



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.**

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

TEMA:

**“EL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COLOCACIÓN DE
CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS
LTDA. AGENCIA SALASACA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO
2010.”**

Autora: Nancy Patricia Jerez Jerez

Tutora: Dra. Mg. Ana Lucía Quispe

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Mg. Ana Lucia Quispecon C.I.# 1600199002, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema : “El Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el Segundo semestre del año 2010”, desarrollado por, Nancy Patricia Jerez Jerez, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la carrera de “Ingeniería en Contabilidad Y Auditoría C.P.A”, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, 04 de Agosto del 2011

EL TUTOR

Dra. Mg. Ana Lucia Quispe

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Nancy Patricia Jerez Jerez, con C.I.# 180258828-3 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación: “El Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasacaen el Segundo semestre del año 2010”, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del autor (a) y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 04 de Agosto del 2011

AUTORA

.....

Nancy Patricia Jerez Jerez

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “El Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el Segundo semestre del año 2010”, elaborado por, Nancy Patricia Jerez Jerez, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 15 de Noviembre del 2011

Para constancia firma

.....

.....

DR. CÉSAR SALAZAR

DRA. CECILIA TOSCANO

PROFESOR CALIFICADOR PROFESORCALIFICADOR

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

En este largo camino hay seres que nos acompañan y están junto a nosotros a lo largo de nuestra existencia son quienes dan amor, esperanza, fe y sobre todo sentido a nuestra vida por esto dedico este trabajo a estos seres; a mi Dios el ser más sublime e importante en mi vida, a mi madre que desde el cielo me protege, ilumina y guía, por ser el ejemplo de mi vida, a mi esposo quien con sacrificio entrega y paciencia me brindó la oportunidad de estudiar esta noble profesión y culminar mi carrera, a mis hermanos y sobrinos quienes me impulsaron para lograr y cumplir mis metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero en esta oportunidad demostrar y dirigir nuestra inmensa gratitud a la Universidad Técnica de Ambato al personal docente de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, que durante los años de estudio me impartieron sus conocimientos y consejos; los mismos que han sido los pilares fundamentales para culminar, con éxito mi carrera universitaria y afrontar la vida profesional.

Al Sr. Sr. Nicolás Jiménez Pilla Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda; y a todos quienes conforman la Cooperativa, al personal administrativo y operativo de la prestigiosa Institución por la colaboración y apoyo integral brindado para la culminación del presente proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Título o portada.....	i
Aprobación del profesor tutor.....	ii
Autoría de la tesis.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice cuadros y gráficos.....	x
Resumen ejecutivo.....	xii
Introducción.....	1

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

1.1 Tema de Investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema.....	8
1.2.5 Preguntas directrices.....	8

1.2.6	Delimitación.....	9
1.3	Justificación.....	9
1.4	Objetivos.....	10
1.4.1	Objetivo general.....	10
1.4.2	Objetivos específicos.....	11

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes investigativos.....	12
2.2	Fundamentación filosófica.....	15
2.3	Fundamentación legal.....	18
2.4	Categorías fundamentales.....	22
2.5	Hipótesis.....	42
2.6	Señalamiento de las variables de la hipótesis.....	43

CAPITULO 3

METODOLOGÍA

3.1	Modalidad básica de la investigación.....	44
3.2	Nivel o tipo de investigación.....	45
3.3	Población y muestra.....	48
3.4	Operacionalización de las variables.....	53
3.5	Plan de recolección de información.....	55
3.6	Plan de procesamiento y análisis.....	56

CAPITULO 4
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis de los resultados.....	59
4.2	Interpretación de los datos.....	60
4.3	Verificación de la hipótesis.....	70

CAPITULO 5
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones.....	74
5.2	Recomendaciones.....	75

CAPITULO 6

PROPUESTA

6.1	Datos informativos.....	76
6.2	Antecedentes de la propuesta.....	77
6.3	Justificación.....	79
6.4	Objetivos.....	80
6.5	Análisis de factibilidad.....	81
6.6	Fundamentación.....	84
6.7	Metodología Modelo Operativo	88
6.8	Administración.....	113
6.9	Previsión de la evaluación.....	115

MATERIALES DE REFERENCIA

1.	Bibliografía.....	116
2.	Anexos.....	117

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla N° 1	Nómina oficial de Empleados.....	48
Tabla N° 2	Operacionalización de Variables.....	53
Tabla N° 4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	56
Tabla N° 5	Análisis e Interpretación de Resultados.....	57
Tabla N° 6	políticas y procedimientos.....	60
Tabla N° 16	Frecuencias Observadas.....	71
Tabla N° 17	Frecuencias Esperadas.....	72
Tabla N° 18	Tabulación de Resultados.....	72
Tabla N° 19	Equipo Técnico Responsable.....	77
Tabla N° 20	Plan operativo de la propuesta.....	88
Tabla N° 21	elaboración de la propuesta.....	93
Tabla N° 22	Identificación de Riesgo.....	98
Tabla N° 23	Análisis de Riesgo.....	99
Tabla N° 24	Mapa de riesgos.....	100
Tabla N° 25	Modelo de Matriz de riesgo.....	102
Tabla N° 26	Respuesta al riesgo.....	103
Tabla N° 27	Previsión de la Evaluación de la Propuesta.....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Análisis Crítico.....	7
Gráfico N° 2 Superordinación.....	22
Gráfico N° 3 Subordinación.....	23
Gráfico N° 4 Análisis e Interpretación de Resultados, encuestas.....	60
Gráfico N° 14 Verificación de la Hipótesis, (curva).....	72
Gráfica N° 15 Flujograma.....	107

RESUMEN EJECUTIVO

En este marco de transformación, se vislumbra las ideas de progreso que permitirá convertir a las cooperativas de ahorro y crédito en instituciones del Sistema Financiero, plenamente activas en la intermediación financiera por medio del vínculo del servicio sin fines lucrativos; todas estas perspectivas a favor de los participantes del movimiento cooperativo.

Es por ello que el diseño de Control Interno basado en el informe COSO en el proceso de colocación de créditos, con el propósito de mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca, ha hecho necesario el estudio profundo de las propuestas enmarcadas en dicho reglamento de forma que el proceso de reestructuración no resulte un tropiezo sino más bien una oportunidad de transformación positiva dirigida a mejorar todas las áreas, y a su vez, amplíe el campo de acción de la cooperativa en perspectivas de buscar su propia identidad como institución financiera.

El proceso de transformación obliga al pragmatismo, es decir, puntualizar en las áreas claves determinados por la reforma; e identificar modificaciones, adiciones y eliminaciones necesarios en el proceso de la aplicación de diseño.

Todo ello, sin dejar previamente definida la posición actual de la cooperativa, objeto de estudio; y posteriormente evaluar la obtención del beneficio económico financiero resultante del proceso.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación se refiere al “Control Interno en el Proceso de Colocación de Créditos y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos. Ltda. Agencia Salasaca, en el segundo semestre del año 2010”, y se encuentra compuesta por seis capítulos, los mismos que han sido desarrollados enmarcados en el esquema propuesto, y comprende el estudio minucioso de las partes integrales que conforma el trabajo investigativo.

En el Capítulo I se formula la situación organizacional en la que se establece el problema a investigar, estableciéndose el tema, planteamiento del problema, la justificación del porqué se realiza la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos que se desea lograr con el estudio investigativo.

En el Capítulo II se establece el Marco Teórico, en el cual se describen los antecedentes de la investigación, la fundamentación filosófica y legal; se conceptúan los términos relacionados con el objeto de estudio, se plantea la hipótesis y se distinguen las variables que intervienen en la misma.

En el Capítulo III se detalla la Metodología utilizada para la recolección de la información, la modalidad básica y el nivel de la investigación; la caracterización común de población y muestra y se realiza la operacionalización de las variables de la hipótesis, conceptualizando la metodología requerida como estrategia de recolección de información de los sujetos de estudio.

En el Capítulo IV se realiza el método del proceso de elaboración de información, el alcance de análisis de resultados, mediante la aplicación de las técnicas de recolección de información, así como la interpretación

de los mismos a través de gráficas estadísticas que permitan una mejor visualización del problema de estudio y la sensibilización del proceso propuesto.

En el Capítulo V se establecen las conclusiones y recomendaciones del proyecto en estudio, relacionando con los objetivos propuestos en el Capítulo I, delimitando la conjeturación integral del estudio investigado.

En el Capítulo VI se realiza la presentación de la propuesta de ejecución del proyecto, estableciendo las generalidades técnicas básicas en el esquema de la estructura organizacional y viabilidad que debe utilizarse para ejecutar el proyecto, y los pasos para la ejecución del proyecto, como la utilización de los resultados técnicos institucionales.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“El Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el Segundo semestre del año 2010”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Contexto Macro

En el Ecuador, en el año 1961, bajo el gobierno del Dr. José María Velasco Ibarra, se crea la Dirección Nacional de Cooperativas, iniciando sus actividades de difusión, educación, Legalización, fiscalización y estadística del movimiento cooperativo, cuando se contaba con una cooperativa. El 30 de junio de 1963 se constituye la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador. El 23 de septiembre del mismo año se aprueban los Estatutos de este organismo rector del movimiento cooperativo de ahorro y crédito, integrado en su inicio por 34 Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) que aglutinaban a 3.000 socios.

En el Ecuador las instituciones financieras han buscado rentabilidad que le permita funcionar con una tasa variable y sostenible, permitiendo remunerar adecuadamente los ahorros de los clientes, obtener la confianza y disponibilidad para cubrir los retiros sin ninguna dificultad.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son aquellas que tienen por objeto fundamental fomentar el ahorro y otorgar préstamos a sus asociados con los recursos aportados por los mismos, a un interés muy bajo, con el fin de eliminar los altos costos que representan los créditos otorgados por los bancos comerciales.

Estas operaciones de ahorro y crédito deben estar limitadas exclusivamente a sus asociados y con el dinero proveniente de los mismos, no pudiendo en consecuencia realizar actividades de intermediación financiera, es decir, la captación de recursos del público, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos, financiamientos o inversiones en valores, las cuales están reservadas a los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras autorizadas y reguladas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Sin embargo, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entes de ejecución del sistema micro financiero.

Actualmente las Cooperativas como toda organización requieren de un Control Interno que en la mayoría de caso no tiene establecido formalmente, sobre todo partiendo de una planificación estratégica técnicamente elaborada, entonces se evidencia la necesidad de tomar en consideración varios escenarios y niveles de sensibilidad de los indicadores de gestión para elevar la eficiencia de la gestión gerencial de la cooperativa.

El problema que engloba a las cooperativas es el desconocimiento exacto de la rentabilidad de sus inversiones, las utilidades de los intereses que generan los préstamos concedidos a los socios. A nivel de cooperativas, el no identificar qué valor retorna para los socios de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos, genera inconformidad, insatisfacción, desconfianza y deseos de retirar su capital que algunos casos en lugar de incrementar poco a poco va mermando. La

rentabilidad es entonces una medida de cómo una cooperativa invierte fondos para generar ingresos.

Contexto Meso

En la provincia de Tungurahua existen 161 Cooperativas de Ahorro y Crédito, inscritas el Ministerio de Inclusión SocialMBS. La mayoría de las cooperativas aplican estrategias de captación de ahorros para con sus clientes con una tasa de crédito acorde con las necesidades de mercado, durante los últimos años se ha generado un crecimiento importante de las cooperativas indígenas y en muchos casos de estas han perdido su real sentido social. Esto ha implicado que algunas cooperativas se desvíen de su real objetivo social.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Bancos, sociedades financieras forman parte del sistema financiero en Tungurahua y están controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS). Representan un mecanismo importante para que la población ecuatoriana pueda acceder a servicios financieros y aportar con ello al desarrollo del país. Los activos, constituyen el 10,16% del sistema en mención, el patrimonio representa el 14,35%, la cartera significa un 12,75%, mientras que los depósitos alcanzan el 9,69% del sistema financiero controlado por la SBS al 31 de diciembre del 2010, lo que a su vez demuestra la gran confianza que tienen los socios en sus Cooperativas.

Contexto Micro

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos,” (COACIG) es una Institución Financiera creada por un grupo de Líderes Dirigentes Indígenas de la Provincia de Tungurahua, aprobada mediante Acuerdo Ministerial N.- 0003 el 19 de septiembre del 2007, con una participación de 12 socios fundadores, inician su actividad el 22 de abril del 2008, con

su Matriz domiciliada en el barrio la Unión Cantón Santa Cruz, en la provincia de Galápagos. Con el Ruc # 2091756679001 (**Anexo # 1**)

La “COACIG” se creó para apoyar e impulsar a la creatividad y el ingenio de la gente que se propone desarrollar trabajar, mejorar sus ingresos económicos otorgando créditos de corto y largo plazo. La Matriz tiene sucursales en Ambato, Riobamba, Pelileo, Salasaca. La investigación se realiza en la Cooperativa Indígenas Galápagos sucursal Salasaca.

La visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sucursal Salasaca es apoyar al desarrollo socio económico de la población indígena, campesina y urbana marginal, mediante la prestación e innovación de productos financieros integrales de calidad, dentro de los principios y valores cristianos, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.

El patrimonio de la Agencia es de cincuenta y siete mil setecientos setenta y tres con diez centavos de dólares, (57.773,10). El aporte de los socios es de 334.871,90 dólares. Actualmente cuenta con 1091 socios.

