retiros verifican el monto, número de cédula y firma?	X		01/06/2016															
5	¿El recibidor y pagador puede entregar un retiro hasta 5.000 dólares sin autorización de jefe de cajas?	X		01/06/2016															
6	¿Se realiza la apertura de cuenta solo cuando cumpla con todos los requisitos necesarios?	X		01/06/2016															
7	¿El recibidor pagador puede tener hasta 10.000 dólares en su caja ?	X		01/06/2016															
8	¿Se entrega retiros a los compañeros de trabajo solo con los documentos personales?		X	01/06/2016															
9	¿Los formularios de especie monetaria para los billetes de 100 y 50 son llenados en el momento de recepción ?		X	01/06/2016															
10	¿Se realiza en cierre de caja y son archivados los reporte de las transacciones realizadas en el día ?	X		01/06/2016															
PONDERACIÓN TOTAL = PT				10															
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				80%															
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				20%															
<p>Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </tbody> </table> <p>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</p>		NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 80% y por diferencia el riesgo de control del componente de RECIBIDOR Y PAGADOR es del 20% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.</p>		
NIVEL DE CONFIANZA																			
BAJO	MODERADO	ALTO																	
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																	
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																	
ALTO	MODERADO	BAJO																	

ELABORADO	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA
E.P.T.P	01-06-2016

ÁREA: OPERACIONES; ATENCIÓN AL CLIENTE

El siguiente cuestionario se aplicó al área de operaciones, atención al cliente; con el fin de conocer si se está cumpliendo con las políticas, procedimientos internos establecidos en el manual de funciones. Y su comportamiento con los socios.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: ATENCIÓN AL CLIENTE

PERÍODO: 2015

CCI-AC
1/1

ÁREA ANALIZADA: ATENCIÓN AL CLIENTE		SI	NO	FECHA																		
SUMAN																						
1	¿Cumple con las políticas establecidas en el manual de funciones ?	X		01/06/2016																		
2	¿Cumple con las metas establecidas por gerencia, aperturar 100 cuentas al mes?	X		01/06/2016																		
3	¿Archiva de manera ordenada los documentos de apertura de cuenta como respando para la institución?	X		01/06/2016																		
4	¿Ayuda a los socios a realizar tranferencias interbancarias y transferencias entre cuenta?	X		01/06/2016																		
5	¿El responsable presenta el informe semanal al jefe de operaciones?		X	01/06/2016																		
6	¿Se realiza la apertura de cuenta solo cuando cumpla con todos los requisitos necesarios?		X	01/06/2016																		
7	¿Informa las aperturas diarias al jefe de operaciones para ser comunicado a gerencia?		X	01/06/2016																		
8	¿Da a conocer los resultados de entrega de tarjetas de débito BANRED y tarjetas existentes en bóveda ?	X		01/06/2016																		
9	¿Por política bloque los saldos de cuentas una vez efectivizado los depositos en ch:ques?	X		01/06/2016																		
10	¿Atiende a los socios de manera cortez y amable cumpliendo el código de ética ?		X	01/06/2016																		
PONDERACIÓN TOTAL = PT				10																		
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				60%																		
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				40%																		
<p>Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th> </tr> </tbody> </table>		NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 60% y por diferencia el riesgo de control del componente de ATENCIÓN AL CLIENTE es del 40% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.</p>		
NIVEL DE CONFIANZA																						
BAJO	MODERADO	ALTO																				
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																				
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																				
ALTO	MODERADO	BAJO																				
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																						

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

La hoja de hallazgos es el resultado del análisis realizado en el departamento de operaciones conformado por el siguiente personal: jefe de operaciones, jefe de caja, recibidor - pagador y atención al cliente, donde existe puntos de control con mayor riesgo en el cumplimiento de políticas y el seguimiento del jefe de operaciones a sus subordinados comprobando su responsabilidad, el mismo que fue evaluado por el componente del sistema de control interno modelo COSO I, ambiente de control.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.					
AMBIENTE DE CONTROL					
HOJA DE HALLAZGOS					
PERÍODO 2015					
					M-OP 1/1
REF/P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
COMPONENTE I: AMBIENTE DE CONTROL					
JEFE DE OPERACIONES					
JO7	No controla el desempeño del personal que conforman el departamento de operaciones	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular No. 0213-2015 menciona el desempeño será medido por el cumplimiento de metas.	No se cumplirá con las metas establecidas por gerencia.	Disminuye los depósitos, transferencias y captación de socios nuevos.	Realizar un control como jefe, evaluar al personal por cada actividad (desempeño, atención del personal y comportamiento)
JO8	No evalúa el comportamiento del personal en la atención directa con los clientes	Según resolución No. 00028-2015-F numeral 8 señala que la entidad financiera brinda servicios de calidad con atención personalizada.	No existe capacitación para el personal del departamento de operaciones.	Cierre de cuentas por desconformidad de los socios	Capacitar al personal de manera continua.
JEFE DE CAJAS					
JC1	El responsable no es organizado en sus actividades	Según resolución No. 00012-2013-F el personal que forme parte de COAC Ambato Ltda. debe poseer conducta y ética profesional.	No existe un control continuo por parte de los jefes superiores.	No cumple con las disposiciones y demás información solicitadas por gerencia	Organizar y aplicar un plan de actividades diaria.
JC7	No supervisa ni distribuye las actividades del personal a su cargo	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular No. 0214-2015 menciona los jefes de cada departamento debe entregar el manual de funciones y políticas donde establece las actividades a realizar según el cargo a ocupar	No aplica medidas de control para supervisar todas las actividades que realiza el personal a su cargo.	Existe pérdida de dinero al final del día.	Supervisar las actividades realizadas por el personal a su cargo para evitar errores.
JC9	No elabora registros de aperturas de cuentas diarias	Según resolución No. 000150-2015-F detalla el cumplimiento de actividades de cada personal responsable	No cumple con las actividades detalladas en el manual de procesos.	No tiene conocimiento si esta o no cumpliendo con la meta establecida.	Revisar el manual de procedimientos y cumplir con el mismo.
RECIPIENTE - PAGADOR					
R-P8	No se entrega retiros a los compañeros de trabajo solo con los documentos personales	Según resolución No. 000153-2015-F menciona para realizar retiros o depósitos debe cumplir con todos los requisitos solicitados.	No cumplen con las políticas establecidas	Realizan retiros de otras cuentas.	Cumplir las políticas establecidas y no dar preferencia a los compañeros de trabajo.
R-P9	Los formularios de especie monetaria para los billetes de 100 y 50 no son llenados en el momento de recepción	Según resolución No. 000157-2015-F manual de procesos detalla la utilización formularios de especie monetaria.	No existe un control por parte del jefe de cajas	Receptan billetes falsos y son descontados al responsable de caja.	Cumplir con las actividades detalladas en el manual de procesos.
ATENCIÓN AL CLIENTE					
A-C5	El responsable no presenta el informe semanal al jefe de operaciones	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular No. 0220-2015, Establece cumplir con la entrega de informes de crecimiento semanales y consolidado.	No cumple con las disposiciones emitidas por gerencia	Existe un desconocimiento del cumplimiento de la meta Es sancionado con el 3% del total del sueldo.	Revisar las disposiciones emitidas por gerencia y cumplir con todas las actividades programadas.
A-C6	No realiza la apertura de cuenta cuando cumpla con todos los requisitos necesarios	Según resolución No. 000160-2015-F menciona los requisitos a cumplir para realizar la apertura de cuenta. Donde se requiere de: copia de cédula de identidad y papeleta de votación, comprobante de un servicio básico y 30 dólares.	El responsable incumple con la política	No son archivadas y registradas como cuentas activas hasta que el socio entregue los documentos faltantes.	Al responsable de atención al cliente, equidad en la atención de los socios y al momento de vender nuestros productos.
A-C7	No informa las aperturas diarias al jefe de operaciones para ser comunicado a gerencia	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia en la circular No. 0220-2015, Establece cumplir con la entrega de informes de crecimiento semanales y consolidado.	No cumple con las disposiciones emitidas por gerencia	Inadecuada comunicación con sus subordinados .	El jefe de operaciones debe recordar las políticas y las funciones para cada actividad mediante un informe escrito.
A-C10	No atiende a los socios de manera cortés y amable incumpliendo el código de ética	Estatuto de la Cooperativa, Art. 22 señala. Todo profesional debe conocer y actuar según el código de ética profesional.	Desconocimiento del código de ética como profesional y trabajador	Disminución en captación de socios nuevos.	Al responsable de atención al cliente, revisar el código de ética y cumplir con el mismo.

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

Dentro de las áreas de Crédito, Inversiones y Operaciones se realizó la aplicación de un cuestionario de control interno, para evaluar los puntos críticos donde necesitan aplicar un mayor enfoque para el mejoramiento continuo, en la siguiente tabla mostraremos el nivel de confianza y nivel de riesgo calculados por cada componente.

TABLA N° 4.1: EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO

	CRÉDITOS	INVERSIONES	OPERACIONES
NIVEL DE CONFIANZA	NC= (69%+40%)/2 = 54.5%	NC= 60%	NC=(80+75+80+60)/4 = 73.75%
NIVEL DE RIESGO	NR= (31%+60%)/2 = 45.5%	NR= 40%	NR=(20+25+20+40)/4 = 26.25%
TOTAL	100%	100%	100%

Elaborado por: Castro K.

Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

En la presente tabla se puede observar los resultados obtenidos en el área de créditos, inversiones y operaciones, donde se encontró un alto índice de riesgo, es en el área de créditos con el 45.5% por el incumplimiento de políticas y recuperación de cartera vencida.

ETAPA II: EVALUACIÓN DE RIESGOS

El presente cuestionario de control interno es aplicado con la finalidad de conocer si existe un control adecuado para detectar riesgos presentes o futuros durante el ejercicio económico de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE RIESGOS
EVALUACIÓN D RIESGOS
PERÍODO: 2015

CCI-ER
1/1

COMPONENTE ANALIZADO: EVALUACIÓN DE RIESGOS		SI	NO	FECHA
SUMAN				
1	¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad?		X	01/06/2016
2	¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?	X		01/06/2016
3	¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones?	X		01/06/2016
4	¿Se han determinado los factores críticos del éxito internos y externos cuyos cambios negativos pueden perjudicar el logro de objetivos?		X	01/06/2016
5	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?		X	01/06/2016
6	¿Se han establecido procedimientos para aplicar autoevaluaciones directas e indirectas y análisis del diseño de riesgo?	X		01/06/2016
7	¿Se han establecido procedimientos para implantar sistemas de alertas tempranas que permitan detectar cambios generadores de riesgos en el entorno externo e interno?	X		01/06/2016
8	¿Existen criterios formales para definir la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?			01/06/2016
9	¿Existe un plan de contingencia en caso de presentar riesgos potenciales?		X	01/06/2016
10	¿Existen políticas de sobre riesgos institucionales?		X	01/06/2016
PONDERACIÓN TOTAL = PT				10
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				50%
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				50%

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51% - 75%	76% -95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

CONCLUSIÓN:

Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 50% y por diferencia el riesgo de control del area de RIESGOS es del 50% calificándose como Bajo. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

COMPONENTE II: EVALUACIÓN DE RIESGOS

El papel de trabajo, hoja de hallazgos es el resultado del análisis de evaluación de riesgos en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” muestran puntos de control donde existe mayor riesgo en el desconocimiento de un control para identificar posibles riesgos que afectes desfavorablemente a la institución, el mismo que fue evaluado por el componente del sistema de control interno modelo COSO I, Evaluación de Riesgos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. EVALUACIÓN DE RIESGOS HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO 2015					
REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
COMPONENTE II: EVALUACIÓN DE RIESGOS					
ER1	No se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, ni sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad.	Según el Estatuto de la Cooperativa Art. 45 numeral 13; señala realizar capacitaciones una vez al mes a todos los colaboradores.	No se ha realizado capacitaciones sobre el tema.	Desconocimiento por los colaboradores al presentarse un riesgo potencial.	Al responsable de riesgos planificar una capacitación dando a conocer la importancia de conocer las causas al presentarse un riesgo.
ER4	No se han determinado los factores críticos cuyos cambios negativos pueden perjudicar el logro de objetivos.	Según resolución No. 000150-2015-F detalla el cumplimiento de actividades de cada personal responsable.	No cumple con las actividades detalladas en el manual de procesos.	Existen riesgos en cartera de crédito que probocan pérdidas temporales evitando el cumplimiento de los objetivos.	Al jefe de riesgos establecer estrategias que permitan evaluar los posibles cambios y planificar otras actividades que ayuden de manera favorable.
ER5	La entidad no ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes.	Según resolución No. 000150-2015-F detalla el cumplimiento de actividades de cada personal responsable.	Desconocimiento por parte del responsable sobre su cargo.	Disminución en la rentabilidad, poca captación de inversiones, colocaciones y aperturas de cuentas	Mantener un plan de contingencia para posibles riesgos.
ER9	No existe un plan de contingencia en caso de presentar riesgos potenciales	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia No. 0190-2015A establece en caso de existir riesgos que afecten netamente a la entidad se optaran por estrategias que generen ayuda.	No existe un responsable encargado unicamente para dicho cargo	No cumplen con las metas establecidas, presentando una disminución en fondos disponibles.	Contratar a un responsable que tenga conocimiento sobre el cargo
ER10	No existen políticas sobre riesgos institucionales	Según resolución No. 00017-2015-F detalla el cumplimiento de políticas establecidas por gerencia para cada departamento.	No se detalla en el organigrama funcional un departamento destinado para riesgos.	No logran capacitar de manera adecuada al responsable que va a ocupar dicho cargo.	Desarrollar un manual de políticas y procedimientos destinadas para riesgos.

AS-ER
1/1

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

ETAPA III: ACTIVIDADES DE CONTROL

La siguiente etapa expresa las actividades que la cooperativa planifica para cumplir con metas propuestas entre ellas son:

- PREVENTIVOS
- MANUALES
- GERENCIALES Y CONTROL.

El presente cuestionario de control interno es aplicado con la finalidad de conocer si existe un control adecuado para detectar riesgos presentes o futuros durante la ejecución de las actividades en la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDADES DE CONTROL

PERÍODO: 2015

CCI-AC
1/1

COMPONENTE ANALIZADO: ACTIVIDADES DE CONTROL		SI	NO	FECHA																						
SUMAN																										
1	¿Cumple con las políticas establecidas por la institución?	X		01/06/2016																						
2	¿Cumplen con todos los requisitos para captaciones y colocaciones?		X	01/06/2016																						
3	¿Realizan seguimiento al entregar créditos?	X		01/06/2016																						
4	¿Los recursos institucionales están debidamente resguardados?	X		01/06/2016																						
5	¿Se cumple a cabalidad con los presupuestos establecidos en el área de créditos, inversiones y operaciones?	X		01/06/2016																						
6	¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de el área administrativa?	X		01/06/2016																						
7	¿Realizan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos pro cada área?	X		01/06/2016																						
8	¿Los sistemas de información implementados cuentan con un planes de contingencia ?		X	01/06/2016																						
9	¿El programa de trabajo son difundidos entre el personal?	X		01/06/2016																						
10	¿Cumplen eficazmente con las políticas internas para el desarrollo de sus actividades?	X		01/06/2016																						
PONDERACIÓN TOTAL = PT				10																						
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				80%																						
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				20%																						
Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros: <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th> </tr> </tbody> </table>		NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONCLUSIÓN:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es Alto con el 80% y por diferencia el riesgo de control del componente Actividades de Control es del 20% calificándose como Alto. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.</td> </tr> </tbody> </table>			CONCLUSIÓN:		Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es Alto con el 80% y por diferencia el riesgo de control del componente Actividades de Control es del 20% calificándose como Alto. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.	
NIVEL DE CONFIANZA																										
BAJO	MODERADO	ALTO																								
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																								
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																								
ALTO	MODERADO	BAJO																								
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																										
CONCLUSIÓN:																										
Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es Alto con el 80% y por diferencia el riesgo de control del componente Actividades de Control es del 20% calificándose como Alto. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.																										