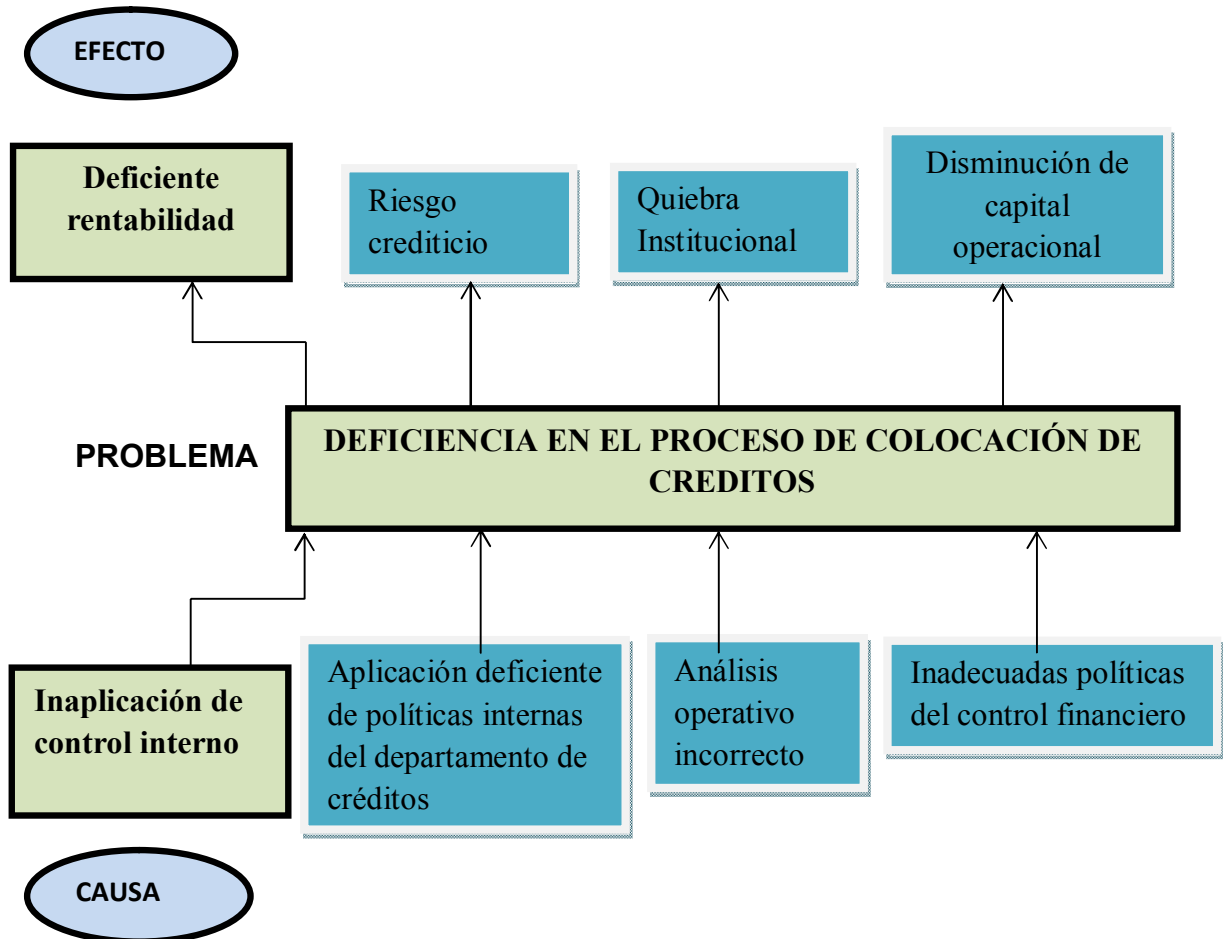
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaca se encuentra ubicada en la zona rural de la parroquia Salasaca, Cantón Pelileo, provincia Tungurahua, en la vía principal que conduce Ambato Pelileo (**Anexo # 2**)

Uno de los problemas existentes en esta institución, es el deficiente manejo en el proceso de colocación de créditos lo cual ha generado disminución en rentabilidad. Analizando las dificultades de la misma se puede observar que es necesario una plena aplicación de un sistema de control interno en cuanto al área de colocación de créditos, por lo tanto la Cooperativa está a tiempo de tomar las correctivas necesarias cumplir con las políticas establecidas de la institución y con las metas propuestas.

1.2.2 Análisis crítico

Árbol de problema

Grafico # 1



Relación causa-efecto

La cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaca durante el periodo 2010 ha obtenido una disminución de rentabilidad debido a un manejo inadecuado en el proceso de colocación de créditos, la causa de esta disminución es la inaplicación de Control Interno, la aplicación deficiente de políticas que da origen un riesgo crediticio, el análisis operativo incorrecto provoca una quiebra

Institucional, y inadecuadas políticas del control financiero es la disminución del capital operacional.

1.2.3 Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos dedicada a la entrega de créditos, ahorro e inversiones, al no aplicar un Control Interno en el proceso de colocación de créditos y por las causas mencionadas conlleva a disminuir cada vez más la rentabilidad de la institución que ha futuro podría generar la quiebra, el cierre o liquidación de la misma. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito no pueden seguir disminuyendo consecutivamente cada año ya que su rentabilidad es una preocupación para los accionistas y llamados de atención de la Dirección Nacional de Cooperativas (Dinacop)

Es necesario dar solución a este problema a corto plazo, aplicando un adecuado control interno en el proceso de colocación de créditos que impulse la confianza de sus socios que genere excelente rentabilidad, competitividad en el mercado y así lograr grandes éxitos propuestos por la cooperativa.

1.2.4 Formulación del problema

¿Es el inadecuado control interno en el proceso de colocación de créditos, lo que conlleva a una disminución de rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el segundo semestre de año 2010?

1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES.

¿Cómo es el Control Interno en el proceso de colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca. Segundo semestre del año 2010?

¿Qué rentabilidad presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el segundo semestre del año 2010?

¿Qué estrategias de Control Interno al proceso de colocación de créditos se pueden aplicar para aumentar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:**Control Interno
- **Área:** Financiera
- **Aspecto:** Proceso de colocación de créditos
- **Delimitación temporal del problema**

El presente trabajo investigativo analiza información del segundo semestre del año 2010 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos. **(Anexo # 3)**

- **Tiempo de investigación:** Este problema va a ser estudiado en el período comprendido desde el 15 de enero al 23 de julio del 2011
- **Espacial:** La cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos se encuentra ubicada en la zona rural de la parroquia Salasaca del cantón Pelileo, provincia Tungurahua, en la vía principal que conduce Ambato Pelileo. # teléfono 2749066.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de esta investigación radica en el análisis y control de los efectos a los cuales se expone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaca, (COACIG) por el inadecuado control interno en el área administrativa y operativa del crédito, por lo cual se hace necesario tomar medidas correctivas por parte de las funciones administrativas para corregir los errores que perjudica a la institución. La aplicación del Control Interno ayuda a un manejo adecuado en la colocación de créditos para así garantizar la eficiencia y efectividad de sus operaciones. Como también se brinda una buena atención al cliente ya que el personal administrativo contará con normas claras y precisas para el respectivo servicio. Este análisis permite fortalecer las medidas adoptadas en salvaguardar sus recursos y facilitar el manejo adecuado con el Sistema de Control Interno; así como también verificar la importancia de la exactitud de la información contable para promover el cumplimiento de los objetivos y metas.

El proyecto de investigación propuesto es de gran impacto ya que constituye un aporte a la solución al problema que enfrenta la Cooperativa de Ahorro y crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaca, obteniendo considerables beneficios económicos que se alcanza con la aplicación del control interno.

Esta investigación es factible y viable ya que se cuenta con fuentes de información necesarias, como: bibliográfica, documental, estadística, y con la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos, sobre todo la voluntad para resolver el problema existente de la institución.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Estudiar el Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su relación con la rentabilidad, que presenta la Cooperativa de Ahorro y crédito Indígenas Galápagos Agencia Salasaca en el segundo semestre del año 2010, con el propósito de lograr una eficiente asignación de préstamos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar el Control Interno en el proceso de colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el Segundo semestre del año 2010
- Identificar la rentabilidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca en el segundo semestre del año 2010.
- Proponer un modelo del Control Interno al proceso de colocación de créditos con el propósito de mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se puede mencionar trabajos que se han elaborado en otras instituciones que sirven para facilitar el trabajo investigativo para lo cual se menciona algunas tesis:

El Control Interno y su incidencia en el Proceso para el otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco" Ltda., Sucursal Salcedo en el año 2007, elaborado por Navas Vargas Janeth Maricela, bajo la tutoría de la Eco. Rosario Vasconez. Tesis que se encuentra en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Según Navas Vargas Janeth Maricela (2010,46) Concluye:

- a) Las políticas para el otorgamiento de créditos son cumplidos parcialmente y en función de la interpretación de los empleados.
- b) Los procesos para el otorgamiento de créditos en la Cooperativa son aplicados parcialmente en base al criterio oficial de créditos correspondientes.
- c) Existen falencias en los controles aplicados y verificación de la información en el proceso de otorgamiento de créditos, siendo esta la parte fundamental de la Cooperativa.

El Control Interno y las políticas son herramientas indispensables en el fortalecimiento de las instituciones financieras.

Propuesta de manual de Control Interno para el fondo complementario previsional cerrado de los docentes de la ESPOCH en el año 2010, elaborada por Lorena Paulina Llerena Medina, bajo el Director de tesis Ing. Hernán Arellano. Tesis que se encuentra en la Universidad Politécnica de Chimborazo,

Según Lorena Llerena (2010: 157-158), concluye que: el control interno previo, concurrente y posterior en los diferentes procesos, los realizan los organismos de dirección, ejecución y operación, el control posterior lo realiza el Consejo de Administración.

- Organizativamente cuenta con una estructura administrativa definida, pero hace falta el establecimiento de estrategias y políticas actualizadas que guíen las acciones de las diferentes operaciones de la entidad
- La gerencia de la entidad es la responsable del diseño e implementación de los sistemas de control, debe adoptar una mayor responsabilidad con la finalidad de lograr mejores acciones, en forma más oportuna, lo que permitirá mayores beneficios de control en todos los niveles de la empresa, al identificar desde su origen las fortalezas y debilidades del control.
- El control interno de una organización; sea esta pública y privada; grande, mediana, pequeña o microempresa; es una herramienta muy útil mediante la cual la administración logra asegurar, de forma razonable, la conclusión ordenada y eficiente de las operaciones de la entidad. Los niveles del control parten del análisis costo y beneficio.

- La implementación de controles de orden administrativo, contables y financieros en cada una de las acciones diarias de la entidad, permiten en la manera posible la protección y salvaguardar de los recursos.
- El ambiente de control esta soportado y afectado por la conciencia de los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina, integridad y la competencia de la gente, así como sus atributos individuales, incluyendo sus valores éticos en el ambiente en que opera la administración. El personal es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas funcionan.
- cada entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes internas como externas, los cuales deben valorarse. La valoración de riesgo es la identificación y el análisis de riesgos relevantes para la consecución de objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos.
- La actividades de Control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar y que las directrices administrativas se cumplan y se tomen acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la ejecución de los objetivos.
- Deben identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en la forma y en el tiempo que permita a los empleados cumplir sus actividades.

El control Interno es una herramienta fundamental para lograr la eficiencia, eficacia, productividad y el desarrollo operativo y administrativo de las COAC, bajo un ambiente de prevención de riesgos y pro actividad en el logro de los objetivos institucionales.

Diseño de un Sistema Contable Computarizado para el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de empleados guatemaltecos de la misión diplomática americana acreditada en Guatemala, elaborado por William Walter Carranza Oliva, bajo la tutoría de Lic. Carlos Roberto Mauricio García. Tesis que se encuentra en la Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas. (pág. Internet)

Según William Walter Carranza Oliva (2007; 149-150) concluye

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades sin fines de lucro Porque su prioridad es tratar de solucionar los problemas económicos, Sociales y también humanos de sus Asociados. Fueron creadas para servir a sus Asociados y ofrecer un lugar seguro, cómodo y conveniente para depositar sus ahorros, otorgando préstamos y otros servicios a tasas razonables, contribuyen al desarrollo de la comunidad y representan una buena alternativa ante la inestabilidad que actualmente presenta el sistema bancario guatemalteco.
- La aplicación adecuada de controles y la sistematización de procedimientos en el proceso de crédito tanto en la aprobación, formalización y registro, así como en la verificación de las operaciones, permite que los registros administrativos y contables proporcionen información exacta, confiable y oportuna de la situación financiera de la Cooperativa, para una adecuada toma de decisiones por parte de los órganos directivos y administrativos de la Cooperativa.
- Analizar y evaluar por parte de los miembros de juntas directivas de cooperativas, los beneficios administrativos y contables que se obtienen al sistematizar el área de créditos, brindando entre otros aspectos, un mejor servicio a sus Asociados, con adecuados procedimientos de control.

El sistema de Control interno proporciona un adecuado funcionamiento de las instituciones financieras ya que se cuenta con información productiva.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta en el paradigma Crítico positivo. En este trabajo abordamos el estudio del paradigma positivista y sus principales planteamientos, y lo propio en relación con la concepción dialéctica del conocimiento. Además, presentamos un análisis comparativo y expresamos nuestra posición personal en relación con la propia acción académica que desarrollamos.

Para Kolakowski (1988) el positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de “ciencia” a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza. Durante su historia, dice este autor, el positivismo ha dirigido en particular sus críticas contra los desarrollos metafísicos de toda clase, por tanto, contra la reflexión que no puede fundar enteramente sus resultados sobre datos empíricos, o que formula sus juicios de modo que los datos empíricos no puedan nunca refutarlos. A manera de complemento y a la vez de resumen, presentamos, siguiendo a **Kolakowski (1988)**, las cuatro reglas fundamentales que conviene seguir, según la doctrina positivista, a fin de separar lo fundamental de lo accesorio:

Primera regla: la regla del fenomenalismo, que expresa que no existe diferencia real entre esencia y fenómeno.

Segunda regla: la regla del nominalismo, por la cual afirman que estamos obligados a reconocer la existencia de una cosa cuando la experiencia nos obliga a ello.

Tercera regla: que niega todo valor cognoscitivo a los juicios de valor y a los enunciados normativos.

Cuarta regla: la fe en la unidad fundamental del método de la ciencia. Se trata de la certeza de que los modos de la adquisición de un saber válido son fundamentalmente los mismos en todos los campos de la experiencia, como son igualmente idénticas las principales etapas de la elaboración de la experiencia a través de la reflexión teórica.

Los postulados fundamentales del positivismo según (Katauzian, 1982):

La investigación científica comienza con la observación parcial o experiencia personal.

El empirismo y positivismo lógico construyó una doctrina sobre la estructura lógica del conocimiento científico. De esta manera, se distinguió, o al menos se propuso distinguir la ciencia de la metafísica basándose en un criterio epistemológico de significatividad cognoscitiva.

El positivismo lógico estableció como meta alcanzar los siguientes objetivos fundamentales:

- Dar a la ciencia una base positiva y
- Adoptar el análisis lógico del lenguaje, de los conceptos de la ciencia empírica. Con el desarrollo del trabajo investigativo se trata de mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa de los funcionarios y empleados encargados de las actividades de autogestión y recaudación de los impuestos, establecidos en la municipalidad, cuyo fin es incrementar los ingresos que ayuden a financiar obras municipales para la satisfacción de la colectividad y el engrandecimiento de la entidad.

La investigación cuantitativa según Hurtado y Toro (1998). "Dicen que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema,

también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos".

Los elementos constituidos por un problema, de investigación Lineal, se denominan: variables, relación entre variables y unidad de observación.

Con este paradigma planteado se desarrollara la investigación porque facilita la visión de la realidad de la empresa de una manera dinámica, en donde todos los seres humanos que trabajen en la misma aporten de manera activa en contribución de su entorno, interactuando inseparablemente con el propósito de analizar su desarrollo y progreso.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

la Ley General de Cooperativas del Ecuador y Decreto N° 354, mediante la actualización de la Ley General de Cooperativas, la cual integre a toda clase de cooperativas, incluidas las de ahorro y crédito, es decir, a las controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y por la Dirección Nacional de Cooperativas.

La nueva ley de cooperativas, entre sus capítulos debería insertar el crédito y el ahorro, a fin de resolver las limitaciones mediante regulaciones y acciones concretas dirigidas a conceder los créditos especialmente para la producción en condiciones accesibles.

Al abrigo de esta ley, el control estaría enfocado a conseguir tanto la eficiencia económica como la efectividad en la gestión social, amparados tanto en los principios cooperativos como en los de Basilea, y considerando que estas organizaciones son sociedades de personas, no de capital, donde la prudencia financiera es importante pero no más que la colaboración con procesos de desarrollo locales y en las cuales quienes las integran son socios que tienen derecho a voto y a repartirse las utilidades.

La presente investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Indígenas Galápagos Ltda, cuenta con las siguientes disposiciones legales, de acuerdo al:

Reglamento de Funcionamiento Interno de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Indígenas Galápagos, emitido el 8 de agosto de 2008 cuenta con las siguientes disposiciones reglamentarias.

Régimen administrativo

Art.10. Corresponde a la asamblea general lo determinado en la ley, en su reglamento, en el estatuto y en éste reglamento interno de funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos:

- a) Atender de manera oportuna los asuntos propuestos por los concejos de administración y vigilancia.

Del Concejo De Administración

Art. 18 Corresponde al concejo de administración lo determinado en la ley, en su reglamento, en el estatuto y en este reglamento interno de funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos.

- a) El concejo de administración es el órgano directivo encargado de la administración en general de la Cooperativa para lo cual deberá normar y reglamentar ya sea vía reglamentos, instructivos y resoluciones para la aplicación de políticas necesarias para su normal desenvolvimiento, las que no deben contraponerse a lo determinado en la ley de Cooperativas, su reglamento general, el estatuto y el presente reglamento interno.
- b) Corresponde al concejo de administración cumplir y hacer cumplir las normas que constan en el estatuto y el reglamento interno de la

cooperativa, así como las demás establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento general.

- c) Revisará los manuales de procedimientos necesarios para la mejor administración de la cooperativa.
- d) Diseñara políticas de incentivo para el ahorro y la capitalización a sus socios e inversores.
- e) Analizara la ampliación de la gama de productos financieros que la gerencia proponga implementar.
- f) Conocerá y aprobará las normas, procedimientos y de operación contables y de operaciones para que los estados financieros se ajusten a la realidad y sean de una verificación entendible.

Manual de Políticas y Procedimientos para Créditos y Cobranzas

El art. 33 del Reglamento General de la Ley de Cooperativas, en concordancia con el literal a) del art. 40 del estatuto social de la Cooperativa, y con el propósito de regular la otorgación de préstamos que constituye el principal y más significativo de los servicios que brinda la cooperativa a sus asociados, contribuyendo a resolver las necesidades de los mismos, mejorando sus economías y patrimonio, sin descuidar por otro lado la estabilidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda.

Art. 2 Fundamentos para brindar servicios Crediticios.

La cooperativa de ahorro y crédito indígenas galápagos Ltda. Siendo un entidad que realiza la intermediación financiera, está en condiciones de captar recursos del público, para luego colocar estos recursos en créditos accesibles a sus asociados, teniendo siempre presente que deben tomar todas las precauciones para el otorgamiento de los préstamos, por ejemplo debe medirse el sujeto de crédito su capacidad de pago, liquidez, solvencia moral y económica, etc., lo cual permitirá salvaguardar los recursos confiados por los socios de la cooperativa.

Art. 4. Para la instrumentación de crédito se debe tener en cuenta dos aspectos primordiales.

- a) El concejo de administración será responsable de aprobar las políticas crediticias, y el departamento de crédito.
- b) Será la Gerencia General quien brindara apoyo, asistencia y capacitación permanente al personal que estén involucrado en el proceso del crédito con el fin de un manejo eficiente de la cartera y el control de riesgo.

ART. 5

Este manual de Políticas y procedimientos los siguientes lineamientos a seguir en el proceso de créditos a fin de maximizar el logro de los siguientes objetivos.

- a) Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable: la cartera de préstamos de la Cooperativa debe ser recuperada en consideración directa a los periodos de exigibilidad de los pasivos, de ligaciones de modo que se logre mantener una buena relación de liquidez y poder cumplir oportunamente con las obligaciones de la Cooperativa.
- b) Mantener el riesgo a un nivel razonable es de suma importancia y la calidad de crédito prevalecerá sobre las oportunidades comerciales.

De la Comisión de Crédito

Art. 44. Corresponde a la comisión de crédito, las principales funciones:

- a) se regirá por el reglamento de crédito por el consejo de administración.
- b) Aprobará o negará la solicitudes de préstamos por los socios verificando que estas llenen todos los requisitos establecidos en la ley, este reglamento y normativa que se elabore para el efecto.

- c) Presentará los informes en las sesiones ampliadas que señala el presente reglamento, el mismo que contendrá como mínimo la siguiente información: las colocaciones efectuadas al mes, el destino, número de operación de crédito, número de cedula del socio, dirección, monto, plazo, total de lo otorgado.
- d) Presentará un informe mensual de la cartera recuperada y vencida con los datos mínimos expuestos en el literal anterior.

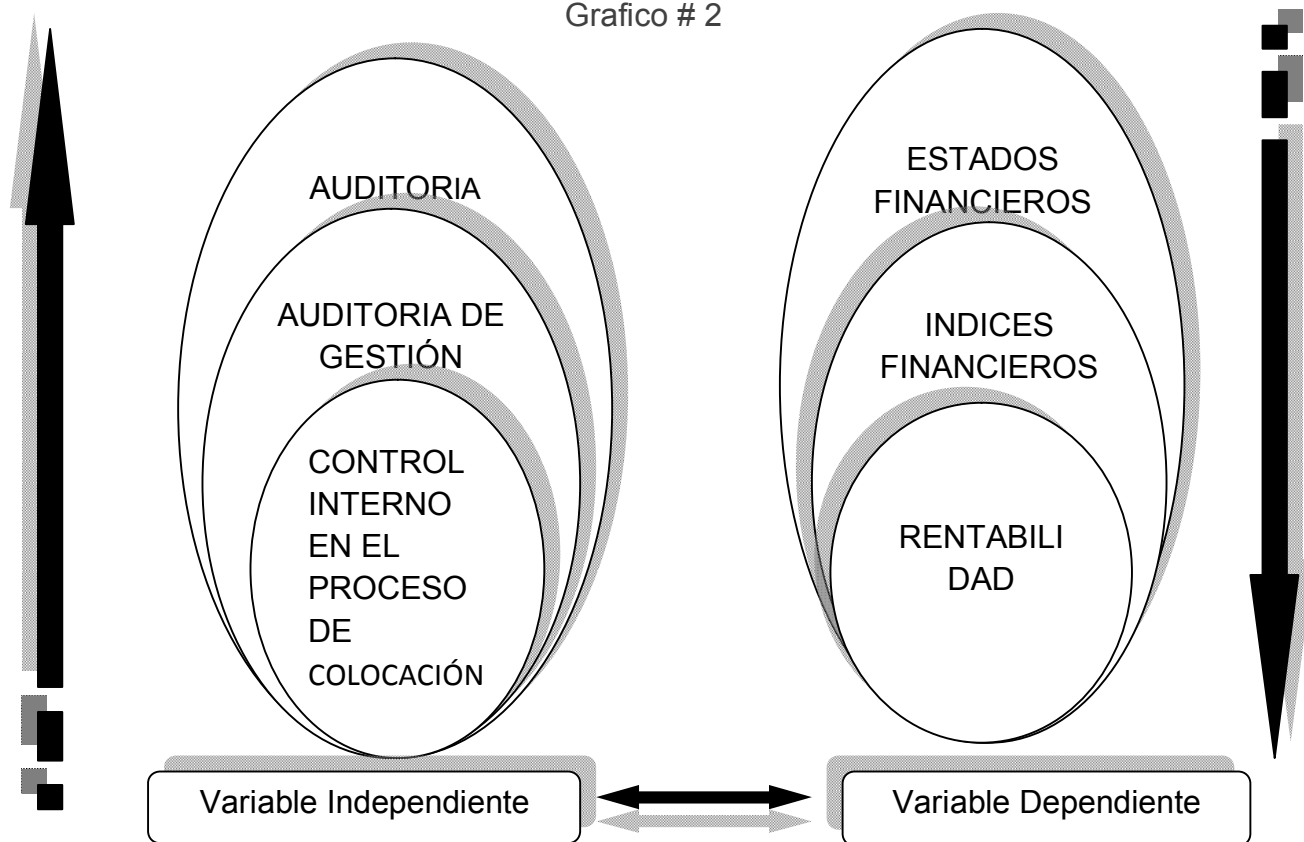
Estos reglamentos y políticas de crédito brindan un soporte a las actividades que se efectuar dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

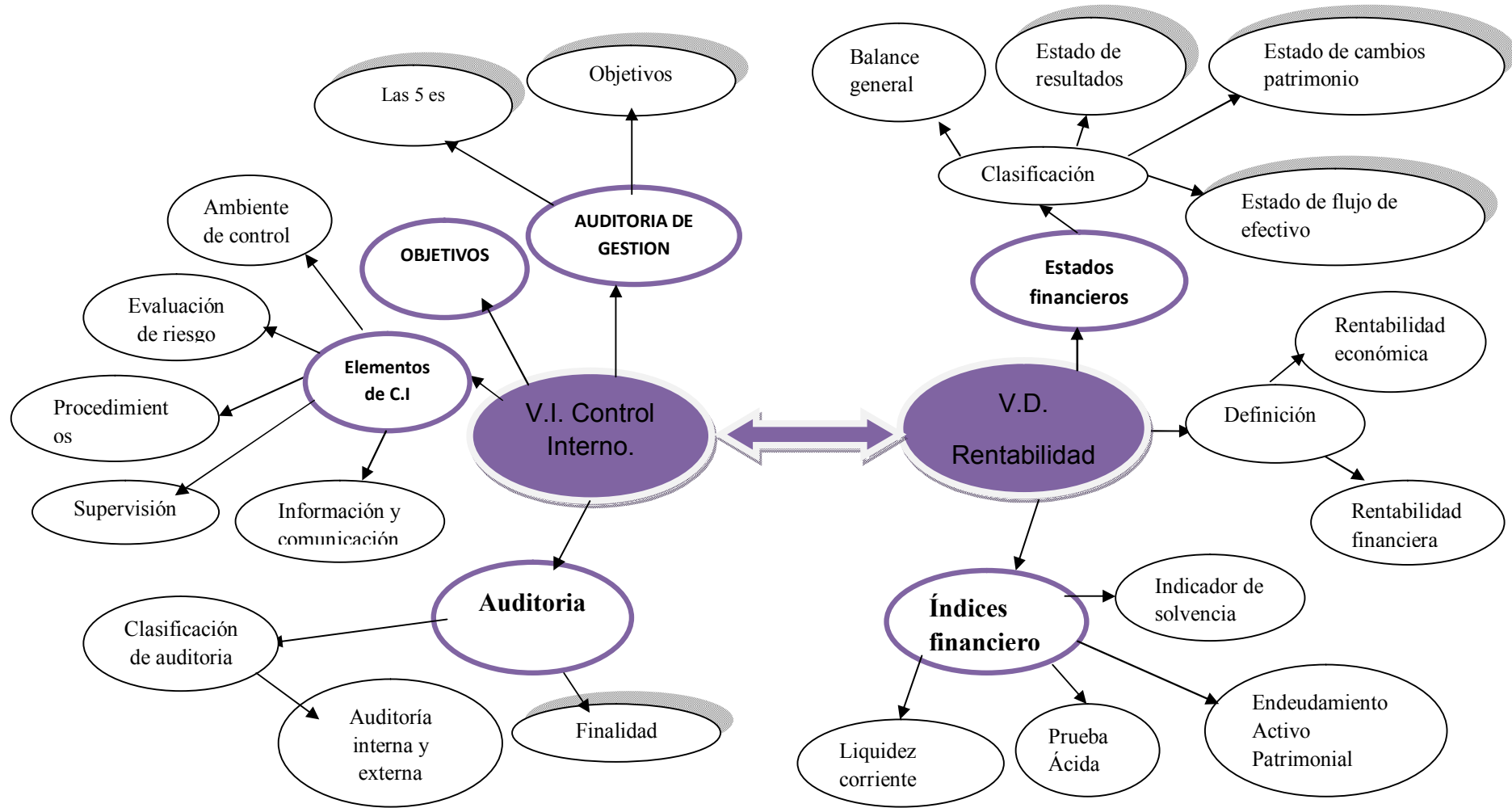
2.4.1 Gráficos de inclusión interrelacionados

2.4.1.1. Super ordinación conceptual

Grafico # 2



2.4.2.2 Subordinación Conceptual Grafico # 3



2.4.2 Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustenta las variables del problema.