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

COMPONENTE III: ACTIVIDADES DE CONTROL

El papel de trabajo, hoja de hallazgos es el resultado del análisis de evaluación de riesgos en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” muestran puntos de control donde existe mayor riesgo en el incumplimiento de políticas para otorgar créditos y captar depósitos a plazo fijo (inversiones), y la escasez de un plan de contingencia como respaldo el mismo que fue evaluado por el componente del sistema de control interno modelo COSO I, Evaluación de Riesgos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. ACTIVIDADES DE CONTROL HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO 2015					
REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
ETAPA III.- ACTIVIDADES DE CONTROL					
AC 2	No cumplen con todos los requisitos para realizar captaciones y colocaciones.	Según el CÓDIGO DE SUBPROCESOS; 20310011.ETAPA 1, GRUPO; Gestión de Crédito, menciona los requisitos para cada tipo de crédito.	Negligencia por parte del responsable al realizar sus actividades.	Incrementa el índice de cartera vencida. En el caso de créditos, y en captaciones, la futura inversión se origine de fondos ilícitos.	Realizar una llamada de atención al responsable, conocer bien los requisitos para otorgar captaciones o colocaciones.
AC 8	Los sistemas de información implementados no cuentan con un plan de contingencia.	De acuerdo a disposiciones emitidas por gerencia No. 0190-2015A establece en caso de existir riesgos que afecten netamente a la entidad se optaran por estrategias que generen ayuda.	No existe un responsable encargado unicamente para dicho cargo	No cumplen con las metas establecidas, presentando una disminución en fondos disponibles.	Contratar a un responsable que tenga conocimiento sobre el cargo

A7-AC
1/1

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

ETAPA IV: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El siguiente cuestionario de control interno es aplicado con la finalidad de evaluar sus medios de comunicación, si la información es captada de manera rápida por todos los colaboradores.

N ^o	FACTOR	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Cultura de información en todos los niveles	¿Existen políticas Empresariales relativas a la información y comunicación así como su difusión en todos los niveles?	X			
2		¿El gerente ha dispuesto a todo el personal la responsabilidad de compartir la información con fines de gestión y control?	X			
3	Sistemas Estratégicos e Integrados	¿Los sistemas de información son ágiles y flexibles para integrarse eficazmente con la actividad de la empresa?	X			
4		¿Los sistemas de Información son captados de manera rápida y oportuna por todos los trabajadores?		X		
5	Confiabilidad de la información	¿Existen sistemas y procedimientos que aseguran la confiabilidad de los datos?	X			
6		¿La información además de oportuna es confiable?	X			
7	Comunicación Interna	¿Existen comunicación con el personal de los departamentos?	X			
8		¿Los jefes comunican el cumplimiento de metas al personal del departamento de operaciones, créditos e inversiones?		X		
9		¿Se ejecutan las actividades expuestas en los flujogramas?		X		
10		¿Comunican a los responsables de cada actividad el cumplimiento de un nuevo plan de funciones?		X		

Al cometer el error comunican que ya se estableció en la nueva política y existe una sanción por dicho error.

PONDERACIÓN TOTAL = PT	10
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100	60%
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC	40%

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:	CONCLUSIÓN: Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 60% y por diferencia el riesgo de control del componente de INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN es del 40% calificándose como Moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.
NIVEL DE CONFIANZA	
BAJO MODERADO ALTO	
15% -50% 51% - 75% 76% -95%	
85%-50% 49% -25% 24% - 5%	
ALTO MODERADO BAJO	
NIVEL DE RIESGO (100-NC)	

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

COMPONENTE IV: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El papel de trabajo, hoja de hallazgos es el resultado del análisis de evaluación de información y comunicación en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” conformada por el área de créditos, inversiones y operaciones exponen puntos de control donde existe mayor riesgo en los medios de comunicación donde informa las disposiciones de gerencia, comunicados y el presupuesto mensual, el mismo que fue evaluado por el componente del sistema de control interno modelo COSO I, Información y Comunicación.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO 2015					
REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
A6-IC 1/1					
ETAPA IV.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
IC4	Los sistemas de Información no son captados de manera rápida y oportuna por todos los trabajadores	Según el Estatuto de la Cooperativa Art. 45 numeral 13; señala realizar capacitaciones una vez al mes a todos los colaboradores.	Desconocimiento de los medios de comunicación.	No cumplen con las nuevas disposiciones emitidas por los jefes. Afectando al cumplimiento de metas.	Capacitar al personal sobre los medios de comunicación por los que transmite la información.
IC10	No comunican a los responsables de cada actividad el cumplimiento de un nuevo plan de funciones	Según el Estatuto de la Cooperativa Art. 10 numeral 01; señala la elaboración de un nuevo plan de funciones cada año.	Deficiente comunicación con sus subordinados.	Incrementa las sanciones a los responsables de los departamentos.	Ejecutar una reunión junto a un comunicado expresando el cumplimiento del nuevo plan de funciones.
CRÉDITOS					
C4	No evalúan al personal responsables de créditos según el cumplimiento del 100% de la meta.	Según el Estatuto de la Cooperativa Art. 25 numeral 09; Talento Humano, señala la evaluación al personal será aplicado cada tres meses trimestralmente.	Cumplen con las políticas establecidas en el departamento de talento humano.	Disminución en el otorgamiento de crédito, inversiones. Por la constante rotación del personal.	No realizar tanta rotación del personal después de realizar las evaluaciones.
INVERSIONES					
I4	El 50% del cumplimiento de la meta no depende de las renovaciones de los depósitos a plazo fijo.	Según disposiciones expuestas por gerencia en la circular No. 0105-2015, menciona menciona sobre el cumplimiento de metas para cada departamento.	El saldo de las nuevas captaciones son las que tienen mayor valor en el cálculo del crecimiento semanal y mensual.	Existe renovaciones de los socios antiguos sin embargo no existe un crecimiento.	Realizar salidas a campo para captar a socios nuevos, ofreciendo los productos.
OPERACIONES					
O3	No buscan la forma de atraer socios nuevos que aperturen su cuenta y cumplir con el presupuesto establecido.	Según el manual de funciones circular #10-2015; señala realizar trabajo en campo realizando visitas a los socios promocionando sus servicios.	No realizan una planificación de actividades donde incluya salidas al campo.	No cumplen con las metas establecidas por gerencia y son sancionados.	Realizar un plan de actividades incluyendo salidas al campo, caso contrario contratar a vendedoras que promocionen los servicios.
O5	Si no cumple con el presupuesto de transacciones como pago de remesas como (servicios básicos, servicios cooperativos y transferencias bancarias) no son sancionados.	Según disposiciones de gerencia en la circular No. 0201-2015, especifica si las metas no son cumplidas por primera vez se aplicara un llamado de atención mediante un escrito.	El servicio no es rápido para atraer más socios. De esta manera no logra cumplir con la meta.	Disminución en apertura de cuentas	Al jefe de operaciones aplicar una sanción en caso de que no cumpla la meta dos veces seguidas.

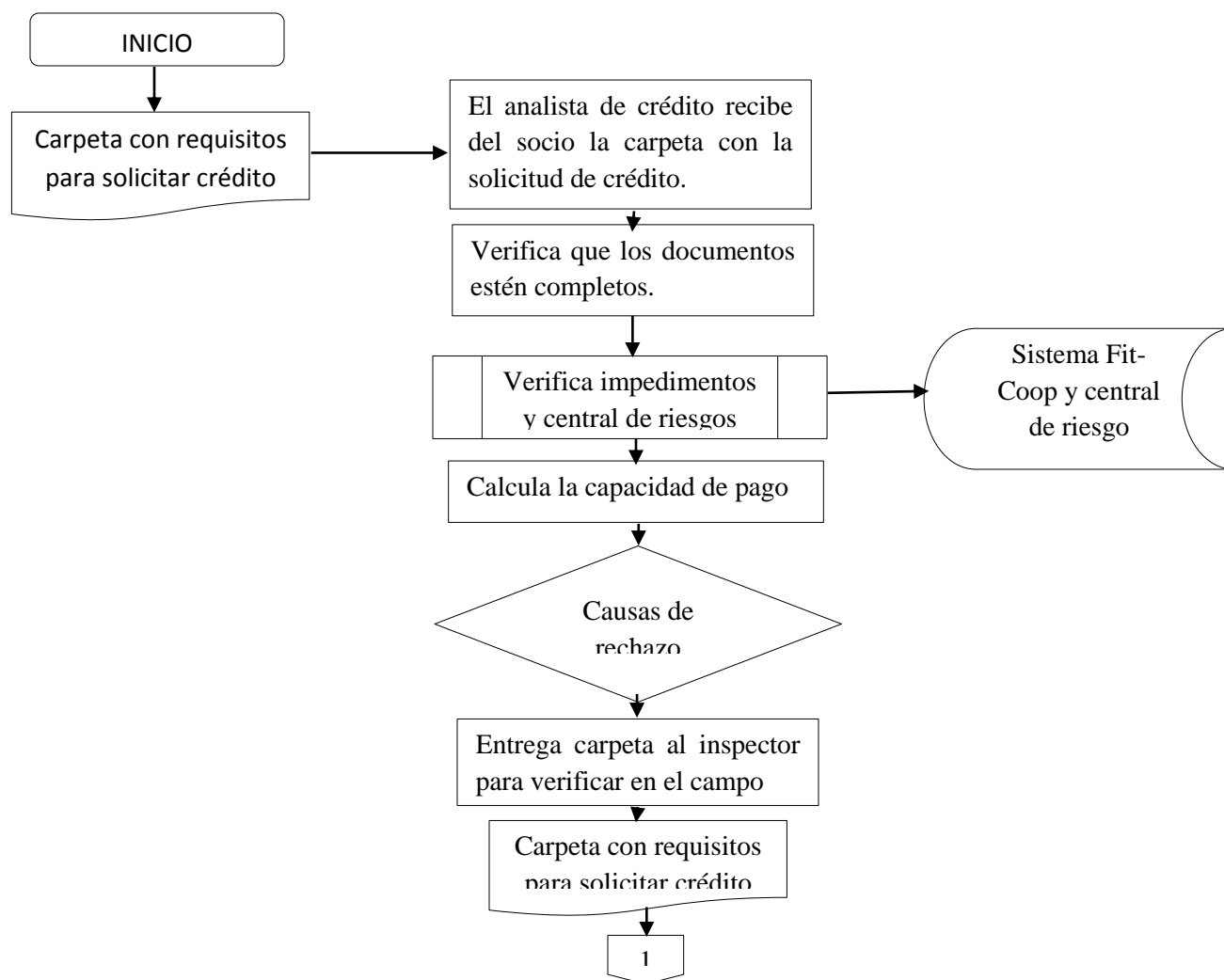
ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

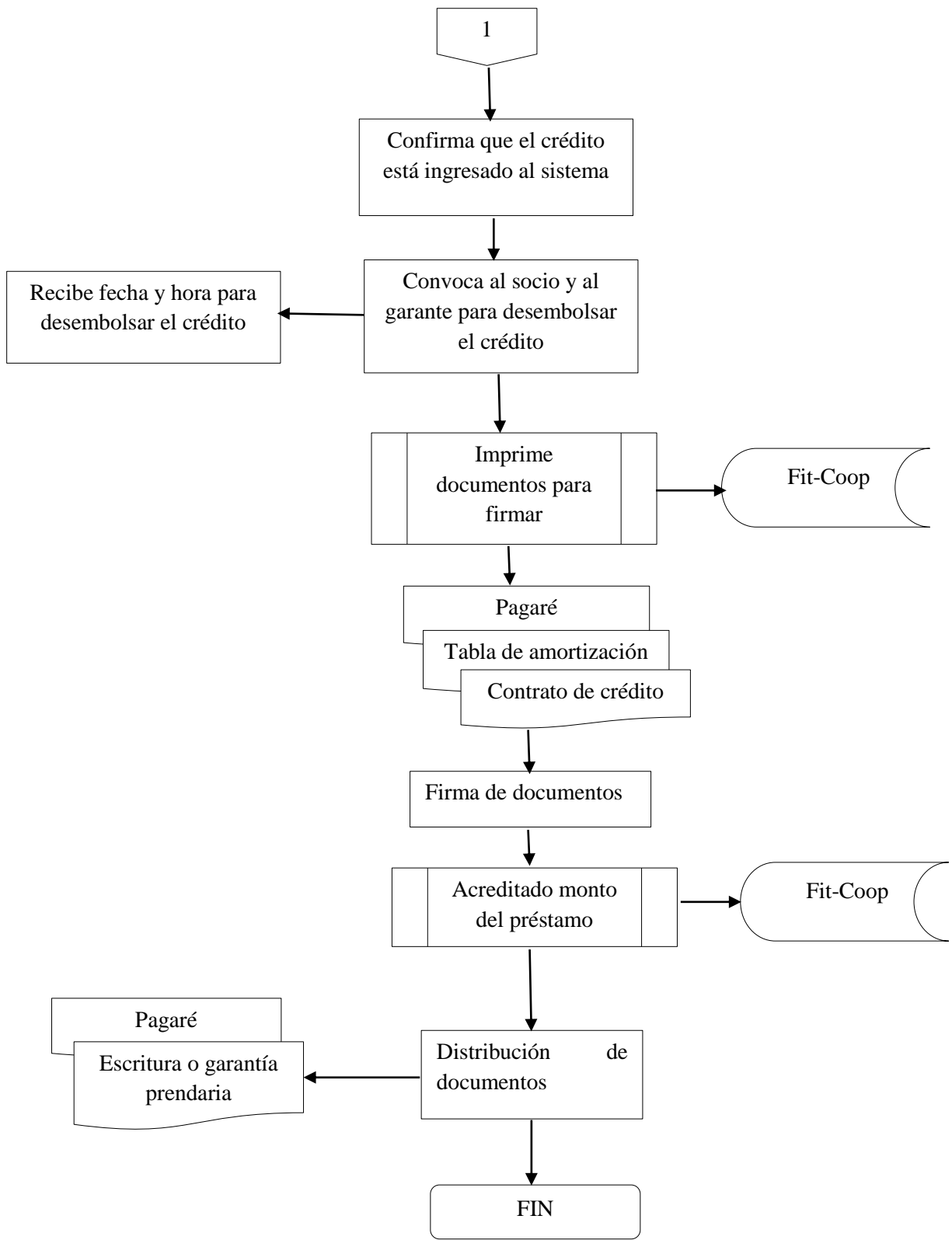
En la matriz de la Cooperativa “Ambato Ltda.” existe un manual de funciones, el mismo que sirve como medio de comunicación e información para ejecutar las actividades diarias, y así reducir posibles riesgos al momento de realizar cada proceso para el cumplimiento de metas.

FLUJOGRAMA COOPERATIVA “AMBATO Ltda.”


ÁREA: CRÉDITOS

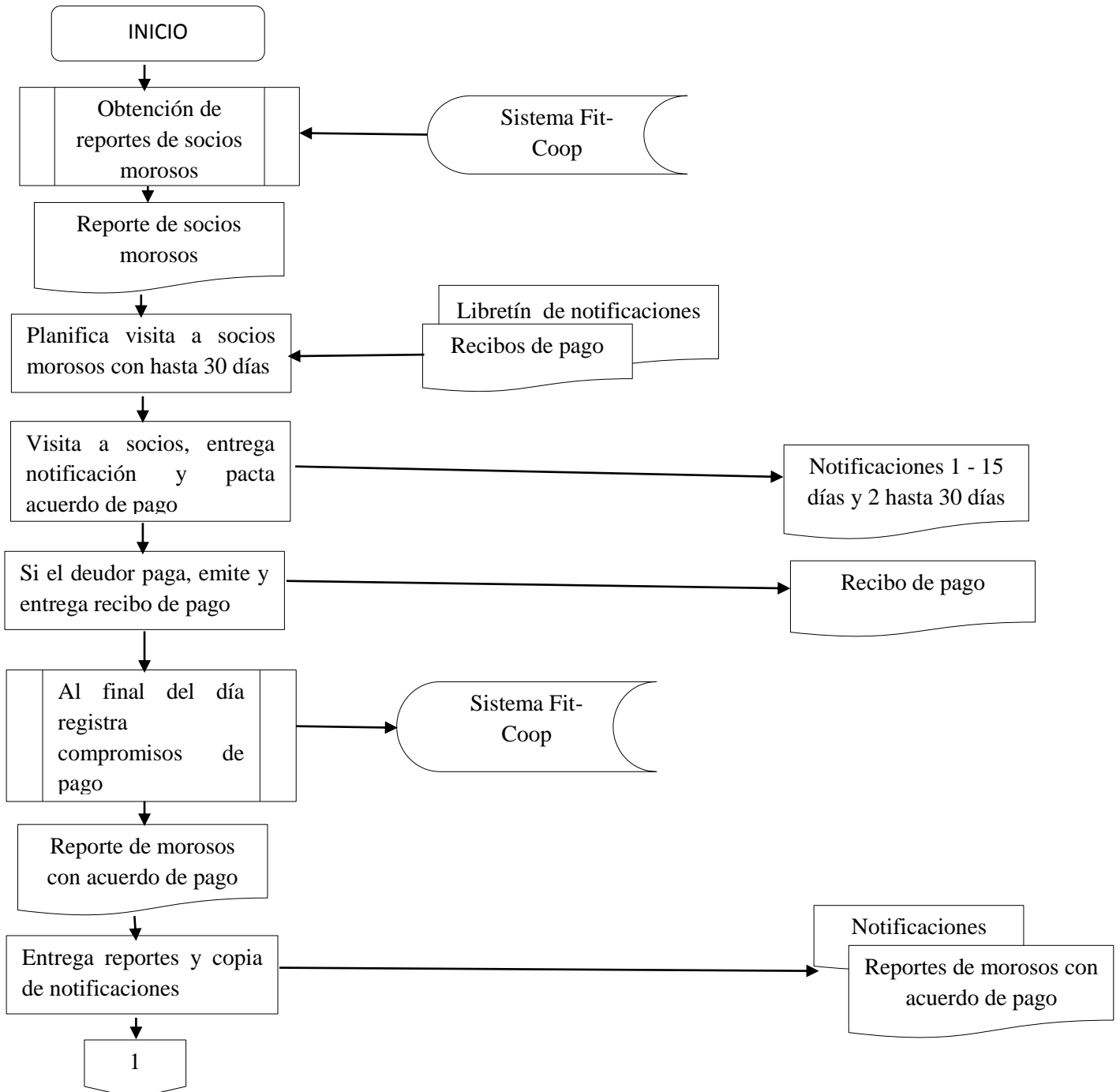
	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20301003	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Crédito
FLUJOGRAMA	PROCESO: Recepción y tramitación de solicitudes de crédito		SUBPROCESO: Promociones y publicidad	
ANALISTA DE CRÉDITO				

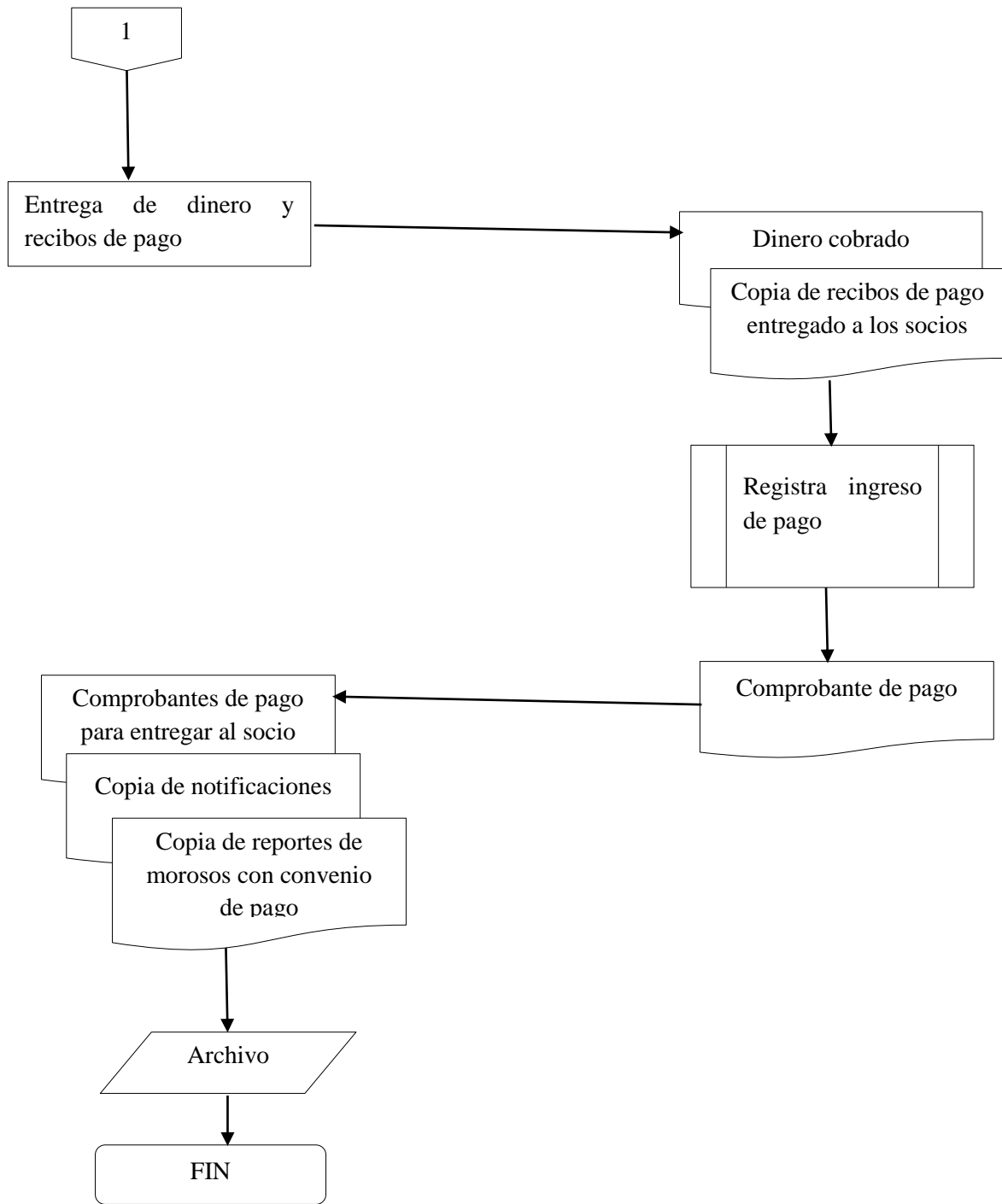





ÁREA: ASESOR

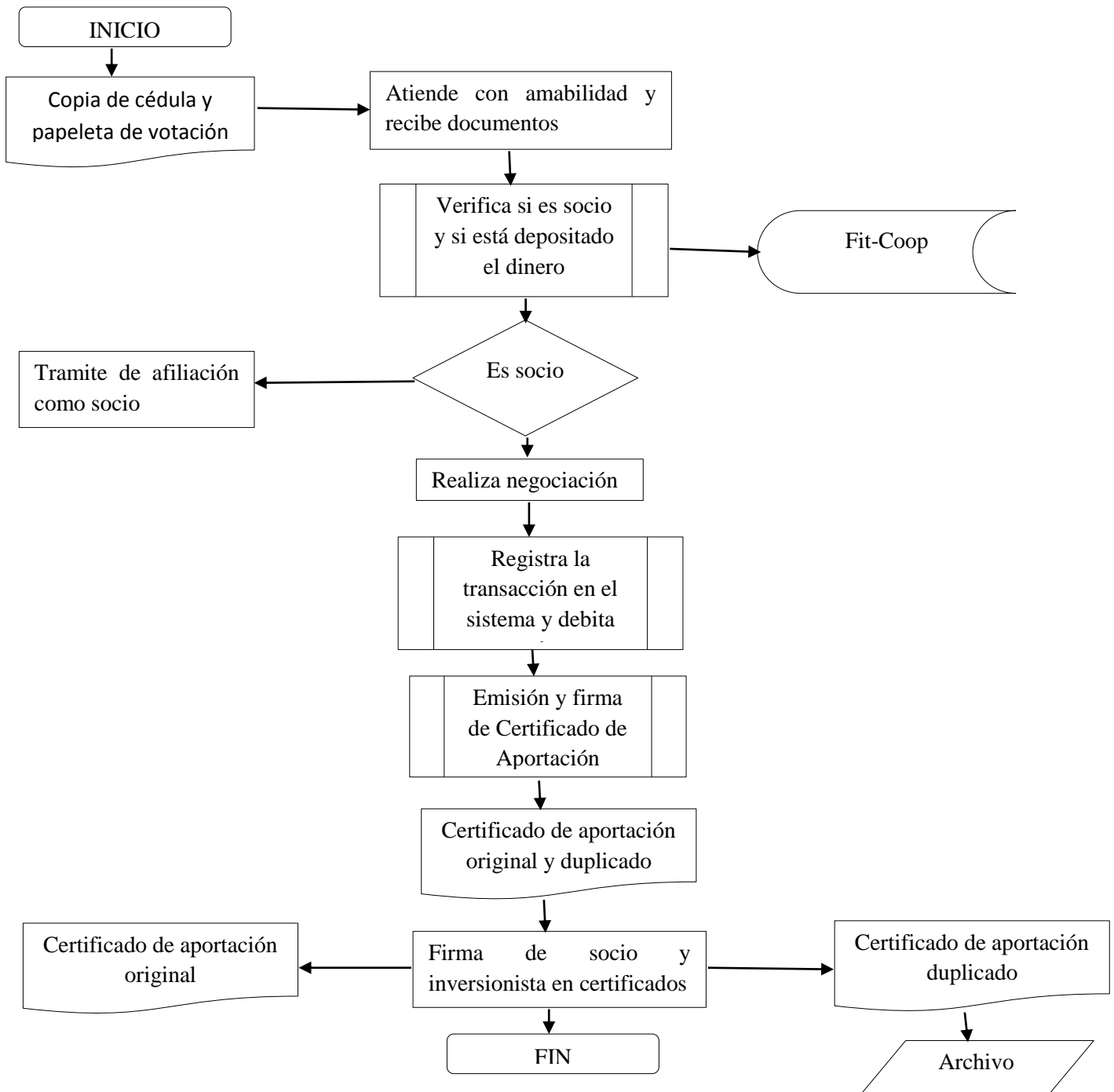
	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20301009	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Crédito
FLUJOGRAMA	PROCESO: SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA		SUBPROCESO: GESTIÓN DE COBRANZA	
INSPECTOR DE CRÉDITO			SOCIO	




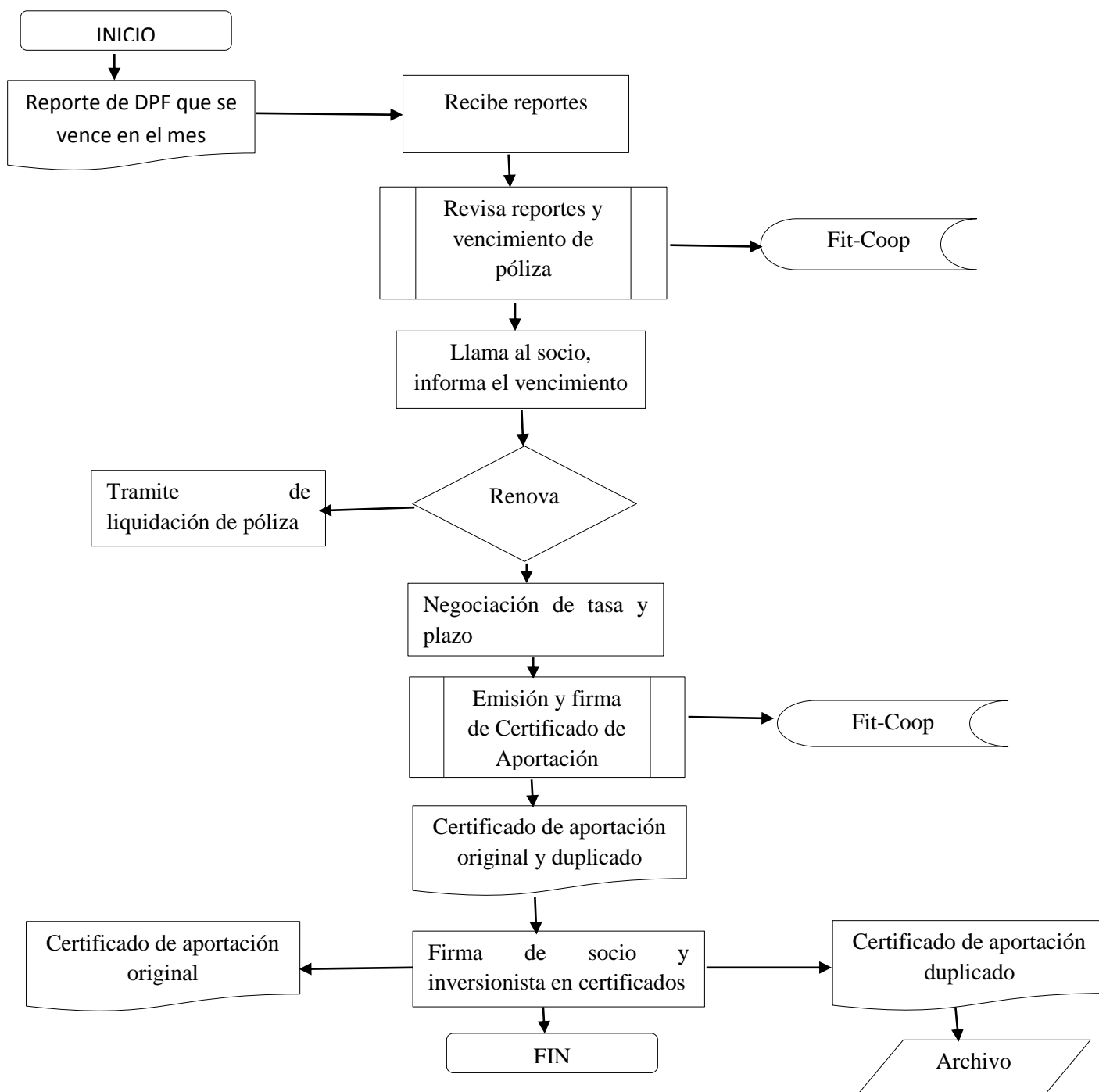


ÁREA: INVERSIONES


	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20202001	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Crédito
FLUJOGRAMA	PROCESO: Captación de depósitos a plazo fijo		SUBPROCESO: Captación de depósitos a plazo fijo	
SOCIO O CLIENTE			INVERSIONES	

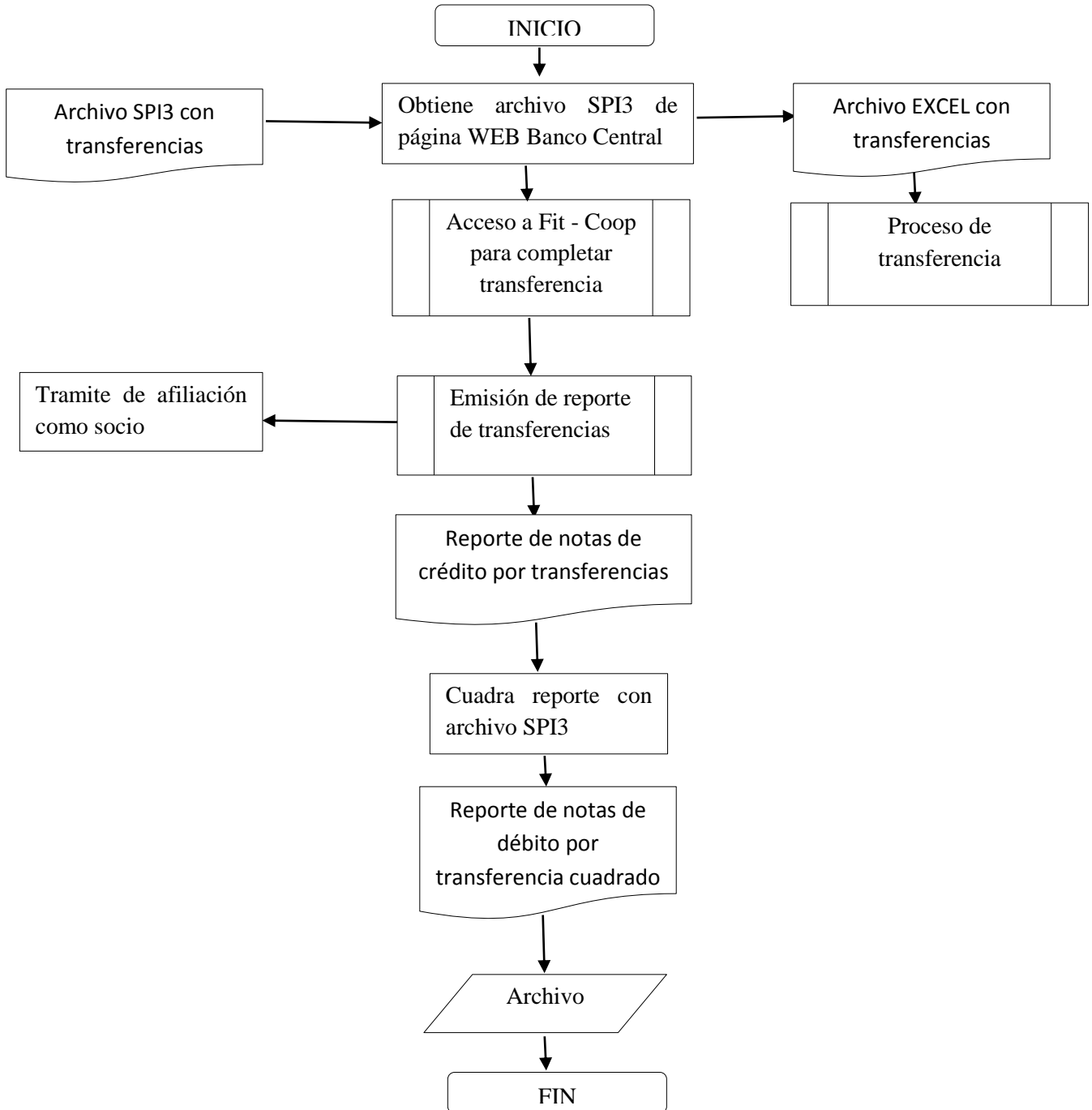


	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20202002	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Crédito
FLUJOGRAMA	PROCESO: Captación de depósitos a plazo fijo		SUBPROCESO: Renovación o liquidación de depósitos a plazo fijo	
SOCIO O CLIENTE			INVERSIONES	