2.4.2.1 Marco conceptual de la variable independiente.

Auditoria

Según **Walter G. Kell** Ph.D., CPA., Universidad of Michigan y **Richar E. Ziegler, Ph. D., CPA., (1980,1983; 122,123)** la auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva respecto de las afirmaciones concernientes a actos económicos y eventos para determinar el grado de correspondencia entre estas afirmaciones y criterios establecidos y comunicar los resultados a los usuarios interesados.

Algunas partes de esta definición ameritan comentarios especiales:

- Por proceso sistemático se entiende a una serie de pasos o procedimientos lógicos, estructurados y organizados.
- Por obtener y evaluar objetivamente la evidencia, se entiende examinar las bases para las afirmaciones (representaciones) y juiciosamente evaluar los resultados sin prejuicio o propensión a favor o en contra del individuo (o entidad) que hace las declaraciones.
- Las afirmaciones acerca de actos o eventos económicos constituyen las representaciones hechas del individuo o entidad. Constituye el material que se habrá de auditar.
- El grado de correspondencia se refiere al grado de cercanía con la cual las afirmaciones se pueden identificar con los criterios establecidos. El grado de correspondencia se puede cuantificar, como podría ser el importe del faltante en el fondo de caja chica o podrá determinarse cualitativamente como el grado de corrección (o razonabilidad) de los estados financieros.

- Criterios establecidos se refiere a los estándares contra los cuales las afirmaciones o representaciones se juzgan. Los criterios podrán referirse a regla específicas prescritas por un cuerpo legislativo, propuesta y otras medidas de actuación establecidas por la administración o por principios de contabilidad generalmente aceptados.
- El comunicar los resultados frecuentemente se considera atestiguar. Al hacerlo acerca del grado de correspondencia con el criterio establecido, el investigador da fuerza (o debilita) el grado de confianza que pueda darse a las representaciones o declaraciones vertidas por otra persona.

Objetivo

El objetivo de la Auditoria consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoria les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Los miembros de la organización a quien Auditoria apoya, incluye a Directorio y las Gerencias.

Finalidad

Los fines de la auditoria son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

- 1) Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
- 2) Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
- 3) Indagaciones y determinaciones sobre el estado reditual.
- 4) Descubrir errores y fraudes.
- 5) Prevenir los errores y fraudes
 - a. Exámenes de aspectos fiscales y legales

- b. Examen para compra de una empresa(cesión patrimonial)
- c. Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros.

Estudios generales sobre casos especiales, tales como:

Los variadísimos fines de la auditoria muestran, por si solos, la utilidad de esta técnica.

Clasificación de la Auditoria

Según Charles A. Bacón. C., (2002; 4,5,6), la Auditoría Externa, examina y evalúa cualquiera de los sistemas de información de una organización y emite una opinión independiente sobre los mismos, pero las empresas generalmente requieren de la evaluación de su sistema de información financiero en forma independiente para otorgarle validez ante los usuarios del producto de este, por lo cual tradicionalmente se ha asociado el término Auditoría Externa a Auditoría de Estados Financieros, lo cual como se observa no es totalmente equivalente, pues puede existir Auditoría Externa del Sistema de Información Tributario, Auditoría Externa del Sistema de Información Administrativo, Auditoría Externa del Sistema de Información Automático etc.

Auditoría Interna

Las auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.

La auditoría interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de

control, por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues su función es evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección toma las medidas necesarias para su mejor funcionamiento. La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora.

Diferencias entre auditoría interna y externa:

Existen diferencias substanciales entre la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor, está destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.
- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.

La auditoría es un proceso que ayuda a verificar si los objetivos trazados de la entidad se están cumpliendo de una manera adecuada.

Auditoría de Gestión

Según Milton Maldonado E. (2010; 18,19) La auditoría es un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa,

actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas.

Walter B. Michael Graig-Cooper y Philippr de Backer. Ediciones Folio España., (1994. 12,13) La Auditoría de Gestión aunque no tan desarrollada como la Financiera, es si se quiere de igual o mayor importancia que esta última, pues sus efectos tienen consecuencias que mejoran en forma apreciable el desempeño de la organización. La denominación auditoría de gestión funde en una, dos clasificaciones que tradicionalmente se tenían: auditoría administrativa y auditoría operacional.

La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente. Sin embargo siguiendo el mismo método para realizar los conceptos de Auditoría es posible afirmar que auditoría de gestión es:

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

El concepto de auditoría de gestión, con su preocupación de control operativo, es el puente, y a veces el catalizador entre una auditoría financiera tradicional, y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo. Constituye un ingrediente necesario en la plena implantación de la auditoría integral.

Los programas de auditoría de gestión específicos para cada área funcional mayor, proporciona al auditor una guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que probablemente logre encontrar.

Igualmente, presentan preguntas específicas para hacer resaltar elementos de control significativos. En éste generalizado enfoque, el auditor se siente comprometido para revisar y evaluar los controles operacionales haciendo notar que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos, las mejorías en operación, o la mayor productividad, pueden lograrse mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.

La ventaja de ver a la empresa como una totalidad permite al auditor ofrecer sugerencias constructivas, y recomendaciones a un cliente para mejorar la productividad global de la compañía. Es así como la implantación con éxito de la auditoría de gestión puede representar un aporte valioso a las relaciones del cliente.

Conceptos de las 5 Es: Eficiencia, Eficacia, Economía, Ética y Ecología. Según (Milton. K Maldonado E. (2010, 20)

Eficiencia: “consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y recursos humanos y financieros” (Academia Mexicana de Auditoría Integral)

Eficiencia: “grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo

Eficacia: “es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos” (Academia Mexicana de Auditoría Integral)

Economía: “Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costos posibles”

Ética: “parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre.

La conducta del personal en función de los deberes contemplados en la Constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El código de conducta o ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad.”

Ecología “podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales”

Los principales objetivos de la Auditoría de Gestión son los siguientes:

- El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, obstáculos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización.

- Determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño.
- La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas.

La auditoría de Gestión nos ayuda verificar los errores existentes de una institución y al mismo tiempo permite dar una solución inmediata a los mismos.

Control interno

Según, Earl. A. Spiller, Jr ; Martin L. Gosman., (1983,112,113)

El "Sistema de Control Interno, significa todas las políticas y procedimientos

Adoptados por la administración de una empresa para ayudar a lograr el objetivo de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluye adhesión a políticas administrativas, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y error, precisión e integridad de registros contables y oportuna preparación de información financiera confiable".

Según Warren ReeveFees (2005,184,185,186, 187,189)

Las empresas utilizan controles internos como guía para sus operaciones y, sobre todo, para evitar fraudes y errores en sus sistemas.

Objetivos del control interno

Según Carlos S. Warren (2002, 184),

Los principales objetivos del control interno son:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Establecer y hacer cumplir las normas y políticas de la empresa a través de la supervisión.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.
- Obtener información financiera correcta y confiable, promoviendo la protección, confiabilidad, oportunidad y veracidad de la captación de datos, su procesamiento y emisión de resultados.

Los controles internos permiten salvaguardar los activos al evitar robos y fraudes, o bien pueden evitar el mal uso o extravió de información. Una de los incumplimientos más serios de controles internos son los fraudes que cometen los empleados. Por lo tanto es necesario hacer que los empleados respeten las leyes y reglamentos.

Elementos del control interno

- 1) Ambientes de control
- 2) Evaluación de riesgos
- 3) Procedimientos de control
- 4) Supervisión
- 5) Información y comunicación

Ambientes de Control

El ambiente de control de una empresa es la actitud global de sus administradores y empleados hacia la importancia de los controles. Uno de los factores que influye en el ambiente de control es la filosofía y estilo administrativo de los directivos.

Evaluación de Riesgos

Todas las organizaciones enfrentan riesgos. Entre estos se encuentran los cambios en las necesidades de los clientes, las actividades de la competencia y los cambios en las leyes y factores económicos, como tasas de interés y transgresiones de los lineamientos y procedimientos de la compañía por parte de los empleados.

Procedimientos de Control

Los procedimientos de Control se establecen con el fin de garantizar que las metas de la empresa se alcancen, incluida la prevención de fraudes.

Supervisión

Supervisar el sistema de controles internos permite detectar deficiencias y mejorar la eficacia de control. El sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones separadas.

Información y Comunicación

La información y la comunicación son elementos esenciales del control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de riesgos, los procedimientos de control y la supervisión son necesarias para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el apego a las especificaciones legales, reglamentarias y de información.

Son necesarias para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el apego a las especificaciones legales, reglamentarias

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de las instituciones.

Concepto del Coso control

Según **CP, CIA y Mtro Fernando Vera Smith(2007:internet)**

Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otros, para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

Es todo proceso efectuado por la junta de directores de una entidad, diseñado con el propósito de proveer una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la organización en cuanto a la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y normas aplicables.

Su objetivo es la toma de decisiones y el desempeño organizacional a través del control y la administración de riesgos con obtención de beneficios y la seguridad de que los riesgos son debidamente identificados y administrados.

Todo el personal dentro de su ámbito de actuación en una organización, tiene participación y responsabilidad en el proceso de control. En atención a que los sistemas de control son diseñados, establecidos y operados por el personal e igualmente son personas quienes los modifican y finalmente los evalúan, este informe de control asigna una gran importancia a los aspectos de competencia, honorabilidad y actitud del factor humano.

Proporciona un marco de referencia a través de 20 criterios generales, que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

Los controles deben construirse “Dentro” de la infraestructura de la organización y no “Sobre ella” Es efectuado por personas. No es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización. El control debe ser realizado por el, Control Interno Y Coso ERM.

2.2.1.2 Marco conceptual de la variable dependiente

Los Estados Financieros

Según Gonzalo Sinisterra V. y Luis E Polanco (2002; 15,16) Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa.

Objetivos

Los estados financieros, también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para reportar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la administración, gestores, reguladores y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

Los estados financieros son las herramientas más importantes con que cuentan las organizaciones para evaluar el estado en que se encuentran.

Clasificación

Balance General

Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

En el balance solo aparecen las cuentas reales y sus valores deben corresponder exactamente a los saldos ajustados del libro mayor y libros auxiliares.

Estado de Resultados o de Ganancias y Pérdidas

Es un documento complementario donde se informa detallada y ordenadamente como se obtuvo la utilidad del ejercicio contable.

El estado de resultados está compuesto por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, o sea las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben corresponder exactamente a los valores que aparecen en el libro mayor y sus auxiliares, o a los valores que aparecen en la sección de ganancias y pérdidas de la hoja de trabajo.

Los estados financieros son los informes sobre la situación financiera y económica de una empresa en un periodo determinado

Estado de Cambios en el Patrimonio o Estado de Superávit

Es el estado financiero que muestra en forma detallada los aportes de los socios y la distribución de las utilidades obtenidas en un periodo, además

de la aplicación de las ganancias retenidas en periodos anteriores. Este muestra por separado el patrimonio de una empresa.

También muestra la diferencia entre el capital contable (patrimonio) y el capital social (aportes de los socios), determinando la diferencia entre el activo total y el pasivo total, incluyendo en el pasivo los aportes de los socios.

El Estado de Cambios en la Situación Financiera

Estado financiero básico que indica cómo se modificaron los recursos y obligaciones de una empresa, en un período determinado. Dicho de otra manera, como se obtuvieron los recursos (Entradas de efectivo) y en donde se aplicaron (Salidas de efectivo)

Estados de Flujo de Efectivo

El estado de flujos de efectivo está incluido en los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normativa y reglamentos institucionales de cada país. Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar la salida de recursos en un momento determinado, como también un análisis proyectivo para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

Indicadores financieros

Según Acosta Altamirano A. E.S.C.A(internet) Indicador financiero: es la proporcionalidad que existe entre una cuenta o grupos de cuentas del balance general, del estado de resultados, o en ambos estados financieros,

cuyo resultado se muestra en términos porcentuales y se interpreta como la participación dentro del total.