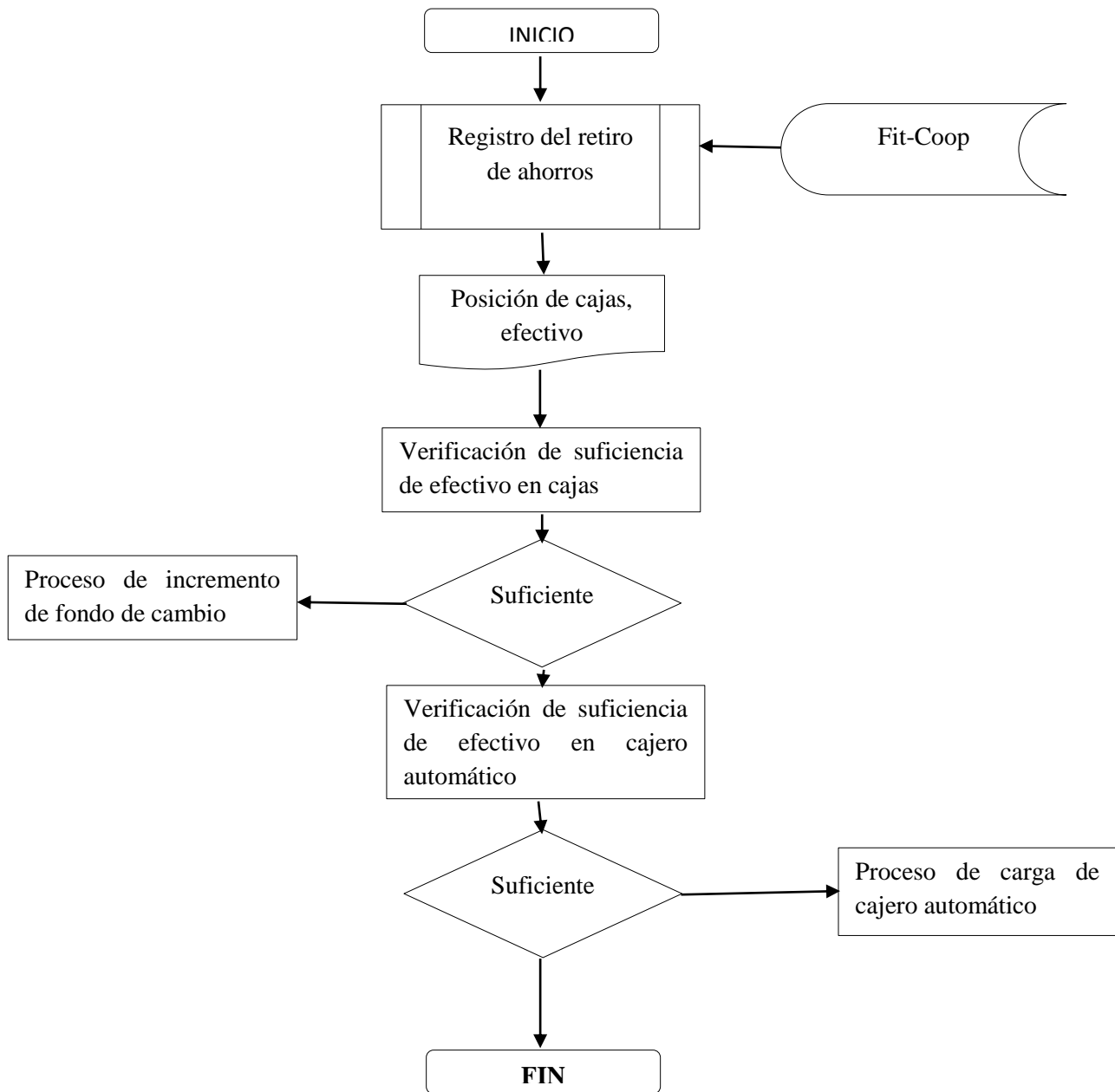
ÁREA: OPERACIONES – JEFE DE OPERACIONES

	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20202001	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Crédito
FLUJOGRAMA	PROCESO: Soporte y control		SUBPROCESO: Acreditación de transferencias recibidas en cuenta socios	
BANCO CENTRAL			OPERACIONES	




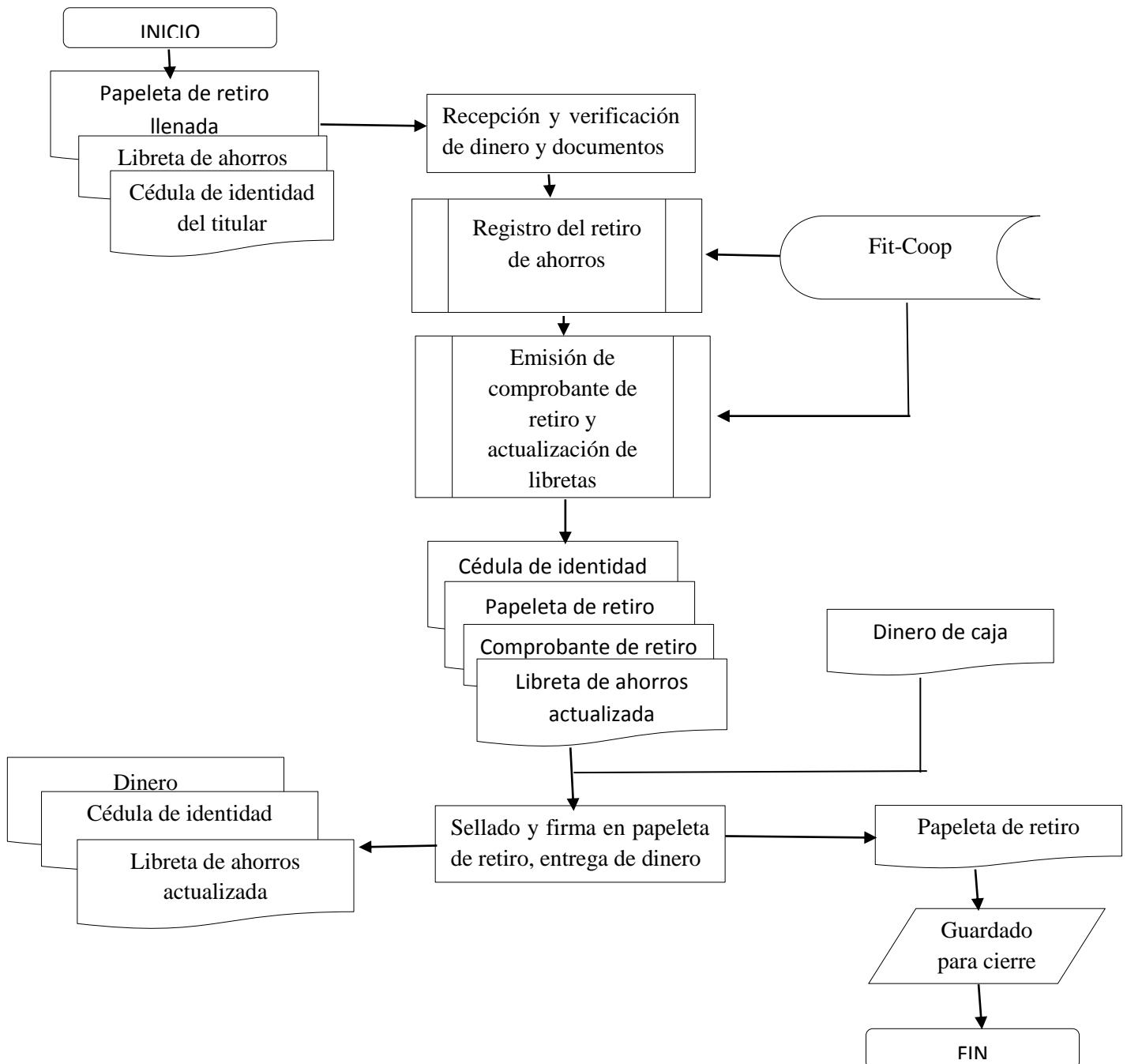
ÁREA: OPERACIONES: JEFE DE CAJA

	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20203001	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Captaciones
FLUJOGRAMA	PROCESO: Soporte y control		SUBPROCESO: Administración de efectivo	
RECIBIDOR - PAGADOR			JEFE DE CAJA	




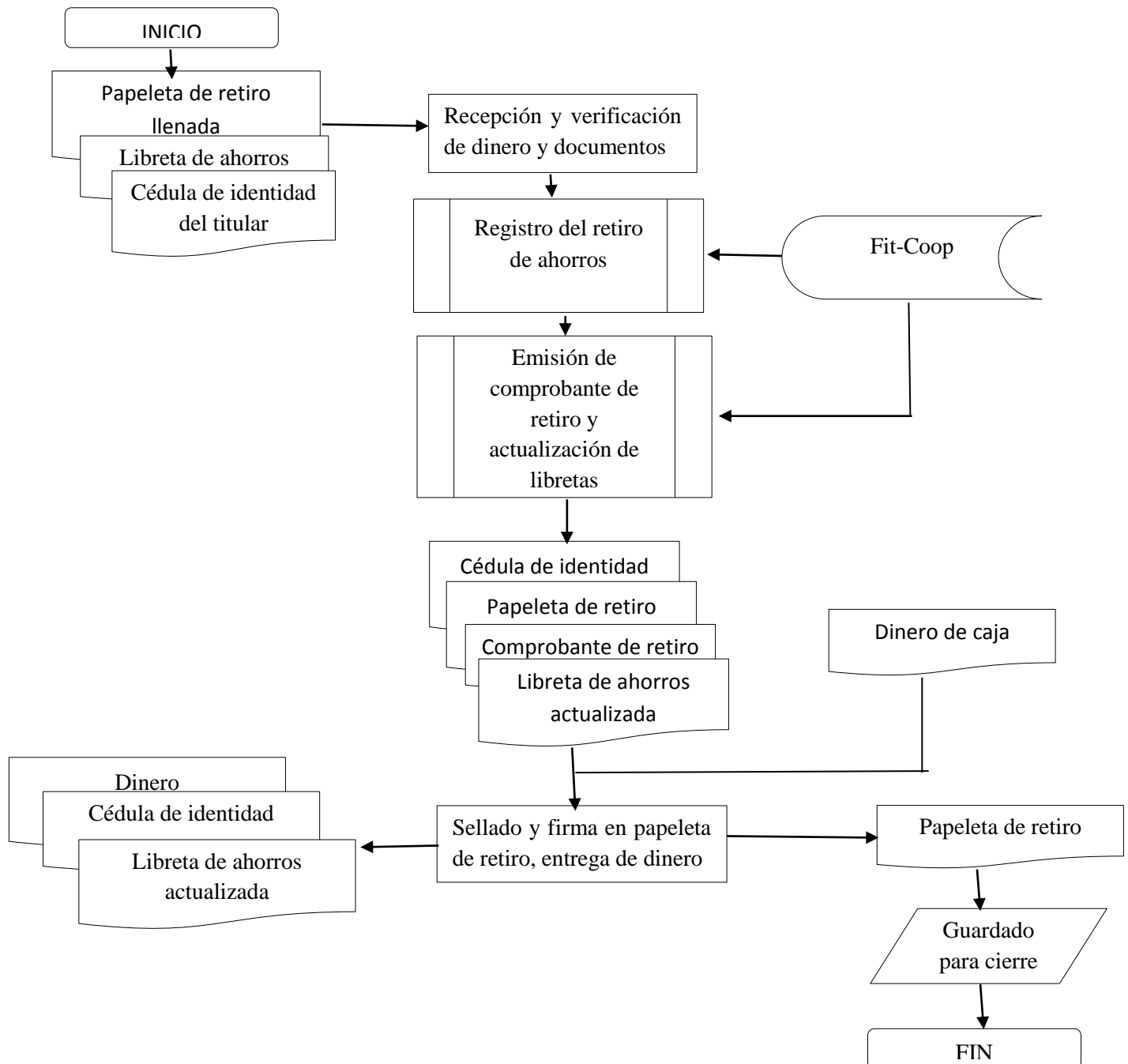
ÁREA: OPERACIONES: RECIBIDOR - PAGADOR

	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20201003	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Crédito
FLUJOGRAMA	PROCESO: Atención a cuentas de ahorro		SUBPROCESO: Recepción de depósito de ahorro	
SOCIO O CLIENTE			RECIBIDOR PAGADOR	




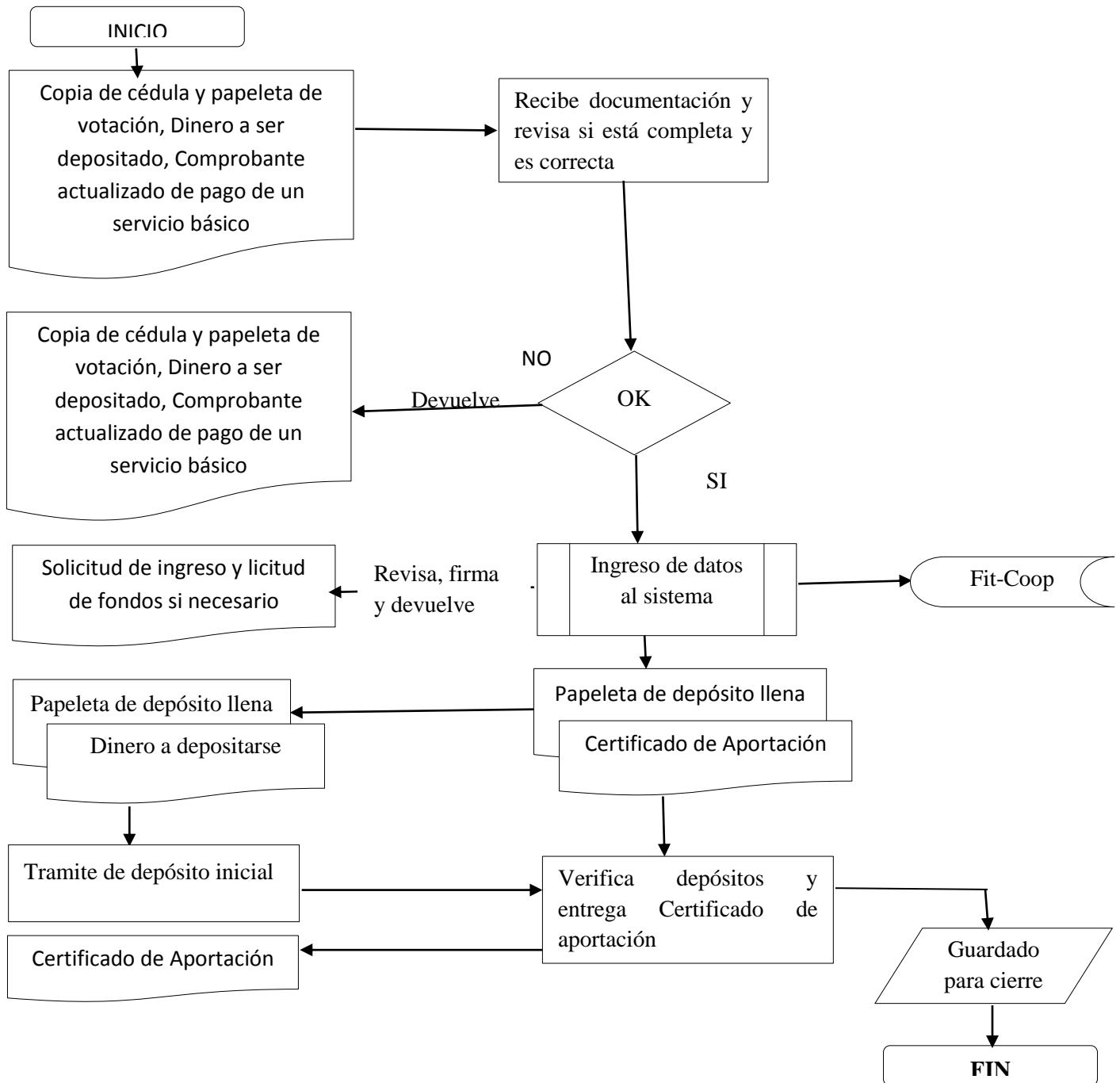
ÁREA: OPERACIONES: RECIBIDOR - PAGADOR

	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20201005	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Gestión de Crédito
FLUJOGRAMA	PROCESO: Atención a cuentas de ahorro		SUBPROCESO: Entrega de retiro de efectivo.	
SOCIO O CLIENTE			RECIBIDOR PAGADOR	



ÁREA: OPERACIONES: ATENCIÓN AL CLIENTE

	MANUAL DE PROCESOS			
	CÓDIGO 20201002	VERSIÓN: 1 REVISIÓN: 0	TIPO: Procesos operativos	GRUPO: Atención Socios y Clientes
FLUJOGRAMA	PROCESO: Atención Inicial		SUBPROCESO: Apertura de Cuentas	
SOCIO O CLIENTE		RESPONSABLE DE ATENCIÓN AL CLIENTE		



CONCLUSIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” Actualmente posee con flujogramas de procesos para el área de créditos, inversiones y operaciones, evitando los posibles errores al momento de ejecutar sus actividades, como requisito para el uso de cada responsable. De esta forma fluye la información y comunicación en cada departamento, cual son los medios para enviar y recibir las órdenes, el cumplimiento de políticas, procedimientos y metas, expuestas por la administración encargada de dar a conocer a sus colaboradores las tareas a cumplir.

V: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL

El presente componente consiste en evaluar las técnicas de seguimiento que realiza la institución por lo cual aplicamos un cuestionario de control interno destinado para cada departamento, con un grupo de preguntas con la finalidad de comprobar si cumple con las metas establecidas por gerencia.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: CRÉDITOS

PERÍODO: 2015

CCI-C
1/1

ÁREA ANALIZADA: CRÉDITOS		SI	NO	FECHA																		
SUMAN																						
1	¿Se realiza un monitoreo y se controla el	X		01/06/2016																		
2	¿Aplican herramientas de seguimiento de metas? ¿Se realizan reuniones semanales comunicando el crecimiento diario para llegar a la meta establecida?	X		01/06/2016																		
3	¿Se presenta un informe a gerencia mostrando las colocaciones semanales?	X		01/06/2016																		
4	¿Evalúan al personal responsable de créditos según el cumplimiento del 100% de la meta?		X	01/06/2016																		
5	¿Son sancionados en el caso de no cumplir con las metas establecidas por gerencia?	X		01/06/2016																		
PONDERACIÓN TOTAL = PT				5																		
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				80%																		
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				20%																		
<p>Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100-NC)</th> </tr> </tbody> </table>		NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100-NC)			<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es alto con el 80% y por diferencia el riesgo de control del componente de ÁREA DE CRÉDITOS es del 20% calificándose como alto. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.</p>		
NIVEL DE CONFIANZA																						
BAJO	MODERADO	ALTO																				
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																				
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																				
ALTO	MODERADO	BAJO																				
NIVEL DE RIESGO (100-NC)																						

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

El presente cuestionario de control interno es aplicado en el departamento de inversiones con el objetivo de evaluar el control de seguimiento para el cumplimiento de metas, conocer el nivel de confianza sobre captaciones.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: INVERSIONES

PERÍODO: 2015

**CCI-I
1/1**

ÁREA ANALIZADA: INVERSIONES		SI	NO	FECHA
SUMAN				
1	¿Supervisan y controla el cumplimiento de metas?	X		01/06/2016
2	¿Realizan reuniones semanales comunicando el crecimiento diario para llegar a la meta establecida?	X		01/06/2016
3	¿Se presenta el flujo de inversiones a gerencia mostrando las captaciones diarias?	X		01/06/2016
4	¿El 50% del cumplimiento de la meta depende de las renovaciones de los depositos a plazo fijo?		X	01/06/2016
5	¿El cumplimiento de la meta es evaluados por el crecimiento?	X		01/06/2016
PONDERACIÓN TOTAL = PT				5
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				80%
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				20%

Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% -50%	51% - 75%	76% -95%
85%-50%	49% -25%	24% - 5%

NIVEL DE RIESGO (100-NC)

ALTO	MODERADO	BAJO
-------------	-----------------	-------------

CONCLUSIÓN:

Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es alto con el 80% y por diferencia el riesgo de control del área de **INVERSIONES** es del 20% calificándose como alto. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.E.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA
E.P.T.P	01-06-2016

En el departamento de operaciones se requiere conocer si cumplen con el total del presupuesto transmitido por gerencia, midiendo el nivel de riesgo como un punto de control importante para comunicar al personal interesado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO LTDA"

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ÁREA: OPERACIONES

PERÍODO: 2015

**CCI-O
1/1**

ÁREA ANALIZADA: OPERACIONES		SI	NO	FECHA															
SUMAN																			
1	¿La información diaria sobre las transacciones realizadas son entregadas al jefe de operaciones para que realice el seguimiento de cumplimiento de metas?	X		01/06/2016															
2	¿Realizan reuniones semanales comunicando el crecimiento diario para llegar a la meta establecida?	X		01/06/2016															
3	¿Busca la forma de atraer socios nuevos que aperturen su cuenta y cumplir con el presupuesto establecido?		X	01/06/2016															
4	¿Comunicamos a los responsables de crédito la necesidad de apoyar con el cumplimiento del presupuesto de servicios cooperativos?	X		01/06/2016															
5	¿Si no cumplen con el presupuesto de transacciones como pagos de remesas (servicios básicos y servicios cooperativos) son sancionados?		X	01/06/2016															
PONDERACIÓN TOTAL = PT				5															
NIVEL DE CONFIANZA = NC= CT/PT*100				60%															
NIVEL DE RIESGO CONTROL = RC= 100% - %NC				40%															
<p>Para determinar los niveles de confianza se utilizaron los siguientes parámetros:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% -50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85%-50%</td> <td>49% -25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </tbody> </table> <p>NIVEL DE RIESGO (100-NC)</p>		NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% -50%	51% - 75%	76% -95%	85%-50%	49% -25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Con los resultados obtenidos en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, se concluye que el nivel de confianza es moderado con el 60% y por diferencia el riesgo de control del componente de área de OPERACIONES es del 40% calificándose como moderado. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque de auditoría debe ser de sustantivo.</p>		
NIVEL DE CONFIANZA																			
BAJO	MODERADO	ALTO																	
15% -50%	51% - 75%	76% -95%																	
85%-50%	49% -25%	24% - 5%																	
ALTO	MODERADO	BAJO																	

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA:
E.P.T.P	01-06-2016

El papel de trabajo, hoja de hallazgos es el resultado del análisis de evaluación de supervisión y control en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito “Ambato Ltda.” conformada por el área de créditos, inversiones y operaciones exponen puntos de control donde existe mayor riesgo en la evaluación para verificar si existe el cumplimiento de metas, presupuestos y el logro de los mismos objetivos analizar que técnicas u herramientas utilizadas alcanzar con los resultados planteados. El mismo que fue evaluado por el componente del sistema de control interno modelo COSO I, Información y Comunicación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. ETAPA V.- SUPERVISIÓN Y CONTROL HOJA DE HALLAZGOS PERÍODO 2015					
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> AB-SC 1/1 </div>					
REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
CRÉDITOS					
C4	No evalúan al personal responsables de créditos según el cumplimiento del 100% de la meta.	Según el Estatuto de la Cooperativa Art. 25 numeral 09; Talento Humano, señala la evaluación al personal será aplicado cada tres meses trimestralmente.	Cumplen con las políticas establecidas en el departamento de talento humano.	Disminución en el otorgamiento de crédito, inversiones. Por la constante rotación del personal.	No realizar tanta rotación del personal después de realizar las evaluaciones.
INVERSIONES					
I4	El 50% del cumplimiento de la meta no depende de las renovaciones de los depósitos a plazo fijo.	Según disposiciones expuestas por gerencia en la circular No. 0105-2015, menciona menciona sobre el cumplimiento de metas para cada departamento.	El saldo de las nuevas captaciones son las que tienen mayor valor en el cálculo del crecimiento semanal y mensual.	Existe renovaciones de los socios antiguos sin embargo no existe un crecimiento.	Realizar salidas a campo para captar a socios nuevos, ofreciendo los productos.
OPERACIONES					
O3	No buscan la forma de atraer socios nuevos que aperturen su cuenta y cumplir con el presupuesto establecido.	Según el manual de funciones circular #10-2015; señala realizar trabajo en campo realizando visitas a los socios promocionando sus servicios.	No realizan una planificación de actividades donde incluya salidas al campo.	No cumplen con las metas establecidas por gerencia y son sancionados.	Realizar un plan de actividades incluyendo salidas al campo, caso contrario contratar a vendedoras que promocióne losservicios.
O5	Si no cumple con el presupuesto de transacciones como pago de remesas como(servicios básicos, servicios cooperativos y transferencias bancarias) no son sancionados.	Según disposiciones de gerencia en la circular No. 0201-2015, especifica si las metas no son cumplidas por primera vez se aplicara un llamado de atención mediante un escrito.	El servicio no es rápido para atraer más socios. De esta manera no logra cumplir con la meta.	Disminución en apertura de cuentas	Al jefe de operaciones aplicar una sanción en caso de que no cumpla la meta dos veces seguidas.

ELABORADO POR:	FECHA:
K.V.C.S	01-06-2016
REVISADO POR:	FECHA
E.P.T.P	01-06-2016

4.4. Conclusiones

Una vez que se ha terminado con el proceso investigativo en el análisis de caso se puede determinar las siguientes conclusiones:

- En lo correspondiente los procesos ambiente de control y evaluación de riesgos tienen un nivel óptimo de cumplimiento, permitiendo así que las metas planteadas se alcancen. Sin embargo, en lo que respecta a: actividades de control, información y comunicación; supervisión; monitoreo, se cumple de forma parcial, puesto que dentro de un enfoque funcional se contempla los procesos, no empero su aplicación y cumplimiento no se realiza con la frecuencia requerida.
- Se han identificado los siguientes factores de riesgo: existe el incumplimiento de políticas y procedimientos por parte de los responsables. Los arqueos de caja chica de cada departamento no son realizados periódicamente; se requiere de supervisión y distribución de actividades del personal a su cargo por parte de los jefes inmediatos; los sistemas de información y comunicación no son captados de manera rápida y oportuna por parte de los trabajadores, arrojando un nivel de riesgo del 45.5% en el componente ambiente de control; un 50% en evaluación de riesgos; 40% en información y comunicación; siendo el resultado donde debe existir un mayor control para el cumplimiento de metas establecidas.
- Se propone un modelo control interno, ajustado a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AMBATO Ltda.” considerando fortalecer el seguimiento y monitoreo a través de matrices de cumplimiento de metas, lo que ayudara en el fortalecimiento de la toma de decisiones en el corto plazo a partir de información interna confiable.

Recomendaciones

- Realizar un monitoreo del cumplimiento de metas con mayor frecuencia, de tal manera que coadyuve de forma precisa en la realización del proceso de toma de decisiones agresivas o conservadoras; que permita tomar acciones oportunas o sobre el curso para alcanzar los objetivos establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
- Sería conveniente que exista el mismo proceso de rigurosidad en todos los procesos de crédito sin marcar tendencias hacia la afinidad y consanguinidad; realizar arqueos de caja chica de manera frecuente en el departamento de créditos – inversiones, es factible que los jefes inmediatos elaboren un cronograma de actividades para cada uno de sus subordinados, capacitar sobre los medios de comunicación a todo el personal,
- Sería favorable para la cooperativa contar con un sistema de control interno basado en el COSO I, con el fin que se evalué a todas las áreas de la cooperativa con cada uno de los componentes que posee su estructura, conociendo de manera minuciosa la ejecución de cada regla acogida por la misma.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1 Metodología de la propuesta de solución

5.1.1 Datos Informativos

Título

Diseño de un sistema de control interno basado en COSO I, aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” en el período 2015.

Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”

Beneficiarios

Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”

Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” se encuentra ubicado en la Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato, Centro de la ciudad e las calles Lalama 08 – 51 y Juan Benigno Vela.

Tiempo estimado para la ejecución

La propuesta del Análisis de Caso se desarrollará en el año 2015.

Equipo Técnico Responsable

El equipo técnico responsable para este proyecto es:

- **Investigador:** Katerine Verónica Castro Segura
- **Jefe de Crédito:** Lcd. Miryam Yucailla
- **Jefe de Cajas:** Ing. Zoila Masaquiza
- **Jefe de Operaciones:** Rodrigo Sisa

5.1.2 Antecedentes de la propuesta

En la Cooperativa no existe la aplicación adecuada de un sistema de control interno basado en el Modelo COSO I que permita evaluar cada una de las áreas controlando el cumplimiento de políticas, procesos, funciones, reglamentos, estatutos y demás disposiciones optadas por gerencia, al momento de ejecutar una actividad dentro de la institución, la misma que provoca inconformidad en el cumplimiento de metas de morosidad, colocaciones y captaciones.

5.1.3 Justificación

El control interno contribuye favorablemente, por medio de la cual se justifica aplicar un sistema de control interno con la estructura del modelo COSO I, con el objetivo de corregir errores, posibles desviaciones en el área de créditos, inversiones y operaciones, alcanzando el cumplimiento de las metas. Reduciendo el índice de morosidad y recuperando un porcentaje el saldo de cartera vencida.

Para su ejecución se requiere de la participación de los responsables de cada actividad que contribuyan con el cumplimiento de políticas, procesos, funciones, reglamentos, estatutos y demás disposiciones optadas por gerencia, contando como un respaldo al momento de realizar sus actividades, mismas que ayudan a reducir riesgos en los departamentos estudiados.

Razón por la cual milita la necesidad de diseñar un sistema de control interno bajo la estructura del COSO I ejecutando cada uno de sus cinco componentes, donde explica el ambiente laboral, evaluación de posibles riesgos, generando actividades de control para cada departamento, la información y comunicación entre el personal y una supervisión que todas las actividades se estén ejecutando, misma que trabaja de manera conjunta con la gestión administrativa.

5.1.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar un modelo de control interno de acuerdo a las necesidades actuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”

Objetivos Específicos

- Diseñar una estructura para la evaluación de riesgos destinado a la cartera de créditos, que permita controlar las desviaciones al momento de ejecutar las actividades.
- Estructurar un organigrama de funciones para cada departamento, ubicando únicamente al personal necesario para ejercer las actividades.
- Realizar matrices de seguimiento para controlar si existe el cumplimiento del total del presupuesto.

5.2. ALCANCE

El presente modelo de control interno puede ser aplicable sólo a los departamentos de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” debido a que el siguiente análisis de caso sólo analizo los componentes de los departamentos que conforman la matriz de la institución.

5.1.5 Fundamentación

Control Interno

El sistema de control interno es un conjunto de actividades, reglas y procedimientos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus actividades, la misma que ayuda a corregir riesgos que dan como resultado pérdidas a la organización, dicho sistema apoya al crecimiento dejando evidencias como muestra para la toma de decisiones por la gerencia (Mantilla, 2011).

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO SEGÚN COSO I

El control interno según el modelo COSO I consta de cinco componentes vinculados entre sí y sirven como juicios para determinar si el sistema es eficaz para corregir futuros dolos, dichos componentes examinan si se está cumpliendo los todos los procesos internos y externos para la consecución de objetivos y captación de futuros socios. (Estupiñán, 2015)

COMPONENTES DEL MODELO COSO I

- Ambiente de Control
- Valoración de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Monitoreo

Administración

La administración implica organizar, controlar y supervisar de manera periódica la ejecución de las actividades de cada responsable de su área verificando que realicen de manera eficiente y eficaz, realizando bien cada proceso de una manera correcta. La presente rama controla el cumplimiento de cada proceso, leyes, procedimientos, funciones y reglamentos internos y externos. (Coulter, 2010)

PROPUESTA

INTRODUCCIÓN

Al realizar el presente análisis de caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.” se puede proponer estrategias para la implantación en las respectivas áreas, apoyando al mejoramiento continuo de la institución, la presente propuesta está elaborada mediante fases las cuales se van comprobando mediante el proceso de elaboración.