Las principales diferencias entre razones e indicadores, son:

- Las razones financieras están más asociadas a la liquidez, eficiencia, eficacia, productividad y endeudamiento, en tanto que los indicadores financieros se relacionan con el desempeño, la eficacia, productividad y endeudamiento.
- El balance general está asociado a la liquidez, eficiencia, eficacia y endeudamiento, en tanto que el estado de resultados está más asociado a las razones de desempeño, productividad, eficacia.
- El resultado de los indicadores siempre se interpreta en términos porcentuales en cambio las razones en pesos, veces, días, etc.

Cálculos de índices financieros

Liquidez Corriente

Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

$$\text{liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

Prueba Ácida

Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

Indicadores de solvencia

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

Endeudamiento del Activo

Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada. Por el contrario, un índice bajo representa un elevado grado de independencia de la empresa frente a sus acreedores.

$$\text{liquidez corriente} = \frac{\text{pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

Endeudamiento Patrimonial

Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa.

$$\text{Endeudamiento patrimonial} = \frac{\text{pasivo total}}{\text{patrimonio}}$$

Rentabilidad

Según Luis Alberto Chiriboga Rosales, de sistema financiero, (2007; 102,103) Rentabilidad es la proporción que mide los resultados obtenidos por una entidad en un periodo económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla. La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de los ingresos y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Según, **Antoine Franquet, (2000:19- 27- 28 y 29)**, estudiar la rentabilidad de una empresa, de una operación, de un producto, es comparar los resultados obtenidos en el plano económico, con los esfuerzos efectuados en el mismo plano para la creación de la empresa, realización de la operación y venta del producto.

Contrastando a, Amador Fernández, y Javier Romano Aparicio (2007: internet), la rentabilidad de cualquier capital viene expresada de la siguiente forma: intereses generados/ capital invertido, que a nivel de una empresa sería: beneficio generado en el periodo/ capital invertido.

En términos más concisos, la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.

Rentabilidad económica o del activo (ROI), se denomina ROA – Return on assets- y como denominación más usual ROI –

Returnoninvestments. Básicamente consiste en analizar la rentabilidad del activo independientemente de cómo está financiado el mismo, o dicho de otra forma, sin tener en cuenta la estructura del pasivo.

La forma más usual de definir el ROI es: beneficios antes de impuestos e intereses /activo total promedio.

Según **Mercedes Cervera Oliver (2002: internet)**, la rentabilidad de cualquier capital viene expresada de la siguiente forma:

$$\text{RE} = \frac{\text{Intereses Generados}}{\text{Capital invertido}}$$

Que a nivel de empresa sería:

$$\text{RE} = \frac{\text{Beneficio generado en el periodo}}{\text{Capital invertido}}$$

Sin embargo, en una empresa teniendo en cuenta la doble perspectiva de su estructura económica financiera activo y pasivo, cuando hablamos de capital invertido podemos considerar que el mismo es el activo capital en funcionamiento o bien, que el capital invertido es el importe de los fondos propios.

En el primer caso estamos ante la rentabilidad económica o del activo y en el segundo ante la rentabilidad financiera o de lo fondos propios.

Rentabilidad económica o del activo (ROI),La rentabilidad económica o del activo también se denominan ROA o Returnonassets y como denominación más usual ROI o Returnoninvestments.

Básicamente consiste en analizar la rentabilidad del activo independientemente de cómo está financiado el mismo, o dicho de otra forma, sin tener en cuenta la estructura del pasivo.

La forma más usual de definir el ROI es:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Beneficios antes de impuestos e intereses}}{\text{Activo total promedio}}$$

Según Robert C. Higgins, séptima edición, (2004; 28) Rentabilidad financiera o de los fondos propios (ROE), La rentabilidad financiera, de los fondos propios o ROE (Return on equity) se define a través de la siguiente expresión:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficios neto}}{\text{Fondos propios promedio}}$$

El beneficio después de impuestos es el resultado del ejercicio, ósea fondo propio que figura en las cuentas anuales como Pérdidas y ganancias.

El ROE trata de medir la rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa, es decir, la rentabilidad del capital que han invertido directamente, capital social y de las reservas, que en definitiva son beneficios retenidos y que por tanto corresponden a los propietarios.

-La rentabilidad es una herramienta muy importante dentro de la contabilidad que nos permite conocer la utilidad o pérdida de una institución.

2.5 HIPOTESIS

El inadecuado Control Interno al proceso de colocación de créditos incide en la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca, en el segundo semestre del 2010.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Control Interno en el proceso de colocación de créditos

Variable Dependiente: Rentabilidad

Unidades de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación, utilizaremos las siguientes modalidades de investigación.

3.1.1. Investigación de campo

Según Víctor Hugo Abril (2008:P.55), es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Según **MelodySoft (2002: Internet)**, este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador.

Se aplica la siguiente investigación de campo porque permite recolectar información directamente en el lugar de los hechos, en la cual la persona está relacionada en la empresa para recolectar la información principal.

3.1.2 Investigación bibliográfica-documental

Según Víctor Hugo Abril (2008-55-56), tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión

determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Según **MelodySoft (2002: Internet)**, Este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación están la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística.

Según esta investigación se aplica relaciones, criterios, teorías los cuales aporten a desarrollo del conocimiento del problema objeto de estudio, ya que se utiliza libros, internet, tesis, revistas las mismas que ayudan al estudio adecuado.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación exploratoria

Los estudios exploratorios se efectúan, por lo general, cuando el objeto es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no se tenga información anterior. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay ideas vagamente relacionadas con el problema, por ejemplo, si alguien quiere investigar lo que opinan los habitantes de una comuna sobre el nuevo alcalde.

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre el contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables” (Dankhe, 1986).

Esta investigación se procederá mediante la visita directa con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos para diagnosticar los problemas e identificar la principal investigación de la inaplicación del control interno en la colocación de créditos.

3.2.2 Investigación descriptiva

Los estudios descriptivos seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas en forma independiente. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Por ejemplo, un investigador organizacional pretende describir varias empresas industriales en términos de su complejidad, tecnología, tamaño, centralización y capacidad de innovación.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Dankhe, 1986).

Se realizara con el propósito de describir su origen de cómo incide la gestión administrativa en el control interno en el proceso de colocación de créditos ya que es responsabilidad de los directivos.

Con este tipo de investigación será posible utilizar el método de análisis, para llegar a caracterizar el objeto de estudio en una situación concreta señalando sus propiedades y aspectos fundamentales, esta técnica será aplicada en el análisis de los problemas objeto de estudio en la emisión de fondos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas galápagos” hacia sus clientes.

3.2.3 Investigación asociación de variables (correlacional)

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como por ejemplo: ¿los niños que dedican más tiempo a ver televisión tienen un vocabulario más amplio que los que ven menos televisión?. Es decir, este tipo de estudio tiene como objetivo, medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto particular).

Se realizara con el propósito de conocer la actuación de una variable con respecto a otra, es decir nos permitirá evaluar el grado de relación de las dos variables.

3.2.4 Investigación explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y bajo qué condiciones este se da. Por ejemplo, si se realiza una encuesta a una comuna preguntando las preferencias por un candidato, un estudio explicativo sería señalar, por qué alguien habrá de votar por el candidato x y no por otro.

Según **José V. Altamirano (2009: Internet)**, Investigación explicativa es la explicación que trata de descubrir, establecer y explicar las relaciones causalmente funcionales que existen entre las variables estudiadas, y sirve para explicar, como cuándo y dónde y porqué ocurren un fenómeno social.

Se realiza con el propósito de verificar las principales causas del inadecuado control interno en la colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Según, Tamayo, (2009), referente a la población “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población a estudiar poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de investigación.”

Para el presente trabajo la población o sujeto de investigación son los directivos, empleados y clientes.

TABLA No. 1

Nómina oficial del personal administrativo y operativo

CARGO	Nº
Personal Administrativo	4
Contadora	2
Auxiliar contable	2
Concejo de administración	10
Concejo de vigilancia	4
Comité de créditos	3
Empleados de la cooperativa	10
Total	35

Fuente: Coac."Indígenas Galápagos Ltda. 2010

Elaborado por: Nancy Jerez

3.4.2 Muestra

Según HernandezSampieri y otros (2000: Internet) la muestra es porción o parte de la población materia de estudio.

Para Víctor Hugo Abril (2008:57); en la gran mayoría de los casos no investigar a la población, sea por razones económicas, por falta del personal calificado o por qué no se dispone de tiempo necesario, circunstancias en que recurrimos a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población denominada muestra de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas al estudio.

Para la presente investigación se ha tomado el tipo de muestra probabilística ya que los elementos de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidas.

Para la presente investigación será necesario establecer una muestra debido al número de la población que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda. La fórmula que se utilizara para obtener la muestra es la de la población finita en proporciones, la cual la usaremos ya que conocemos cuantos elementos tiene la población, además la Cooperativa no cuenta con alguna información relevante para la utilización de otras fórmulas.

$$n = \frac{z^2(p * q) N}{E^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Simbología

N= Es la población

NC= Nivel de confianza

p= Es la probabilidad de éxito que ocurra un suceso.

q= Es la probabilidad que no ocurra un suceso

E= Error admisible

n = Muestra

En la cual la población es de treinta personas con el 95% del nivel de confianza, con una probabilidad de ocurrencia del 50% y con un margen de error del 5% este porcentaje es asignado.

Según Luis Herrera E. (2001: 154-155), el error de Muestro puede fluctuar, según criterio de este investigador, entre el 1 y el 8% como máximo; lo aconsejable es entre el 1 y el 5%. Este error determina la diferencia que puede hacer entre los resultados de una muestra con los de la población.

De la misma manera la probabilidad de ocurrencia la designamos en un 80% porque el objetivo de la investigación es tener éxito, así como la confiabilidad de la información.

DATOS

$$N= 35$$

$$NC= 95\%$$

$$NC= 0.95 - 0.5$$

$$NC= 0.45 \text{ en donde } z \text{ es:}$$

$$z= 1,65$$

$$p= 0,50$$

$$q= (p - q)$$

$$q= (1 - 0,50)$$

$$q= 0,50$$

$$E= 0,05$$

Cálculo

$$n = \frac{z^2(p * q) N}{E^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.64)^2(0.5)(0.50)(35)}{(0.05)^2(35 - 1) + (1.64)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{2.6896(0.25)35}{0.085 + 0.6724} n = \frac{23.534}{0.7574}$$

$$n = 31.07$$

$$n = 31$$

Se ha obtenido la muestra de 31 personas, para la selección de la misma se utilizara el método de muestreo aleatorio simple, de manera que cada elemento o persona en la población tiene la misma oportunidad de quedar incluida.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Según Luis Herrera E. y otros (2002: 166-170), la operacionalización de las variables es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano concreto, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información.

La operacionalización permitirá obtener información clara, resumida y precisa de las variables materia de estudio para tener una visión clara de lo que se ha investigado a lo largo del presente trabajo en esta también se puede establecer los instrumentos utilizados para poder adquirir información masificada y resumirla en información concreta y efectiva.

Definición conceptual

Básicamente, la definición conceptual de las variables constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación.

Definición operacional

Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente. En la definición operacional se debe tener en cuenta que lo que se intenta es obtener la mayor información posible de la

variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto, y para ello se deberá hacer una cuidadosa revisión de la literatura disponible sobre el tema de investigación de las variables.

3.5.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.

TABLA # 2

Control interno en el proceso de colocación de créditos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADOR ES	ITEMS	TECNIC AS	INSTRUMENTOS
<p>Son políticas y procedimientos adoptados por la administración para ayudar a lograr los objetivos institucionales en cuanto a la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera mediante la supervisión de control.</p>	<p>Políticas y Procedimientos de control</p> <p>Supervisión de control</p>	<p>Cumplimiento</p> <p>Actividades de control</p>	<p>¿Se está cumpliendo las políticas y procedimiento en la colocación de créditos?</p> <p>¿Se aplica adecuadamente las políticas y procedimientos de colocación de créditos?</p> <p>¿Se ha detectado deficiencias en el proceso de colocación de créditos?</p> <p>¿Cree usted que es necesario implementar mejoras con el control interno al proceso de créditos?</p> <p>¿De qué manera se puede calificar el proceso de colocación de créditos?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p>	<p>Personal administrativo (ver anexo 5)</p> <p>Personal administrativo</p> <p>Personal administrativo (ver anexo 5)</p>

3.5.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE, Disminución de Rentabilidad

TABLA # 3

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Rentabilidad</p> <p>La rentabilidad es una ganancia o utilidad (excedente) que obtiene una institución al término de un ejercicio económico-financiero.</p>	Económica	Utilidad/ total de activos - ROA rentabilidad económica durante el periodo de estudio es del -1.28%	<p>¿Ha existido una rentabilidad económica negativa?</p> <p>¿Cómo considera usted la rentabilidad económica negativa?</p>	Encuesta	Personal administrativo (ver anexo 5)
	Financiera	utilidad/total de patrimonio ROE rentabilidad financiera durante el periodo 2010 es del -8.19%	<p>¿La rentabilidad económica negativa afecta a la institución?</p> <p>¿Considera usted que es adecuado el margen de rentabilidad financiera de la cooperativa?</p> <p>¿Se revisa permanentemente la rentabilidad de la empresa para la colocación de créditos?</p>	Encuesta	Personal administrativo (ver anexo 5)

3.5 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para **Luis Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185)**, la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

3.5. 1 Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados. Se va a realizar la encuesta al Gerente general, al personal de Concejo de administración, Comité de crédito, comisión de asuntos sociales, comisión de educación.
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. Se contó con la elaboración de cuestionarios de acuerdo a la operacionalización de variables.
- Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

TABLA 4. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	¿Cómo? Se realizó el método de investigación inductivo ya que este permite analizar casos particulares para poder llegar a conclusiones generales, es muy importante ya que fundamenta la investigación de leyes y las demostraciones.
	¿Dónde? Lugar de la encuesta será en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” Ltda. Al personal administrativo mediante visita a la Institución.
	¿Cuándo? La presente encuesta se realizara durante el mes Junio.