El actual modelo muestra un apoyo a la institución, presentando estrategias de control para el mejoramiento continuo de la misma, elaborando una matriz de seguimiento para el área de créditos, inversiones y operaciones, las mismas que servirán de apoyo para verificar el cumplimiento de las metas propuestas por administración, se muestra como una guía para controlar el cumplimiento general de política y procedimientos alcanzando el presupuesto establecido de esta forma aumentar la productividad en la venta de servicios y atención a sus socios.

Tabla N° 5: Modelo Operativo

MODELO OPERATIVO				
Componente	Meta	Actividad	Subactividad	Recurso
I. AMBIENTE DE CONTROL	Identificar la matriz FODA de la institución, junto al análisis estratégico mostrando herramientas para alcanzar sus objetivos.	*Obtener información sobre la matriz FODA.	Detalle de cada una de las estrategias de la matriz FODA.	Hoja de trabajo (Matriz FODA)
		*Realizar un análisis de las estrategias FODA de la COAC "Ambato Ltda."	Relacionar cada una de las estrategias analizando su Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Oportunidades.	
II. VALORACIÓN DE RIESGOS	Obtener información sobre las colocaciones según el tipo de riesgo, para analizar en nivel de riesgo.	*Analizar la información de los créditos, evaluando el nivel de riesgo en la recuperación de cartera de crédito.	Solicitar información sobre las colocaciones según el tipo de crédito.	Hoja de trabajo (Evaluación de Riesgo de Conseción de Créditos)
III. ACTIVIDADES DE CONTROL	Identificar la estructura del manual de políticas.	*Describir los procedimientos según sus actividades preventivo, concurrente y posterior.	Analizar las actividades de cada área, para describir las actividades más importantes.	estructuras de políticas y procedimientos según la actividad.
		*Reestructurar las políticas crediticias por cada tipo de crédito según las necesidades de los reponsables.	Analizar las políticas existentes y generar una estructura nueva en tipos de créditos, inversiones y operaciones.	
	Controlar las actividades realizadas en el área de créditos, inversiones y operaciones analizando su el	*Realizar una matriz de seguimiento para comprobar el cumplimiento de sus metas planteadas en el área de créditos, inversiones y operaciones.	Solicitar información a la institución sobre cada área para controlar que que las metas se estén cumpliendo.	Hoja de trabajo (Estructura de Segimiento de Colocaciones, captaciones y apertura de cuentas)
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Analizar el organigrama institucional de la cooperativa como esta segregado las funciones. los medios de comunicación donde se intercambian la información mediante un nivel jerárquico.	*Verificar la existencia de un organigrama funcional en caso de existir mantener y detallar mostrando los departamentos de cada área.	Solicitar el organigrama con el que cuenta la institución sin embargo se mantiene para el estudios del presente análisis de caso.	Organigrama Institucional
V. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	Conocer el cumplimiento de metas mensual en el área de créditos, inversiones y operaciones.	*Evaluar si existe un crecimiento o disminución mensual por cada servicio de cartera, captación vista y captación plazo fijo.	Adquirir información necesariade la entidad para realizar hojas de trabajo que analicen el saldo real con el presupuestado verificando la variación para lograr el cumplimiento de sus objetivos.	Hoja de trabajo (Estructura de Segimiento de metas)

Elaborado por: Castro K.
Fuente: COAC "Ambato Ltda.

COMPONENTE I: AMBIENTE DE CONTROL

ANÁLISIS FODA; ESTRATEGIAS DEPARTAMENTALES

Para obtener un eficiente ambiente de control es importante analizar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la matriz de la cooperativa para visualizar como lograr disminuir las amenazas y reducir las debilidades.

Se puede observar en la **tabla N°5**, se puede apreciar la mayor amenaza es el proceso de recuperación de cartera ya que no existe un control estricto y un personal responsable para disminuir la cartera vencida.

Tabla N° 5.1: Análisis FODA COAC “Ambato Ltda.”

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1. Alto nivel de clientes y socios. F2. Alianzas estratégicas que le permiten mejorar los servicios a los clientes. F3. Variedad de productos y servicios. F4. Bajos índices de morosidad y alta cobertura. F5. Adecuados índices de solvencia.	O1. Amplio mercado objetivo. O2. Crecimiento del segmento micro financiero. O3. Emisión de la tarjeta de débito. O4. Incremento de remesas del exterior O5. Posicionamiento en su mercado.
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1. Excesivo número de clientes inactivos. D2. Baja captación de depósitos a plazo. D3. Área de Tesorería y Recursos Humanos requieren fortalecerse. D4. Existencia de riesgos de tasa de interés.	A1. Alta competencia. A2. Inestabilidad política y económica del país A3. Regulaciones del Estado sobre las tasas de interés y comisiones. A4. Cambios en la regulación del Sistema Financiero

Elaborado por: Castro K.

Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

Es importante establecer estrategias para usar las fortalezas y analizar las debilidades convirtiendo en oportunidades, con la aplicación adecuada de un control interno y controles enfocados en recuperación de cartera vencida así reducir riesgos y lograr el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo al análisis FODA se pudieron identificar las siguientes estrategias:

- 1. Incrementar el número de socios.-** En la estrategia **F-O** el incremento de socios sería una de sus principales metas ofreciendo sus productos en el mercado financiero absorbiendo a los socios interesados por los beneficios que aportan.
- 2. Reestructuración de estrategias de mercado.-** En la estrategia **F2-O2** es fundamental estructurar de manera continua para su implementación y ejecución, necesario para ampliar el mercado.
- 3. Ofrecer nuevos productos y servicios.-** La estrategia **F3-O3-O4** se refiere a promocionar nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los socios facilitando la rapidez de las transacciones apoyando al crecimiento de la institución financiera.
- 4. Cuentas inactivas.-** la estrategia **D-A2** sostiene que la situación habitual del país no es favorable para tener la cuenta movilizadora, es primordial aplicar técnicas como: llamadas telefónicas recordando a los socios los beneficios de obtener la cuenta activa así conservar a los socios existentes.
- 5. Capacitación al personal.-** Es primordial que en la estrategia **D3-A1** el personal del área de talento humano reciba programas de capacitación para fortalecer su desempeño y capacidad intelectual, para esto se requiere que la alta gerencia realice una mayor inversión en capital humano y herramientas técnicas para cada departamento, así por su personal lograr incrementar la competencia.

COMPONENTE II: EVALUACIÓN DE RIESGOS

ESTRUCTURA PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

En la matriz de la Cooperativa “Ambato Ltda.” la base del crecimiento es la eficiencia de sus colaboradores en la ejecución de sus actividades, siendo necesario establecer una estructura donde se realice un análisis por cada producto cedido, midiendo el nivel de riesgo que presenta según la calificación de riesgo de cartera de crédito.

Para poder evaluar la situación en la que se encuentra la institución y medir si se están cumpliendo con las metas propuestas es necesario evaluar y controlar los posibles riesgos que pueden producir una pérdida eventual.

La COAC AMBATO LTDA., calificará la cartera de crédito y contingentes según la morosidad y el segmento de crédito al que pertenece conforme a los criterios que se expresa a continuación:

- **Cartera en Riesgo:** Mide los saldos de los créditos según el tipo que están concedidos y no son cancelados, misionamos la siguiente formula: **Suma de riesgo potencial, deficiente, dudoso y pérdida.**
- **Índice de Morosidad:** Analiza el grado de atraso de las cuotas no canceladas según el tipo de crédito y el tipo de riesgos. Se refiere a la **Cartera en Riesgo / Saldo total de Riesgos *100%**
- **Provisión Incobrable:** Saldo obtenido del balance general según el tipo de crédito.

Gráfico N° 5.1 : Evaluación de Riesgo: Cartera de Crédito

EVALUACIÓN DE RIESGOS DE CONSECIÓN DE CRÉDITOS									
CAL	TIPO DE CRÉDITO	COMERCIAL		CONSUMO		MICROEMPRESA		TOTAL	
		\$	%	\$	%	\$	%	\$	%
A1	RIESGO NORMAL	\$ 263.684,84	98,93%	\$ 5.492.514,65	89,77%	\$ 39.977.492,18	85,82%	\$ 45.733.691,67	86%
A2	RIESGO NORMAL			\$ 73.615,61	1,20%	\$ 615.207,87	1,32%	\$ 688.823,48	1%
A3	RIESGO NORMAL	\$ 2.856,98	1,07%	\$ 64.486,33	1,05%	\$ 548.487,81	1,18%	\$ 612.974,14	1%
B1	RIESGO POTENCIAL			\$ 19.774,13	0,32%	\$ 371.842,34	0,80%	\$ 391.616,47	1%
B2	RIESGO POTENCIAL			\$ 54.362,41	0,89%	\$ 360.729,24	0,77%	\$ 415.091,65	1%
C1	DEFICIENTE			\$ 20.411,65	0,33%	\$ 219.107,04	0,47%	\$ 239.518,69	0%
C2	DEFICIENTE			\$ 45.371,34	0,74%	\$ 275.309,19	0,59%	\$ 320.680,53	1%
D	DUDOSO RECAUDO			\$ 49.995,02	0,82%	\$ 365.515,98	0,78%	\$ 415.511,00	1%
E	PÉRDIDA			\$ 298.026,33	4,87%	\$ 3.847.943,27	8,26%	\$ 4.145.969,60	8%
TOTAL		\$ 266.541,82	100,00%	\$ 6.118.557,47	100,00%	\$ 46.581.634,92	100,00%	\$ 52.963.877,23	100,00%
PORCENT.		0,50%		11,55%		87,95%		100,00%	
INDICE DE MOROSIDAD				7,97%		11,68%		11,19%	
PROVISIÓN INCOBRABLE		\$ 4.889,18		\$ 498.289,53		\$ 5.322.092,07		\$ 5.820.382,60	
CARTERA EN RIESGO				\$ 487.940,88		\$ 5.440.447,06		\$ 5.928.387,94	
COBERTURA PROVIS.%		100,00%		102,12%		97,82%		98,18%	

Elaborado por: Castro k. (2017)

Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

Dentro de la cartera la mayor participación mantiene el microcrédito con el 87.95%, seguida de crédito de consumo con 11.55% y cartera comercial con 0.5%; por ámbito de garantías, quirografario, garantía personal o sobre firmas cubre el 82% de cartera, la garantía hipotecaria un 11%, prendaria 5% y los colaterales con títulos de valor o certificados en Depósito a Plazo Fijo un 1%.

INDICADOR DE MOROSIDAD

La cartera en riesgo al final del año registró \$ 5.9 millones, que representa el 11.19% de morosidad, la cartera con calificación “E” o vencida cerró con 5.8 millones.

El indicador de morosidad de cartera en riesgo conformada por cartera vencida más la cartera que no devenga intereses a diciembre del año 2015 registró 11%, en

comparación del año 2014 fue el 10%, mostrando un incremento del 1%. En cuanto a morosidad por productos, el microcrédito presenta 11.68%, consumo 7.97%, mientras que el comercial no muestra cartera vencida por este periodo.

Para efectos de la provisión la cooperativa calificará los créditos de la siguiente manera:

a) Categoría A o “Riesgo Normal”

Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas.

Si la información crediticia de los socios indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

b) Categoría B o “Riesgo Potencial”

Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor en tal forma que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.

c) Categoría C o “Riesgo Deficiente”

Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

d) Categoría D o Riesgo de Dudoso Recaudo”

Son créditos de riesgo apreciable, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

e) Categoría E o “Riesgo de Pérdida”

Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

COMPONENTE III. ACTIVIDADES DE CONTROL

El presente componente trata de evaluar las políticas crediticias de inversiones y operaciones, políticas adecuadas a las necesidades de los responsables del área de créditos, inversiones y operaciones. Más entendibles para el uso y aplicación del mismo.

La siguiente etapa expresa las actividades que la cooperativa planifica para cumplir con metas propuestas entre ellas son:

- PREVENTIVOS
- MANUALES
- GERENCIALES Y CONTROL.

TABLA N° 5.2: CUADRO DE ACTIVIDADES SEGÚN EL DEPARTAMENTO

	PREVENTIVO	CONCURRENTE	POSTERIOR
<u>CRÉDITOS</u>	Según disposición de Gerencia 1.- Analizar las solicitudes de crédito 2.- Revisar en la central de riesgos SCORE, verificando su capacidad. 3.- Recepción y análisis de carpetas de crédito de los socios.	1.- Entregar un informe de las fechas de los pagos de los socios para realzar llamadas mediante call center 2.- Seguimiento y recuperar cartera. 3.- Visita y entrega de citaciones.	1.-.Aplicar el proceso de demanda legal con abogado. 2.- Realizan la hipoteca del bien de prenda o secuestro de bienes automotrices 3.- Reducción de los puntos de la SCORE.

Elaborado por: Castro K.

Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

CONCESIÓN DE CRÉDITO

La siguiente tabla muestra los requisitos necesarios para la concesión de crédito sea comercial o de consumo, la captación de inversiones y prestación de servicios en el área de operaciones especificando el monto, plazo y garantía. Para comunicar a los socios al momento un crédito, inversión; atención al cliente. Actualmente la institución cuenta con los mismos requisitos para los dos tipos donde solicitan solo los documentos personales organizar la carpeta verificando si es o no apto para la colocación del crédito, sin diferenciar el monto y plazo, sin especificar las necesidades de los socios al momento de solicitar un crédito.

CONCESIÓN DE CRÉDITO

TABLA N° 5.3: CRÉDITO COMERCIAL

Descripción del producto	Comerciales	Consumo
Monto	✓ De 20,000 hasta 120,000	✓ De 300 hasta 100,000
Plazo	✓ Hasta 36 meses	✓ Hasta 36 meses
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De acuerdo al Reglamento y manual de crédito ✓ Hipotecario ✓ Prendario 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con garantía sobre firmas ✓ Hipotecario ✓ Prendario
Destino	✓ Fortalecimiento de la actividad productiva de pequeñas y mediana escala	✓ Es la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición o remodelación de vivienda.
Amortización	✓ Mensual	✓ Mensual
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Movilización de la cuenta por 60 días mínimo para un nuevo socio(si es socio antiguo de acuerdo a la experiencia) ✓ Solicitud de crédito suscrita por solicitantes y Garantes si aplica ✓ Copia a color de la cédula y papeleta de votación actualizado de socio, conyugue ✓ Pago de servicio básico del domicilio actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Movilización de la cuenta por 15 días mínimo ✓ Solicitud de crédito suscrita por solicitantes y Garantes si aplica ✓ Copia a color de la cédula y papeleta de votación actualizado de socio, conyugue ✓ Pago de servicio básico del domicilio actualizado ✓ Dos fotos tamaño carnet ✓ Certificado de trabajo o rol de pagos. ✓ Escritura original o contratos de bien a hipotecar ✓ Pago del impuesto predial- Certificado de gravamen ✓ Avaluó realizado por un perito evaluador ✓ Reporte Buro/Crédito con score mayor a 600pts

Elaborado por: Castro K.

Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

TABLA N° 5.4: DEPARTAMENTO DE INVERSIONES

	PREVENTIVO	CONCURRENTE	POSTERIOR
<u>INVERSIONES</u>	<p>Según disposición de Gerencia</p> <p>1.- Cumplir las metas en captación de 1'000.000 por cada analista.</p> <p>2.- Gestionar la Apertura de cuentas de nuevos socios a plazo fijo</p> <p>3.- Administrar la Base de Datos de los D.P.F por vencer manteniendo Sigilo Bancario del mismo.</p> <p>4.- Captar nuevos socios solventes.</p>	<p>1.- Retener los clientes actuales, captar nuevos clientes y lograr determinados volúmenes de ventas.</p> <p>2.- Negociar con el socio a que invierta a mayor tiempo.</p> <p>3.- Realizar visitas para buscar nuevos socios y dar mantenimiento a las pólizas actuales</p>	<p>1.- Presenta un informe con el saldo final de las colocaciones de cada analista.</p> <p>2.-Llamar a los socios con vencimiento para convencer que renueve la póliza.</p> <p>3.-Visitar a los socios con montos altos de inversión para que realice una nueva inversión o incremente la misma. .</p>

Elaborado por: Castro K.

Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

CONCESIÓN DE CAPTACIONES

TABLA N° 5.5: CAPTACIONES

Descripción del producto	Ahorro a la vista	Depósito a Plazo Fijo	Cuenta de Ahorro Gana Mas (Programado)
Monto	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura con 25 dólares ✓ Mínimo en la cuenta 3 dólar 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De 100 dólares 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo 20 dólares en la cuenta
Tasa de interés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 3% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Según el tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 5%
Plazo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indefinido 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desde 61 días 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deposito mantendrá 8 días.
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libreta de Ahorro ✓ Copia a color de la cédula de ciudadanía ✓ Pago de la planilla de servicio básico. <p>Persona Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia del RUC - La inscripción en el registro mercantil u el nombramiento del representante legal ✓ La inscripción en el registro mercantil de la empresa Copia del estatuto o escritura de constitución de la compañía Las copias de las cédulas de identidad y certificado de votación de los representantes ✓ Carta de solicitud de apertura de la cuenta - Ahorro dirigida a la Cooperativa de \$100. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia a color de la cédula y papeleta de votación actualizada. ✓ Copia a color del pasaporte extranjeros ✓ Pago de la planilla de servicio básico. <p>Persona Jurídica</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia del RUC - La inscripción en el registro mercantil u el nombramiento del representante legal. ✓ La inscripción en el registro mercantil de la empresa. ✓ Copia del estatuto o escritura de constitución de la compañía. Las copias de las cédulas y certificado de votación de los representantes ✓ Formulario conozca a su cliente persona jurídica. 	<p>Persona Natural</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Original y fotocopia a color de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada ✓ Original y fotocopia a color del pasaporte o cédula de identidad, para

Elaborado por: Castro K.

Fuente: COAC "Ambato Ltda.

TABLA N° 5.6: DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

	PREVENTIVO	CONCURRENTE	POSTERIOR
<u>OPERACIONES</u>	<p>Según disposición de Gerencia</p> <p>1.- Cumplir las metas de aperturas 100 cuentas mensuales.</p> <p>2.- Realizar 300 transacciones moneygram de punto mático mensuales</p> <p>3.- Realizar 100 transacciones diarias en ventanilla (depósito, retiros y pago de crédito).</p>	<p>1.- Retener los socios actuales, captar nuevos socios y lograr con la meta.</p> <p>2.-</p> <p>3.- Realizar visitas para buscar nuevos socios y dar mantenimiento a las pólizas actuales</p>	<p>1.- Proponer a los encargados de crédito que apertura la cuenta para ver si es o no calificado para el crédito.</p> <p>2.- Realizar publicidad de la apertura de una cuenta como adicional entregar una tarjeta BANRED.</p>

Elaborado por: Castro K.


Fuente: COAC “Ambato Ltda.”

MODELO DE MATRIZ DE SEGUIMIENTO

La matriz de seguimiento del cumplimiento de metas es necesario aplicar por cada departamento evaluado, con el motivo de conocer de qué manera está cumpliendo con las actividades propuestas y cuál es el resultado para el cumplimiento de las metas establecidas por la gerencia.

Se detalla a continuación las estructuras para seguir el control de las actividades de cada departamento:

Gráfico N° 5.2: Área de Créditos



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO Ltda".
ESTRUCTURA DE SEGUIMIENTO DE COLOCACIONES
SEMANAL

ANALISTAS	NOMBRE	COLOCACIONES SEMANA I 3/07/2015	CARPETAS	COLOCACIONES SEMANA II 10/07/2017	CARPETAS	INCREMENTO COLOCACIÓN RELACIONADO ANTERIOR	META	% COLOCACION	FALTANTE EN COLOCACIONES
A1	VICTOR PANIMBOSA	\$ 100.400,00	15	\$ 115.900,00	20	\$ 15.500,00	240000	48,3%	\$ 124.100,00
A2	ANGEL CHARCO	\$ 17.500,00	5	\$ 66.000,00	11	\$ 48.500,00	240000	27,5%	\$ 174.000,00
	TOTAL	\$ 117.900,00	20	\$ 181.900,00	31	\$ 64.000,00	480000	75,8%	\$ 298.100,00


FIRMA JEFE DE CRÉDITOS

FIRMA GERENTE GENERAL

Elaborado por: Castro k. (2017)
Fuente: COAC "Ambato Ltda."

La presente gráfica detalla las actividades de control ejecutadas en el área de inversiones, donde explica mediante números el control que se realiza cada semana verificando si está alcanzando el presupuesto establecido por gerencia. Midiendo el índice de crecimiento.

Gráfico N° 5.3: Área de Inversiones



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO Ltda".
ESTRUCTURA DE SEGUIMIENTO DE CAPTACIONES (INVERSIONES)
SEMANA

	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3			
	ESTIMADO	No.	REAL	No.	ESTIMADO	No.	REAL	No.	ESTIMADO	No.	REAL	No.
INGRESO												
PÓLIZAS NUEVAS	\$ 50.000,00	15	\$ 227.144,20	31	\$ 50.000,00	16	\$ 272.172,71	21	\$ 296.772,71	78	\$ 298.542,43	17
RENOVACIÓN ANTERIOR												
RENOVACIONES ACTUAL	\$ 1.030.000,00	82	\$ 424.326,69	51	\$ 1.030.000,00	82	\$ 24.600,00	2	\$ 20.000,00	5	\$ 573.651,95	56
TOTAL INGRESOS	\$ 1.080.000,00	97	\$ 651.470,89	82	\$ 1.080.000,00	98	\$ 296.772,71	23	\$ 316.772,71	83	\$ 872.194,38	73
EGRESOS												
CANCELACIÓN AL VENCIMIENTO	\$ 502.808,22	60	\$ 619.082,37	68	\$ 502.808,22	60	\$ 51.417,34	5	296772,71	78	\$ 781.043,32	85
PRECANCELACIÓN	\$ 20.000,00	5	\$ 15.492,56	2	\$ 20.000,00	5	\$ 1.000,00	1			\$ 145.056,92	4
TOTAL EGRESOS	\$ 522.808,22	65	\$ 634.574,93	70	\$ 522.808,22	65	\$ 52.417,34	6	296772,71	78	\$ 926.100,24	89
VARIACIÓN SEMANAL	\$ 557.191,78		\$ 16.895,96		\$ 557.191,78		\$ 244.355,37		\$ 20.000,00		(-) 53905,86	
SALDO INICIAL	\$ 11.049.439,57		\$ 11.049.439,57		\$ 11.066.335,53		\$ 11.066.335,53		\$ 11.310.690,90		\$ 11.310.690,90	
SALDO FINAL	\$ 11.606.631,35		\$ 11.066.335,53		\$ 11.623.527,31		\$ 11.310.690,90		\$ 11.330.690,90		\$ 11.256.785,04	
% CRECIMIENTO	5%		0%		5%		2%		0%		0%	

RESPONSABLE DE INVERSIONES


GERENTE GENERAL

Fuente: COAC "Ambato Ltda.

Elaborado por: Castro K.

En el área de operaciones se comprueba el incremento de captación de socios nuevos señalado por cada semana, el mismo que muestra un incremento por cada semana comprobando la diferencia que existe para llegar al presupuesto.

Gráfico N° 5.4: Área de Operaciones



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO Ltda".
ESTRUCTURA DE SEGUIMIENTO DE APERTURAS DE CUENTA
APERTURAS DE CUENTA AHORRO VISTA 2015

OFICINAS	REGISTRO SEMANAL						
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	JULIO	PRES.	DIFR.PRESP.	CUMPLIMIENTO
MATRIZ	16	16	27	59	100	41	59
CEVALLOS	5	4	7	16	30	14	53
GUARANDA	13	11	15	39	80	41	49
PUJILI	7	10	7	24	50	26	48
LATACUNGA	15	12	4	31	80	49	39
SAQUISILI	12	6	6	24	50	26	48
QUITO	12	9	14	35	100	65	35
HUACHI	3	7	3	13	30	17	43
PELILEO	4	11	12	27	60	33	45
AZOGUES	4	2	2	8	60	52	13
TENA	12	11	16	39	60	21	65
TOTAL	103	99	113	315	700	385	498

JEFE DE OPERACIONES

GERENTE GENERAL

Elaborado por: Castro k. (2017)
Fuente: COAC "Ambato Ltda."

Interpretación

El siguiente gráfico explica el crecimiento que existe por cada semana, como podemos observar en la oficina matriz las dos primeras semanas tuvieron un total de 16 aperturas de cuenta, favorablemente existe un crecimiento de 27 cuentas en la semana 3 obteniendo un total de 59 aperturas hasta la presente semana concluyendo que para el cumplimiento del presupuesto establecido tiene una diferencia de 41 aperturas de cuenta.

COMPONENTE IV: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La organización de los departamentos de la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”

La entidad financiera ya cuenta con un organigrama funcional bien estructurado y recursos necesarios para cada departamento para poder desarrollar las actividades de manera eficiente alcanzando el logro de sus objetivos estratégicos. La institución ya cuenta con una estructura de organigrama funcional y se mantiene en la presente propuesta como un factor de información y comunicación,

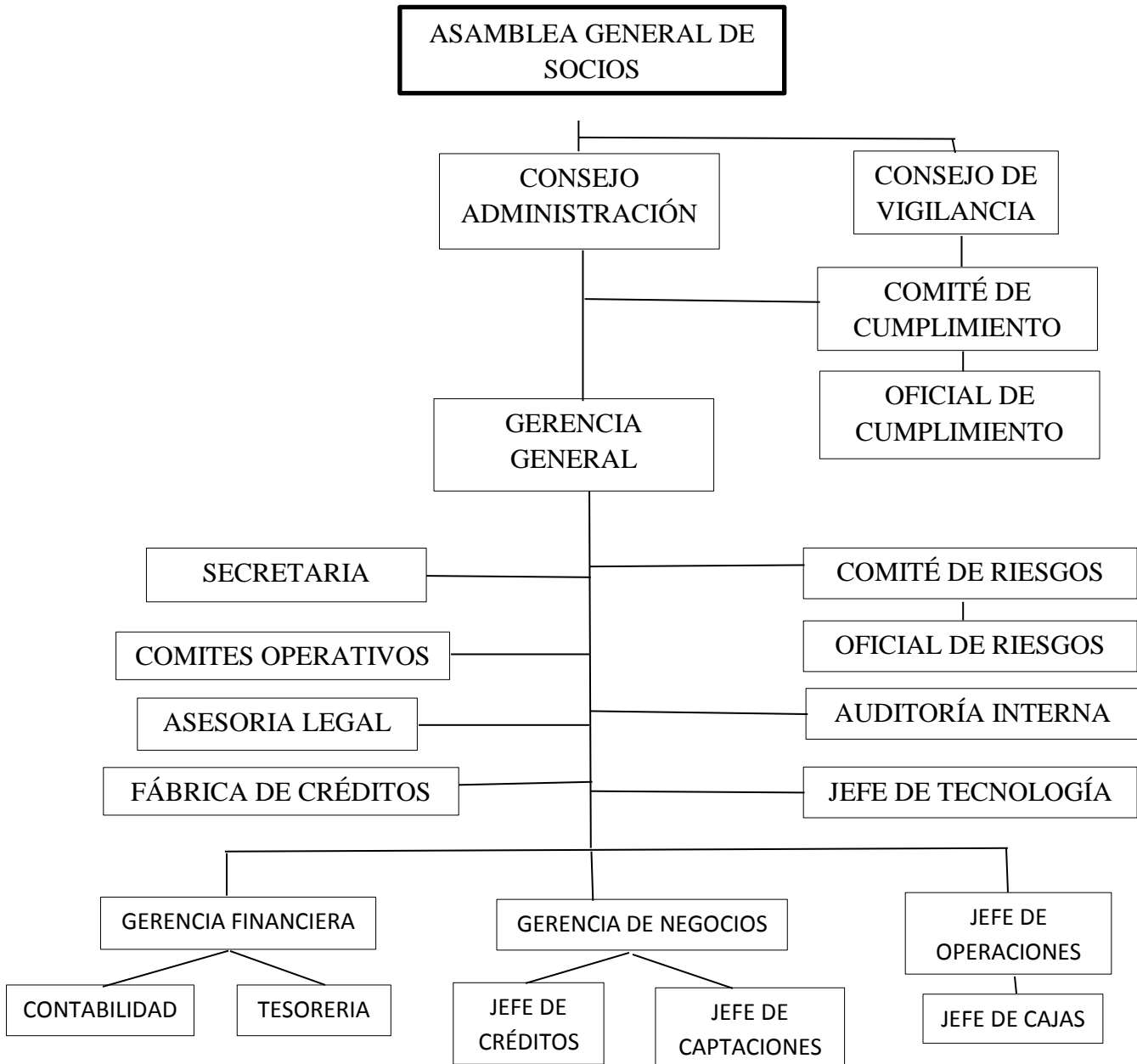
Los departamentos de crédito, inversiones y operaciones conforman la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato Ltda.”, siendo los principales involucrados para generar el crecimiento de la institución mediante la venta de sus productos y cumplimiento de los reglamentos tanto internos como externos regulados de manera periódica por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de esta manera posesionándose en el mercado.

Los jefes de operaciones y de crédito tienen como objetivo liderar a sus subordinados para la consecución de metas mediante un trabajo en equipo utilizando las siguientes funciones:

- Organizar – planificar
- Supervisar – controlar
- Cumplimiento de metas
- Controlar riesgos

El presente organigrama estructural, es diseñado acorde los departamentos existentes donde existe un responsable a cargo definidas jerárquicamente para transmitir información y disposiciones según el rango.

Gráfico N° 5.5: Organigrama Funcional



Fuente: COAC "Ambato Ltda."
Elaborado por: Castro K.

V. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Objetivo de Supervisión y Control

Su principal objetivo es garantizar el cumplimiento de metas para el logro de los objetivos, específicamente de los departamentos que generan ingresos a la institución. Es necesario evaluar los riesgos presentados durante el año económico mediante la ejecución de las actividades, debería desarrollar una estructura de seguimiento para verificar si existe el cumplimiento del presupuesto establecido por gerencia midiendo si existe o no cumplimiento sobre ellas.

Gráfico N° 5.6: Matriz de Supervisión y Seguimiento de Metas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO Ltda".

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE METAS
PROYECCION MENSUAL

MES	CARTERA	CAPTACIÓN VISTA	CAPTACIÓN PLAZO FIJO
	\$ 52.224.457,00	\$ 15.223.581,00	\$ 30.798.232,00
nov-14	\$ 52.224.457,00	\$ 15.223.581,00	\$ 30.798.232,00
dic-14	\$ 51.144.608,00	\$ 15.092.412,00	\$ 30.689.038,00
ene-16	\$ 50.059.846,00	\$ 15.532.719,00	\$ 30.743.642,00
feb-16	\$ 49.649.914,00	\$ 15.128.898,00	\$ 31.734.560,00
mar-16	\$ 49.199.388,00	\$ 14.894.481,00	\$ 32.853.258,00
abr-16	\$ 48.930.230,00	\$ 15.807.422,00	\$ 33.297.694,00
may-16	\$ 49.044.622,00	\$ 16.023.528,00	\$ 34.051.404,00
jun-16	\$ 51.439.068,00	\$ 16.797.964,00	\$ 34.779.110,00
jul-16	\$ 51.651.344,00	\$ 16.752.606,00	\$ 34.866.645,00
ago-16	\$ 51.745.025,00	\$ 17.071.666,00	\$ 35.375.744,00
sep-16	\$ 52.024.011,00	\$ 17.500.871,00	\$ 36.245.847,00
oct-16	\$ 52.413.973,00	\$ 18.214.213,00	\$ 37.171.212,00
nov-16	\$ 52.806.258,00	\$ 18.418.648,00	\$ 38.080.935,00
dic-16	\$ 52.966.734,00	\$ 18.329.775,00	\$ 38.088.016,00

JEFE DE CRÉDITO


GERENTE GENERAL

Fuente: COAC "Ambato Ltda."

Elaborado por: Castro K.

Como se puede apreciar el presente análisis, se han cumplido los presupuestos en rubros de Captaciones que han aportado al cumplimiento de fondos disponibles e inversiones, sin embargo no se ha alcanzado ejecutar la meta en cartera de crédito debido a la baja demanda de créditos, además de que los solicitantes no cumplen con los requisitos establecidos.