Fuente: Investigación de campo (2011)
Elaborado por: Nancy Jerez.

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

- Revisión crítica de la información recogida. Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección. En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación deresultados. Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

TABLA 5. Cuantificación de resultados

PREGUNTAS	OPCIONES	%
1	SI	
2	NO	
3	EXELENTE	
4	MUY BUENA	
5	BUENA	
6	MALA	
7	DEFICIENTE	
8	PESIMA	
9		
10		
N		

Fuente: Investigación
Elaborador por: Nancy Jerez

La presente tabla nos servirá para el proceso de investigación y puede tabular las respuestas obtenidas de la encuesta realizada al personal administrativo que incluye comité de créditos

Representaciones gráficas.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "IndígenasGalápagos" Ltda.
Elaborador por: Nancy Jerez

Los gráficos de barras muestran grupos de valores y series como conjuntos de barras horizontales agrupadas por categoría. Los valores están representados por la longitud de las barras con relación al eje X.

Las etiquetas de las categorías se presentan en el eje Y. Los gráficos de barras suelen utilizarse para comparar valores de categorías.

Hay tres tipos de gráficos de barras: gráficos de barras, gráficos de barras apiladas y gráficos de barras 100% apiladas.

El gráfico presentado es utilizado para poder representar de una manera resumida, clara, y precisa información obtenida de la tabulación de encuestas, por medio de este se puede explicar las variaciones de datos.

Los gráficos pueden ser:

- Pasteles
- Circuitos
- Barras

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1/4.2 Análisis e interpretación de resultados

A continuación se presenta los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal administrativo y al comité de créditos.

El Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos se realizó por medio de encuestas, mediante las mismas que se tabularan en tablas elaboradas en Excel, empleando gráfico circular para ilustrar y comparar los resultados obtenidos, demostrando también gráficamente la zona de rechazo de Chi cuadrado por medio de gráfico.

4.1.1 Análisis de la encuesta realizada al personal administrativo.

Pregunta N° 1

¿Se aplica adecuadamente las políticas y procedimientos de colocación de créditos?

TABLA N° 6

ENCUESTADOS	F	f%
SI	6	19
NO	25	81
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo

ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 4



FUENTE: Tabla # 6

ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

El 19 % del personal administrativo manifiesta que si se aplica adecuadamente las políticas y procedimiento de colocación de créditos y el 81% dicen lo contrario.

Interpretación: Mediante los resultados obtenidos se puede determinar que existe una inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos de colocación de créditos, esto se debe a un deficiente control interno.

PreguntaNº2

¿Se ha detectado deficiencias en el proceso de colocación de créditos?

TABLA N° 7

ENCUESTADOS	F	f %
SI	18	58
NO	13	42
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 5



FUENTE: Tabla # 7
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

De la encuesta realizada el 58% del personal administrativo piensan que hay deficiencias en el proceso de colocación de créditos y el 42% opinan lo contrario.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados se establece que si existen deficiencias en el proceso de colocación de créditos en la cooperativa por falta de conocimientos sobre la aplicación de las mismas y por qué no existe un control adecuado.

PreguntaN° 3

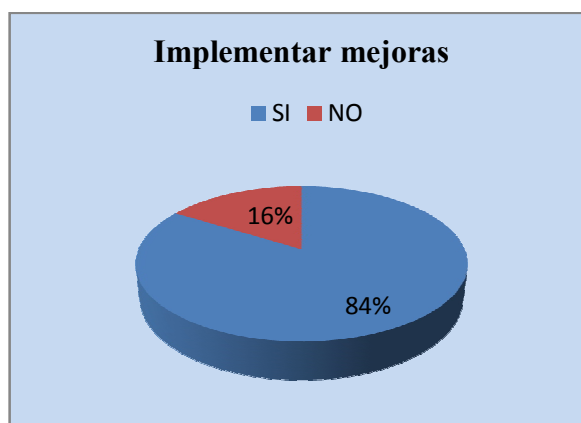
¿Cree usted que es necesario implementar mejoras con el control interno al proceso de crédito?

Tabla N° 8

ENCUESTADOS	F	f %
SI	26	84
NO	5	16
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 6



FUENTE: Tabla # 8
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

El 84% manifiestan que es necesario implementar mejoras con el control interno al proceso de colocación de créditos y el 16% piensan que no es necesario.

Interpretación:

De acuerdo al análisis del gráfico se puede establecer que es muy necesario implementar mejoras del sistema de control interno, ya que es una herramienta muy esencial para la buena marcha de la Cooperativa.

PreguntaN° 4

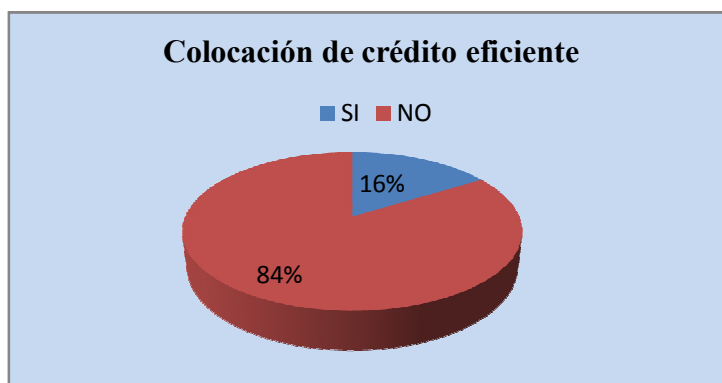
¿Considera usted que la colocación de crédito se ha realizado eficientemente?

Tabla N° 9

ENCUESTADOS	F	f %
SI	5	16
NO	26	84
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 7



FUENTE: Tabla # 9
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

La mayoría de los encuestados concretamente el 84% Consideran que no se realizó de manera eficiente la colocación de créditos, mientras que 16% dice que si se realizó eficientemente.

Interpretación:

Se puede ver que la cooperativa no realiza de manera eficiente los créditos esto se debe que el personal del área no está capacitado de manera adecuada.

Pregunta N°5

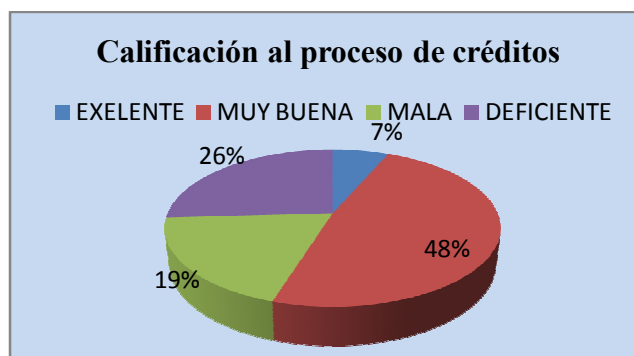
¿De qué manera se puede calificar el proceso de colocación de créditos?

Tabla N° 10

ENCUESTADOS	f	f %
EXELENTE	2	7
MUY BUENA	15	48
MALA	6	19
DEFICIENTE	8	26
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N°8



FUENTE: Tabla 10
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

El 7% del personal administrativo dice que la colocación de crédito es excelente, el 48% muy buena, el 19% que es mala y el 26% que es deficiente.

Interpretación:

Con los datos que se obtuvo se llega a una conclusión que la colocación de créditos no se está efectuando de manera correcta ya que no llega ni a un 50% al ítem de crédito excelente.

PreguntaN°6

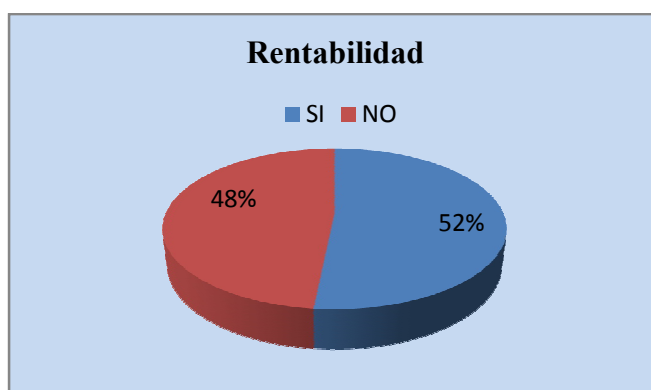
¿Ha existido una rentabilidad negativa en periodos anteriores?

Tabla N° 11

ENCUESTADOS	f	f %
SI	16	52
NO	15	48
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 9



FUENTE: Tabla # 11
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

De acuerdo al personal encuestado el 52% acepta que si existió una rentabilidad negativa, mientras que el 48% dice lo contrario.

Interpretación:

En el gráfico se concluye que ha existido una rentabilidad negativa por lo que la Cooperativa podría estar en riesgo de ir a la quiebra, ya que no se puede tener pérdidas consecutivas de acuerdo ala Dirección Nacional de Cooperativas, (Dinacop)

PreguntaNº7

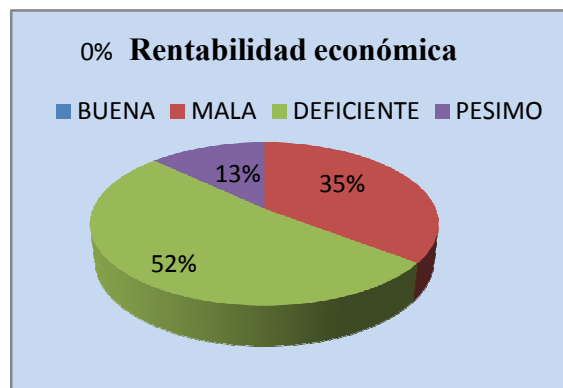
¿Cómo considera usted la rentabilidad económica negativa?

Tabla N° 12

ENCUESTADOS	f	f %
BUENA	0	-
MALA	11	35
DEFICIENTE	16	52
PESIMO	4	13
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 10



FUENTE: Tabla # 12
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

El total de los encuestados el 35% Cree que la rentabilidad económica negativa es mala, el 52% es deficiente y el 13% es pésimo.

Interpretación:

Realizando un análisis del grafico se concluye queel personal administrativo no está satisfecho con la rentabilidad negativa que se obtuvo ya que esto generaría el cierre de créditos a los socios por un tiempo.

PreguntaN°8

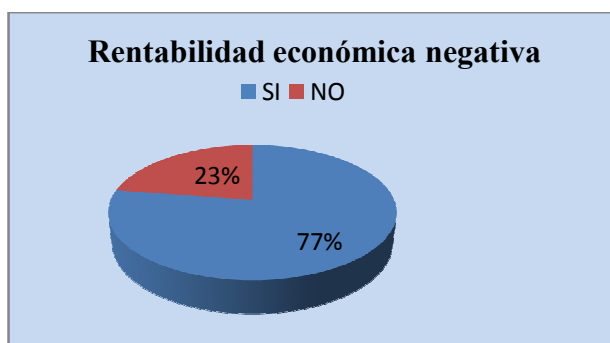
La rentabilidad económica negativa afecta a la institución?

Tabla N° 13

ENCUESTADOS	f	f %
SI	24	77
NO	7	23
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 11



FUENTE: Tabla # 13
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

Del personal administrativo el 77% considera que rentabilidad económica negativa afecta a la Cooperativa y el 23% piensa que no afecta.

Interpretación:

Con los datos obtenidos se determina que el personal administrativo cree que la rentabilidad negativa disminuye la credibilidad de la Cooperativa, y la confianza de los socios al no obtener créditos requeridos.

Pregunta N° 9

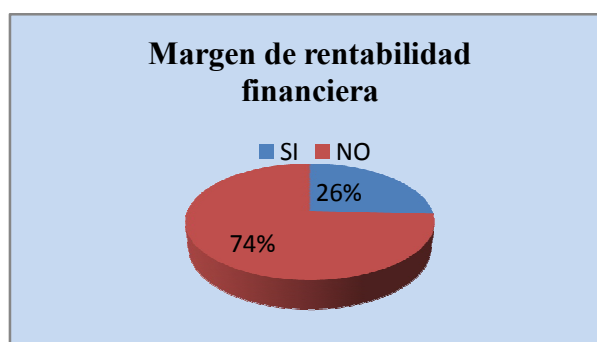
¿Considera usted que es adecuado el margen de rentabilidad financiera de la cooperativa?

Tabla N° 14

ENCUESTADOS	F	f %
SI	8	26
NO	23	74
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 12



FUENTE: Tabla # 14
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

El 26% del personal administrativo considera que es adecuado el margen de rentabilidad financiera y el 74% dice lo contrario. El

Interpretación:

Con el análisis del gráfico se determina de manera clara que el margen de rentabilidad financiera no es adecuado por lo que la cooperativa necesita realizar gestiones financieras para mejorar el margen de rentabilidad.

Pregunta # 10

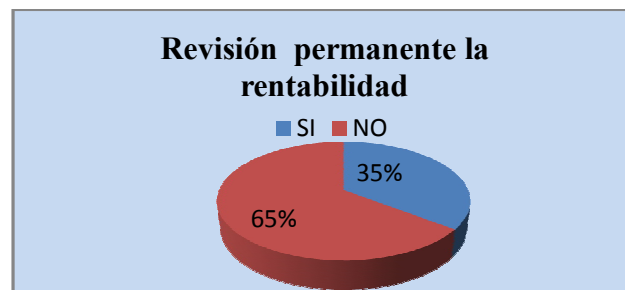
¿Se revisa permanentemente la rentabilidad de la empresa para la colocación de créditos?

Tabla N° 15

ENCUESTADOS	f	f %
SI	11	35
NO	20	65
TOTAL	31	100

FUENTE: Encuesta realizada al personal administrativo
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Gráfico N° 13



FUENTE:Tabla # 15
ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis:

De la encuesta realizada el 35% manifiestan que si se revisa permanentemente la Rentabilidad de la empresa para la colocación de créditos y el 65% dice lo Contrario.

Interpretación:

En relación a la información requerida se determina que no revisan constantemente la rentabilidad de la Cooperativa de modo que podría generar consecuencias inesperadas al momento de otorgar créditos, por lo que recomienda la revisión permanente.

4.3 Comprobación de la hipótesis.

Para muestras pequeñas la utilización del χ^2 , se maneja como un estadígrafo de una prueba no paramétrica para una correlación de variables, que permite establecer la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

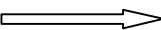
Modelo lógico

Ho: El inadecuado Control Interno al proceso de colocación de créditos no incide en la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca, en el segundo semestre del 2010.

Ha: El inadecuado Control Interno al proceso de colocación de créditos incide en la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca, en el segundo semestre del 2010.

Modelo Matemático

Ho: $O = E$ 

Ha: $O \neq E$ $O - E \neq 0$ 

4.3.1 Nivel de Significancia y Grados de Libertad

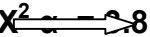
Simbología

α = Nivel de significancia $\alpha = 5\%$ $\alpha = 0.05$ 

$gl = (nf-1)(mc-1)$ χ^2 α = Chi-cuadrado

$gl = (2-1)(2-1)$ nf = # de filas

$gl = 1*1$ mc = # columnas

$gl = 1$ $\chi^2 = 0.8$ 

4.3.2 Estadístico de Prueba

Simbología

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O = Frecuencia Observada

E = frecuencia esperada o teórica $f_e = \frac{(T_c)(T_f)}{T_m}$

Fe = Frecuencia esperada

Fo = Frecuencia observada

Tc = Total columna

Tf = Total Fila

Tm = Total de la muestra

Calculo del Chi-cuadrado

Frecuencia Observada

Tabla N° 16

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
¿Se aplica adecuadamente las políticas y procedimientos de colocación de créditos?	6	25	31
¿Ha existido una rentabilidad negativa en periodos anteriores?	16	15	31
TOTAL	22	40	62

FUENTE: La encuesta

ELABORADO POR: Nancy Jerez

$$f_e = \frac{(\text{Total o marginal de renglon})(\text{total o marginal de columna})}{N}$$

Frecuencias Esperadas

Tabla N° 17

POBLACION	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
CONTROL INTERNO	11	20
RENTABILIDAD	11	20

FUENTE: tabla # 16

ELABORADO POR: Nancy Jerez

Tabla de contingencia para el cálculo del CHI^2

Tabla N° 18

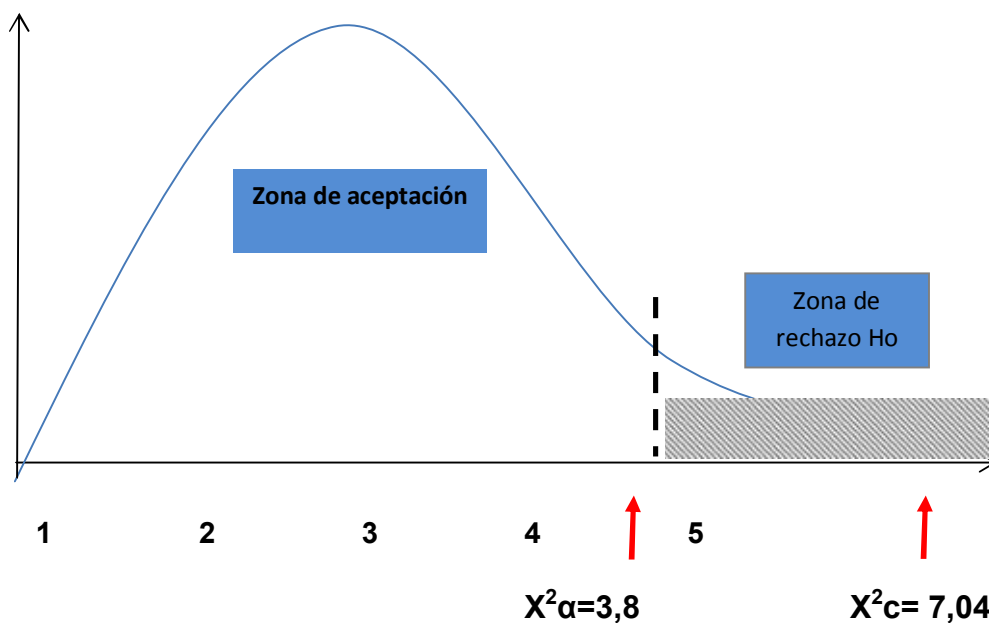
O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ²
				E
6	11	-5	25	2.27
25	20	5	25	1.25
16	11	5	25	2.27
15	20	-5	25	1.25
			$\chi^2 =$	7.04

FUENTE: Tabla # 16 y 17

ELABORADO POR: Nancy Jerez

Análisis e interpretación

Gráfico N° 14



4.3.2 Regla de decisión

Condición Si $X^2_c \geq X^2_\alpha$ Se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

$7.04 \geq 3,8 \implies$ Cumple la condición

4.3.5 Conclusión:

Se verifica la Hipótesis alternativa por tener un valor CHI CUADRADO calculado X^2_c de 7.04 que es mayor al valor encontrado en la tabla de la curva X^2 con un 5% de significación, y un grado de libertad de 2 siendo X^2_t 3.8

El valor de $X^2_c = 7.04 \geq X^2_t = 3,8$ se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto se confirma que. El inadecuado manejo de control interno en el proceso de colocación de créditos incide la disminución de la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca.

CAPÍTULO V

5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A través del análisis e interpretación de resultados se puede determinar que en un 81% no se están aplicando las políticas y procedimientos de crédito, lo que ha generado una inadecuada colocación de crédito, lo que muestra la cartera en morosidad y la cartera en riesgo, de esta manera no ha permitido una recuperación de cartera, lo que ha influido en el factor de rentabilidad.

Dentro de la COACIC existen serias deficiencias en el proceso de colocación de créditos, factor coherente debido a la aplicación inadecuada de políticas y procedimientos de crédito, lo que se ha podido analizar en conjeturación con el indicador de rentabilidad negativa obtenida durante el periodo analizado.

La rentabilidad financiera de la COAC en el periodo analizado, obtiene un indicador de -8.19 lo que indica que la institución ha obtenido pérdidas, indicador que resulta de una inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos de créditos, factor que la institución debería mejorar en los ejercicios posteriores para no incurrir en el proceso de intervención y liquidación del organismo de regulación.

5.1 Recomendaciones

- La Cooperativa de Ahorro Crédito Indígenas Galápagos necesariamente deberá aplicar reformar adecuadamente las políticas y procedimientos de crédito, con el propósito de lograr una colocación y

recuperación de cartera eficientes, a fin de lograr resultados positivos en el análisis de indicadores, especialmente en la rentabilidad.

- La institución deberá establecer una reingeniería dentro del personal del departamento de crédito, capacitado técnica y operativamente para la aplicación de las políticas y procedimientos de crédito y por ende lograr resultados eficientes dentro de estructura financiera de la institución.
- La COAC debe realizar análisis periódicos de los indicadores financieros, a fin de establecer políticas y procedimientos en los procesos administrativos y operativos, mediante planes de acción y mecanismos que permita lograr resultados alentadores.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título

Modelo de Control Interno al proceso de colocación de créditos, a través del informe COSO II, con el propósito de mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca.

Institución ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito INDIGENAS GALÁPAGOS Ltda.

Investigadora: Nancy Patricia Jerez JerezJerez

Beneficiarios

Departamento Administrativo
Departamento de Contabilidad

Ubicación: Provincia: de Tungurahua

Cantón: Pelileo

Parroquia:Salasaca

Dirección: En la vía principal que conduce Ambato Pelileo

Teléfono: 093746614

Tiempo estimado para la ejecución:

Fecha de Inicio: Enero de 2011 y la fecha de finalización será julio del 2011

Equipo técnico responsable		
Sr. Nicolás Jiménez Pilla	Gerente General	1803172186
Sr. Baltazar Jiménez	Jefe de Agencia	1802697076
Dra. Mónica Arcos	Contadora General	
Lcda. Johana Cárdenas	Asistente contable	1803870961
Ing. Alexandra Villena	Auxiliar Contable	
Dra. Mg. Ana Lucia Quispe	Tutora	1600199002
Ing. Silvia Villasis	Instructora	

Tabla # 19

Elaborado: Nancy Jerez

Costo Estimado:

El costo de la propuesta es de \$ 1500,00 (mil quinientos dólares americanos). (**ANEXO 6**)

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Dentro del mundo globalizado que se encuentra las instituciones financieras se debe considerar la eficiencia del proceso tanto administrativo como operativo, como calidad de los servicios financieros y no financieros, a fin de enfrentar un proceso integral de competitividad, siendo necesario implantar mecanismos y procedimientos para la aplicabilidad de herramientas teóricas y técnicas en la captación y

colocación de recursos proponiendo el mejoramiento continuo de la institución.

El diseño del sistema de control interno en el proceso de colocación de créditos, permitirá realizar análisis internos de manera planificada y estandarizada en procedimientos factibles de aplicación eficiente en el departamento de créditos y consecuentemente en el órgano administrativo operativo de gestión, como un conjunto de procesos de control debidamente estructurados, con el propósito de constituirse en la base fundamental de la actividad financiera de la COACIG.

La administración de la colocación del crédito viabilizara una estrategia integrada a los planes y acciones diseñados a la optimización de los recursos humanos materiales tecnológicos y económicos, que permitirán lograr a los administradores sus objetivos de control interno como factor influyente dentro de la filosofía y estilo administrativo de la institución, generando como resultados de información cualitativa y cuantitativa a estándares de eficiencia administrativa y de gestión operativa, analizada durante su periodo de ejecución y medible a través de indicadores financieros, dentro de la cual como factor de análisis tomaremos a la rentabilidad que fijara normas de prudencia financiera y estructura organizacional empresarial óptima.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación se determinó que la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Indígenas Galápagos no es adecuado ya que tienen una pérdida de -8.19% esta pérdida ha causado que departamento de créditos no pueda otorgar créditos altos a los socios tampoco satisfacer las necesidades de los mismos.

Las causas principales constituyen la falta de cumplimiento de políticas establecidas por la Cooperativa, la insuficiente implementación de

mejoras a las políticas de créditos y créditos rápidos sin realizar un análisis de estudio al ente que requiere el crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. no maneja un sistema control interno total en el proceso de colocación de créditos.

6.3. JUSTIFICACION

La presente propuesta se constituirá en una herramienta eficaz que permitirá a la COAC Ltda., estandarizar los procedimientos de colocación de crédito, minimizando los factores influyentes de riesgos en el manejo de los recursos dentro del departamento de crédito, como instrumento de sostenibilidad al evaluar las probabilidades de que ocurran situaciones anexas en la estructura operacional;

además se constituye en procedimientos técnicos para gestionar el cumplimiento de las actividades diarias de la institución así como monitorear la evolución de cartera de créditos mediante reportes periódicos de las actividades financieras para la toma de decisiones oportunas y administrativas, obteniendo una alerta temprana de riesgos operativos y administrativos del proceso integral de la gestión institucional.

Es importante realizar el mejoramiento de las políticas del sistema de control interno a través de informe COSO II, para mejorar el proceso de colocación de créditos, esto nos beneficia a que el departamento de créditos obtenga una rentabilidad eficiente con la finalidad de otorgar créditos a los socios que necesitan para su mejoramiento económico personal familiar. Y por ende también el bienestar de la institución.

6.4 Objetivos

6.4.1 General

Aplicar un diseño de Control Interno a través del informe COSO II, al proceso de colocación de créditos con el propósito de mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda. Agencia Salasaca.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer un entorno que estimule e inflencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades.
 - Determinar mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la Institución como en el interior de la misma.
 - Desarrollar políticas y procedimientos como medida para identificar los distintos tipos de controles implementados, reduciendo los riesgos resultantes de los controles contables financieras de la institución.
 - Identificar, y comunicar en forma oportuna la información necesaria para que los empleados puedan cumplir con sus obligaciones y que permita llevar a cabo las responsabilidades.
 - Determinar un proceso de monitoreo que compruebe que el sistema de control interno se mantenga en funcionamiento a través del tiempo.
- Retribución

6.5 Análisis de factibilidad

La aplicación de la propuesta es factible ya que, se cuenta con el apoyo del personal administrativo de la Cooperativa los mismos que permitirán interferir en los asuntos relacionados con el proceso de colocación de créditos. Además los directivos tendrían información confiable en relación a la colocación de créditos, a fin de poder tomar decisiones adecuadas.

6.5.1 Factibilidad Política

El marco institucional que regule el sistema financiero ecuatoriano, establece una segmentación de las instituciones financieras para el desarrollo de la intermediación financiera así las cooperativas que se encontraban bajo el control de la dirección nacional de cooperativas DINACOOOP permiten a las mismas establecer sus propios procedimientos y políticas en los diversos departamentos, acopladas al desarrollo de sus actividades, lo cual permite que la propuesta sea factible de acuerdo a los órganos regulares del control tanto internos como externos.

6.5.2 Factibilidad Tecnológica

La tecnología engloba el conjunto de actividades que permiten adaptar mecanismos automatizados de la información, el sistema administrativo financiero (sistema cooperativo SISCAD) de la cooperativa de ahorro y se ejecuta en un ambiente mono usuario y multiusuario.