Gráfico N° 5.7: Matriz de Supervisión y Seguimiento de Metas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "AMBATO Ltda".

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE METAS
PROYECCION MENSUAL

RUBROS	REAL DIC 2015	PRESUP. DIC 2015	VARIACIÓN REAL/PRESUP\$	VARIACIÓN REAL/PRESUP\$
FONDOS DISPONIBLES	\$ 8.508.452,00	\$ 5.156.683,00	\$ 3.351.769,00	65%
INVERSIONES	\$ 10.126.898,00	\$ 6.201.001,00	\$ 3.925.897,00	63%
CART. BRUTA CRÉDITO	\$ 52.966.734,00	\$ 57.723.464,00	\$ (4.756.730,00)	-8%
TOTAL ACTIVO	\$ 69.824.909,00	\$ 67.043.703,00	\$ 2.781.206,00	4%
AHORRO VISTA	\$ 18.329.775,00	\$ 17.055.171,00	\$ 1.274.604,00	7%
PLAZO FIJO	\$ 38.088.016,00	\$ 32.582.053,00	\$ 5.505.963,00	17%
OBLIGC. FINANCIERAS	\$ 2.072.551,00	\$ 6.434.446,00	\$ (4.361.895,00)	-68%
TOTAL PASIVO	\$ 59.667.707,60	\$ 57.356.295,00	\$ 2.311.412,60	4%
CAPITAL SOCIAL	\$ 3.968.638,00	\$ 3.678.271,00	\$ 290.367,00	8%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 10.157.201,26	\$ 9.687.408,00	\$ 469.793,26	5%
TOTAL INGRESOS	\$ 10.564.327,88	\$ 10.631.942,00	\$ (67.614,12)	-0,64%
TOTAL GASTOS	\$ 10.100.653,24	\$ 10.420.535,00	\$ (319.881,76)	-3%
RESULT DESP. ANTICIPOS	\$ 297.477,32	\$ 140.163,00	\$ 157.314,32	112%

Fuente: COAC "Ambato Ltda."

Elaborado por: Castro K.

La siguiente estructura muestra el área de créditos, inversiones y operaciones como se van cumpliendo las metas comparando con el presupuesto establecido por gerencia, así podrán apreciar si se cumplen las metas o la diferencia que existe para llegar a ellas.

Bibliografía

- Aguirre, R. (2012). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS. *Revista El Buzón de Pacioli*, 17.
- Albanese, D. (2012). ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS. *Base*, 11.
- Alberto, C. (2006). Socioepistemología y prácticas sociales. *Educación Matemática*.
- Alicia, S. (2013). Metodología Cuantitativa: Abordaje desde la Complementariedad en Ciencias. *Ciencias Sociales*.
- Alpusig, J. (2012). "El control interno en el departamento de recursos humanos y su incidencia en la productividad de la empresa vivero forestal Belisario Quevedo de la ciudad de la Latacunga en el año 2011". Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Aminta, G. y. (2011). Armonización de las nic/niif en las prácticas contables de entes emisores no financieros que cotizan en la Bolsa de Valores de Caracas, Venezuela. *Contaduría y Administración*.
- Ana, B. (2014). Convivencia en el Contexto Familiar: Un Aprendizaje para Construir Cultura. *Actualidades Investigativas en Educación*.
- Ana, H. (2003). Elementos significativos de la ética profesional. *Reencuentro*.
- Ana, S. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*.
- Andrés, G. (2014). Responsabilidad del contador público en el ejercicio independiente de su profesión. *Actualidad Contable Faces*.
- Araque, I. (2012). *Trabajo de Grado* . Venezuela: Universidad de los Andes.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme.
- Armijo, M. (19 de Junio de 2011). <http://www.cepal.org>. Obtenido de <http://www.cepal.org>: http://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM_69_MA.pdf

- Arocena, L. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.*
- Atarihuana, J. (2015). *Propuesta de Modificación al Modelo COSO ERM considerado los principios de los sistemas de Gestión de Calidad*. Sangolquí: UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE.
- Beatriz, S. (2006). Las prácticas profesionales en la formación docente: hacia un nuevo diario de ruta. *Educere*.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Person Education. doi:2367D
- Bolívar, A. (2015). El lugar de la ética profesional en la formación universitaria. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*.
- Cabanilla, J. A. (s.f.). *ecomundo.edu.ec*. Obtenido de http://gye.ecomundo.edu.ec/doc_aula_virtual_ecotec/tareas/2014D/ADM244/alum/2013400692_7595_2014D_ADM244_Resumen_Ensayo_Etica.docx
- Camarena, S. (2002). ¿Qué es eso de ética profesional? *Contaduría y Administración*.
- Cano, A. M. (2010). Experiencia de algunos Países en torno a la Estandarización Contable Internacional. *Entramado*.
- Cárdenas Saravia, T. (2007). CUADRO DE MANDO INTEGRAL COMO UNA HERRAMIENTA DE PLANIFICACIÓN. *PERSPECTIVAS*, 19.
- Carmen, L. (2008). Metodologías de la investigación en las ciencias sociales. *Escuela de Administración de Negocios*.
- Carmona González, B. H. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 3.
- Carmona, M. (2010). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 21.
- Carson, D., & Veiras, A. (Octubre de 2005). Obtenido de http://www.tecnicasdevaluacion.com.ar/notas_y_articulos/La_formacion_del_contador_publicopara_la_pagina1_2_.doc
- Castillo, C. (2008). *Tesis Doctoral*. Quito: Universidad Técnica Particular de Loja.

- Cazau , P. (2011). *Introducción a la investigación*. Buenos Aires. Obtenido de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Cedeño, R. (2010). *Investigación Científica y Diseño de Tesis*. Mar Abierto.
- CHANGMARÍN, C. (s.f.). ÉTICA Y EJERCICIO PROFESIONAL. XXX CONFERENCIA INTERAMERICANA DE CONTABILIDAD.
- Chiavenato, I. (2011). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México: Mac Graw Hill.
- CIBS. (2008). *Combinaciones de negocios y cambios en las participaciones*. Deloitte.
- Claudia, G. (2006). Ética de las profesiones. *Revista de la Educación Superior*.
- Corrales, G. (2009). *El perfil profesional del contador público acorde con los estándares internacionales. Trabajo de Grado*. MEDELLIN: Universidad San Buenaventura.
- Coulter, R. (2010). *Administración*. México: PEARSON EDUCATION.
- Daft, R. (2004). *Administración*. México: COPYRIGHT.
- Delgado, F. (2007). *Se vienen las NIIF/NIC ¿Cómo impactarán en nuestra empresa? Auditores y Asesores Gerenciales*.
- Delgado, N. (2015). *Cooperativa Ambato Memoria Anual. COOPERATIVA AMBATO*, 78.
- Dextre, J., & Pozo, R. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control? Contabilidad y Negocios*, Perú.
- Diaz, B. (2001). *Tesis de Grado*. México: Universidad Autónoma Nuevo León.
- Dilenia, M. (2007). *Estudio de la conceptualización de valor y las estrategias de transmisión y/o construcción de valores. Ciencia y Sociedad*.
- Directorio Central de la Federación Nacional de Contadores del Ecuador (FNCE). (17 de Julio de 1991). *CODIGO DE ETICA DEL CONTADOR*. Obtenido de <http://www.contadoresguayas.org/boletines/Codigo%20de%20Etica%20del%20Contador.pdf>
- Douglas, I. (2006). *Ética en la Formación Docente. Laurus*.

- Dzul, M. (2012). *Aplicación Básica de los Métodos Científicos*. Obtenido de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Espino, G. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Espinoza, D. (2013). EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS. *Repositorio Académico USMP*, 149.
- Estupiñán, R. (2012). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ética, C. d. (1991). *Código de Ética del Contador*. Ecuador: Comisión Técnica Nacional del Instituto de Investigaciones Contables del Ecuador.
- Faride, C. (2010). Entre el Concepto y la Práctica: Responsabilidad Social Empresarial. *Estudios Gerenciales*.
- Ferrer, C. (2003). Responsabilidad y códigos de ética en la construcción de organizaciones para la gestión pública. Un. *Multiciencias*.
- Flores, D., Pozo, D., & Rivas, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 10.
- Frías, Raúl. (2010). *Métodos de Evaluación*. Recuperado el 13 de 06 de 2016, de http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_021.pdf
- Gerardo, R., & Márquez, E. (2014). Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. *Pensamiento & Gestión*, 267-290.
- Granados, V. (2006). *upiicsa*. Obtenido de <http://www.upiicsa.ipn.mx/Egresados/Paginas/Practicas.aspx>
- Graterol, R. (2012). *La investigación de campo*. Obtenido de <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/metoprot/10.pdf>
- Guamán, C. (2012). *EL Control Interno y su impacto en la Gestión Asministrativa - Financiera de la Mueblería RILA de la ciudad de Ambato en el primer semestre semestre del año 2011*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la investigación científica*. Quito.

- Holmes, A. (1970). *Principios Básicos de Auditoría*. México: COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A.
- Hora, D. L. (3 de Diciembre de 2002). *Código de ética para el sector público*.
- IASC. (2009). Fundación IASC: Material de formación sobre la NIIF para las PYMES. *IASC Foundation Education*.
- Izarra, D. (2006). ÉTICA EN LA FORMACIÓN DOCENTE. *Laurus*.
- Jácome, H. (0 de 7 de 2016). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Boletín SEPS*, 15. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Jorge, C. (2007). Investigación, poblaciones y muestra. *Acta Médica Costarricense*.
- José, D. (2013). Los retos de la formación por competencias del contador público. *Contabilidad y Negocios*.
- José, G., Peña, M., & Rodríguez , A. (2007). Métodos cuantitativos versus métodos cualitativos en la Economía de los Negocios. *EconoQuantum*, 35.
- José, O., Rivera, R., & Rosales , S. (2010). *Tesis de Grado*. El Salvador : Universidad de el Salvador.
- José, R. (2005). *Análisis Comparativo del Código de Ética Colombiano, Chileno e Internacional del Contador Público*. Bogota : Universidad de la Salle.
- Kell, B. Z. (1947). *Auditoría Moderna*. América .
- Kell, W., & Boynton, W. (1995). *Auditoría Moderna*. México: Compañía Editoria Continental, S.A. de C.V. México.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2011). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Lindsay, G. (2009). ÉTICA PROFESIONAL Y PSICOLOGÍA. *Papeles del Psicólogo*.
- López, E. (2012). *La Práctica Empresarial como Método de Enseñanza Universitaria. Elemento clave para la Competitividad*. Bogotá: Suma de Negocios.

- López, O. (2015). Control organizacional: una mirada comparativa con el mundo. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 17.
- López, O., Quintero, J., & Machado, J. (2007). La ética en la investigación. *Telos*.
- López, Y. (2011). *ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA LUCIA LTDA. PARA REACTIVAR LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUÓ EN EL PERIODO 2010*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Ludewig, C. (2010). *Universo y Muestra*. Obtenido de <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Maidett, P. y. (s.f.). *Revista del Centro de InvestigaciÇo*.
- Maidett, P. y. (2013). Normas Internacionales de Informaciòn Financiera: avances en su aplicación en Estados Unidos de América, México y Venezuela. *Revista del Centro de Investigación*.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno* . Colombia: Kimpres Ltda.
- Mantilla, S. (2011). *Auditoría del Conrol Interno*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2011). *Control Interno Informe COSO*. Colombia: Kimpres Ltda.
- Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno Informe Coso* (Cuarta Edición ed.). Bogotá: ECO EDICIONES. doi:1966D
- María, I. (2005). Convivencia y cultura ciudadana. *Revista de Derecho*.
- Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 135.
- Martín, G. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad y Negocios*.
- Martínez, M. (2010). La investigación Cualitativa (síntesis Conceptual). *REVISTA IIPSI*, 9, 23. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Mayorga, T. (01 de Enero de 2006). *wikispaces*. Obtenido de <https://titomayorga.wikispaces.com/file/view/C%C3%B3digo+Etica+Contador.pdf>

- Mayra, G. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 3.
- Mejía, A. (2014). INDICADORES DE EFECTIVIDAD Y EFICACIA. *DOCUMENTOS PLANNING*, 4. Obtenido de www.ceppia.com.
- Mejía, R. (2010). Autoevaluación del Sistema de Control Interno. *AD-minister*, 15.
- MIHI RAMÍREZ, A., & BARBOSA RAMÍREZ, D. (2018). RETOS DE LA ÉTICA CORPORATIVA PARA LAS EMPRESAS DE COLOMBIA. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*.
- Millán, A., & Obando, J. (2015). *Evaluación del Control Interno según Modelo COSO I en el Área de bodega de la Compañía TECNOMILLAN S.A en el año 2014*. GUAYAQUIL: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA.
- Molina, J. (2015). "Control interno y su incidencia en la gestión contable-administrativa de Agro-Servicio comercial Arias, cantón el Empalme, año 2012". Quevedo: Universidad Técnica Estatal de Quevedo .
- Momberg, M. (2004). *Responsabilidad Social Emprearial (RSE) como Ventaja Competitiva*. Chile: eumed.net.
- Munch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN GESTION ORGANIZACIONAL, ENFOQUES Y PROCESO ADMINISTRATIVO*. México: PEARSON.
- Muñoz, T. (2003). *Tesis de Postgrado*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Nélida, Z. (2010). La educación en y para la Convivencia Positiva en España . *REICE*.
- NIC-NIFF. (2009). Normas Internacionales de Contabilidad . *Normas de Información Financiera* .
- Norka, V. (2009). La postura de los contadores públicos sobre la independencia. *Actualidad Contable Faces*.
- Norka, V. (2010). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 3.
- Osorio, I. (1977). *Auditoría I*. México: Ediciones Contables y Administrativas. S.A.
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de Estados financieros*. México: Thomson Editores.

- Pallerola, C., & Monfort, J. (2014). *AUDITORIA*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Pany, W. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Paredes, V. y. (s.f.). *Pamplona*. Obtenido de Pamplona:
file:///C:/Users/Katy/Downloads/Contabilidad%20V.pdf
- Peral, Á. V. (1995). Ética y moral. *filosofem*, 3.
- Perèz, M., Castrillo, L., & Megis, I. (2012). *Fundamentos Teòricos de Auditoria Financiera*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Pirela, A. (2005). Estudio de un caso de control interno. *Telos*, 14.
- Principales indicadores financieros y de gestión. (2012). *INSTITUTO NACIONAL DE CONTADORES PÚBLICOS*, 12.
- Profesional, U. d. (2003). LAS NORMAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y. *UNIDEP*.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral*, 23.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23.
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. México: TRILLAS.
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de Técnicas de Investigación. *Tiempo de Educar*.
- Romo, G. (2014). Gestión estratégica vs. Análisis estratégico. Una discusión conceptual a partir del estudio de caso de. *Pensamiento & Gestión*, 25.
- Rosa, C. (2011). La asimetría de la información en contabilidad. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*.
- Rosales, I. (2005). Ética y formación profesional integral. *Reencuentro*.
- Rosales, I. (2007). Ética y valores profesionales. *Reencuentro*.

- Rosales, I. (2007). Ética y valores profesionales. *Reencuentro*.
- Rosales, I. (2007). Ética y valores profesionales. *Reencuentro*.
- Ruiz, M. (2011). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX). *INNOVAR*, 19.
- Snell, B. (2009). *Administración liderazgo y colaboración en el mundo competitivo*. México: McGRAW-WILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de bC.V.
- Varela, E. R., Venini, A. A., & Scarabino, J. C. (2009). Normas sobre procedimientos administrativos y de control interno de la superintendencia de seguros de la nación su impacto en el mercado asegurador. *INVENIO*, 1-16.
- Vega, M. (2006). Las Auditorias de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 1-13. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>
- Vieira, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral*, 4.
- Vilchez, Y. (2012). Una mirada desde la gerencia pública. *Formación Gerencial*.
- Villavicencio, N. (2011). *El control interno y su influencia sobre la toma de decisiones en Calzado LIWI periodo 2010*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Viveros, N. (2013). *Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la Obtención del Título de Licenciado (a) en Ciencias de la Educación Mención Secretariado en Español*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7431/1/FCHE-SE-61.pdf>
- Whittington, R. (2012). *Auditoría un Enfoque integral*. Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Zapata, M. (2013). *La planeación estratégica un pilar de gestión empresarial*. México: El Buzón de Pacioli.
- Zoila, V. (2004). Desarrollo moral, valores y ética; una investigación dentro del aula. *Educación*.

Zulay, P. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación.
Electrónica Educare.