En el ambiente mono usuario, como su nombre lo indica permite trabajar a una sola persona, dentro del ambiente multiusuario en el sistema pueden trabajar varias personas enlazadas mediante el sistema de red, teniendo a un computador principal llamado servidor, es decir que el software donde se encuentra el módulo de créditos se interrelaciona con los

diversos módulos a fin de lograr una consolidación de información, basado en procedimientos teóricos y técnicos dentro del proceso de colocación de créditos.

6.5.3 Factibilidad Organizacional

Dentro de la COAC, la estructura organizacional está definida, encontrándose las funciones de cada uno de ellos identificado claramente, lo que permite un proceso eficaz, el apoyo interno y externo solidifica la coordinación sistemática de acuerdo a las funciones aptas e integralmente definidas por las habilidades técnicas y prácticas que genera las actividades dentro del proceso administrativo.

La evolución de los conocimientos técnicos del factor trabajo, diversifica el valor de la intangibilidad de la prudencia individual, como ente primordial de trascendencia y competencia necesaria para operatividad eficaz y eficiente de la organización, generando una cultura organizacional de calidad en el ámbito laboral

6.5.4 Factibilidad Equidad de género

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "INDIGENAS GALAPAGOS" Ltda., consecutivamente analiza la equidad de género logrando ser equitativo, justo y correcto en el trato de mujeres y hombres según sus necesidades respectivas, para satisfacer las necesidades de los socios como de clientes, logrando ayudar a las personas que no cuentan con muchos recursos económicos.

La equidad de género representa el respeto a nuestros derechos como seres humanos y la tolerancia de nuestras diferencias como mujeres y hombres, representa la igualdad de oportunidades en todos los sectores importantes y en cualquier ámbito, sea este social, cultural o político.. En el terreno económico, es también de vital importancia lograr la equidad de

género, ya que si a la mujer se le restringe el acceso al campo productivo, al campo laboral o al campo comercial, se genera pobreza.

6.5.5 Factibilidad Ambiental

El estudio ambiental, busca identificar, cuantificar y valorar los distintos impactos de un proyecto tanto del corto plazo como del largo plazo, sobre las especies vivas y especies físicas del entorno.

El estudio ambiental se enfoca principalmente en dos temas: el análisis del impacto del proyecto sobre el medio ambiente (con el fin de minimizar deterioros causados) y el análisis del efecto del entorno sobre el proyecto (para aportar a la adecuada formulación).

6.5.6 Factibilidad Económica financiera

La estructura financiera de la COAC, está basada en los certificados de aportación de los socios, (capital social) consolidando una estructura financiera en los factores de servicios financieros y no financieros, logrando un crecimiento sostenible a través de los resultados de los períodos anteriores en la vida institucional de la Cooperativa, el desarrollo institucional estandariza un manejo administrativo eficiente de los recursos de la institución.

6.5.7 Factibilidad Legal

La COAC, se creó mediante acuerdo ministerial # 00003 del Ministerio de Bienestar Social, el 19 de septiembre del 2007 inscrita en el registro general de Cooperativas.

Para la ejecución de sus actividades administrativas y operativas, la cooperativa cuenta con la oficina Matriz, con sede en la provincia de Galápagos, Cantón Santa Cruz, agencia en la Isla San Cristóbal, además

manteniendo sucursales en las provincias de Tungurahua en los cantones de Pelileo, Quero, Ambato, Provincia de Cotopaxi en el Cantón Salcedo, y en la provincia de Chimborazo en el Cantón Riobamba.

Sus actividades se rigen, en forma específica, por lo dispuesto en el estatuto de la cooperativa y también por lo establecido en las siguientes disposiciones legales:

- a) Constitución Política de la República
- b) Ley de cooperativas y su reglamento general
- c) Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.
- d) Código de trabajo
- e) Leyes tributarios
- f) Estatuto
- g) Reglamentos internos.

6.6 Fundamentación

6.6.1 Control Interno

Juan Carlos Mira Navarro, en su libro, **APUNTES DE AUDITORIA**, manifiesta *“En su significado más amplio, control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa, con el objetivo de: proteger sus activos, asegurar la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones, y estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección”*

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de de salvaguardar sus activos y la confiabilidad de la información financiera.

6.6.1.1 Informe COSO

Proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables

Para lograr estos 3 objetivos, el sistema de Control Interno se basa (según la propuesta del Informe COSO) en 5 elementos o componentes, que representan lo que se necesita para garantizar el éxito del sistema. Es evidente que para cada uno de los 3 objetivos, todos los componentes deben estar funcionando correctamente.

Estos 5 elementos (que se ampliarán a 7 en el nuevo Informe COSO del 2004), junto con una breve descripción de cada uno de ellos, son los siguientes:

1. El Entorno de Control. Es la base en la que se apoyan los 4 restantes componentes del Control Interno. El Entorno de Control se refiere a la que podríamos llamar "cultura" o "actitud" generalizada de la empresa con respecto al control. Hay que analizar elementos como la integridad de las personas (a todos los niveles), los valores éticos, el estilo o filosofía de gestión, etc.

2. La Evaluación de los Riesgos. *Los riesgos se definen como todos aquellos elementos o circunstancias que podrían impedir que la empresa alcanzara sus objetivos. Visto que la empresa desarrolla su actividad en un entorno cada vez más competitivo, dinámico y cambiante, debe*

disponer de ciertos mecanismos que evalúen constantemente el entorno circunstante y garanticen que la empresa se va adecuando a este.

3. Actividades de Control. *Las actividades de control son todas aquellas medidas, de la más diversa naturaleza, que sirven para asegurar que el negocio de la empresa, en todos sus aspectos, está bajo control. Son los típicos controles que se revisan en el marco de una auditoría externa: aprobación y autorización de las transacciones, controles de acceso, etc.*

4. Información y Comunicación. *La información es esencial para que la empresa pueda funcionar y para que la dirección tome decisiones acertadas. Es importante no confundir aquí el objetivo de fiabilidad de la información, con el este 4º elemento del Control Interno. En este contexto la información que maneja la empresa, y la correcta comunicación y flujo de la misma, de manera rápida y tempestiva, desde y hacia todos los departamentos y niveles de la empresa es esencial para el buen funcionamiento de un sistema de Control Interno.*

5. Supervisión. *Como todo sistema, también el sistema de Control Interno necesita de supervisión para funcionar correctamente. En este sentido, la supervisión es un proceso que comprueba que el sistema de Control Interno funciona correctamente. Esta supervisión la debe realizar la dirección de la empresa, pero está claro que es aquí, en estas revisiones donde el trabajo de los auditores internos se hace más importante.*

6.7. METODOLOGIA

TABLA # 20

PLAN DE ACCIÓN DE LA PROPUESTA

FASES	META	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADOS	TIEMPO
FASE I Conocimiento y diagnóstico de la Cooperativa	Conocimiento amplio de la cooperativa.	Análisis de procedimientos y manual de funciones	Humanos y económicos	Recurso humano	Puntos críticos	Primera semana de enero
FASE II Plan general	Formular el plan general considerando los resultados de la investigación	Dar a conocer el plan general	Humanos y económicos	Gerencia recurso humano	Plan general	Tercera y cuarta semana de enero
FASE III Aplicación del Control Interno por el método COSO II a la cooperativa	Evidenciar la ejecución del control interno	Aplicar los ocho componentes del control interno por el método COSO II	Recurso humano y económico	Gerencia y comité de crédito	Políticas Procedimientos Funciones Flujo de crédito	En el mes de febrero y marzo, abril, mayo
FASE IV Presentación de flujogramas propuestos	Mejorar el desarrollo de la cooperativa	Aplicar los flujogramas en la cooperativa	Recurso humano y económico	Recurso humano	Informe del mejoramiento de la cooperativa	En el mes de junio
FASE V Efectividad y beneficio de las operaciones	Presentar los beneficios de la institución	Promover el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo	Recurso humano y económico	Gerencia recurso humano	Eficiencia y eficacia	Primera semana de julio

FASE I

Conocimiento de la Organización

El crecimiento y desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Indígenas Galápagos” a partir del 2010 ha permitido que se desarrolle esta investigación, debido a que sus procedimientos de colocación de créditos no han sido los más adecuados porque no cumplen políticas, procedimientos únicamente con el fin de colocar dinero para cubrir metas programadas sin vislumbrar el riesgo que implica en la rentabilidad. La Cooperativa en el 2010 alcanza un monto de 373.000 dólares y una rentabilidad negativa de - 8.19%, por lo que requiere establecer parámetros de control y sobre todo un plan de cumplimiento de las políticas y procedimientos de los créditos otorgados, esta propuesta ayuda a concientizar y formarse como personas con capacidad de comprender y aplicar el control interno sabiendo que toda actividad será controlada.

Este diseño de control interno mediante el informe COSO II, ayudará a mejorar la colocación de créditos, para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa y determinar los riesgos de créditos colocados con llevando a un análisis económicamente financiero.

Diagnóstico

Las políticas y procedimiento de crédito de la Cooperativa presentan deficiencias por la inadecuada aplicación de control interno.

En el segundo semestre del 2010, la colocación de créditos se va de acuerdo al presupuesto del año, en este año 2011 tienen un presupuesto de 6.000.000,00 el cual los 3.000.000,00 ya están colocados hasta la fecha.

FASE II

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En esta fase se presenta generalidades, a los objetivos que está encaminado en este diseño, las políticas que se establecen y que se regirán las actividades a realizar, los procedimientos que se llevaran a cabo indicando la persona responsable para ello, los flujogramas.

PLAN GENERAL
• OBJETIVO
• NORMAS
• POLITICAS
• ALCANCE
• PROCEDIMIENTOS
• FLUJOGRAMAS

Objetivo del diseño

- Lograr la eficiencia en el área del control interno con la finalidad de estar relacionados en el área de créditos así como en los procesos económicos.
- Observar y evaluar a la institución desde cuatro perspectivas: Clientes, Presupuesto, Procesos internos, Aprendizaje y Crecimiento.
- Identificar las debilidades de los procesos analizados, y proponer acciones correctivas.

Políticas del diseño

- Establecer un marco de referencia y una directriz para el desarrollo del trabajo, apoyado en las normas y en los procedimientos.
- Apoyar los objetivos generales de la Institución conjuntamente con la alta gerencia, y en colaboración con el gerente de crédito, para lo cual se trazarán una política de administración crediticia, que complemente y apoye estos objetivos de la Institución.
- Otorgar créditos directos o indirectos a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.
- Identificar de una forma oportuna el riesgo de créditos colocados mensualmente con el propósito de no afectar al ente económico financiero.

Normas del diseño

- Para realizar un adecuado control interno e identificar los riesgos inherentes, es necesario efectuar un estudio de los riesgos y realizar mapas de riesgos por la administración y así mejorar las operaciones contables financieras.
- Es necesario acoplarse a los procedimientos y políticas que establece el diseño para evitar al momento de efectuar las actividades.
- Debe aplicarse el análisis correspondiente de monitoreo de los controles, en cuanto al proceso de aplicación para detectar posibles desviaciones.
- Deben efectuarse los análisis financieros para determinar la rentabilidad de los proyectos desarrollados de la empresa.

Alcance del diseño

Este diseño se realizó para ser ejecutado por todo aquel que se encuentra relacionado en forma directa o indirecta, ya sea contable o financiero, de tal manera orientara al equipo de trabajo designado por la entidad en la documentación e implementación de los componentes y elementos del Sistema de Control Interno.

Procedimientos del diseño

Se ha desarrollado procedimientos para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una institución.

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier Institución para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Flujogramas del diseño

Se ha diseñado flujogramas que permitirá realizar un adecuado análisis de los puntos de control que tiene el sistema en sí, así como de los puntos débiles del mismo que nos indican posibles mejoras en el sistema.

FASE III

APLICACIÓN DE CONTROL INTERNO POR EL MÉTODO COSO II A LA COOPERATIVA

En esta fase se ha desarrollado la aplicación de ocho componentes con el propósito de mejorar la colocación de créditos para lo cual estará basada en una estructura organizacional, de forma que se pueda medir el nivel de riesgo en las operaciones contables financieras con la finalidad de entregar resultados con eficiencia.

6.7.1 Elaboración de la propuesta

La presente propuesta plantea el sistema de control interno al proceso de colocación de créditos mediante el informe COSO II cumpliendo los siguientes componentes.

Tabla # 21



PRIMER COMPONENTE.- AMBIENTE INTERNO

El ambiente interno es trabajar en función de lograr una cultura ética dentro de las medianas empresas y al mismo tiempo establecer en las personas una cultura de filosofía para la detección de los posibles riesgos que puedan ocurrir y afectar a los objetivos trazados.

Elementos del Ambiente Interno

Está conformado por valores éticos institucionales, compromiso institucional, estructura organizativa.

- **Valores éticos Institucionales**

Los valores éticos institucionales para la Cooperativa de Ahorro y crédito Indígenas Galápagos Ltda. Deben estar basados en el desarrollo de una cultura de confianza y fidelidad de los empleados hacia el trabajo en equipo, y tales valores deben darse a conocer para su cumplimiento y aplicación dentro de la Cooperativa por lo cual se proponen lo siguientes.

Puntualidad

Este valor es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficiencia, al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

Responsabilidad

Es un signo de madurez, pues el cumplir una obligación de cualquier tipo no es generalmente algo agradable, pues implica esfuerzo.

Honestidad

Es una de las cualidades que nos gustaría encontrar en las personas o mejo aún que nos gustaría poseerla.

Respeto

Es la base de toda convivencia en la sociedad, existen leyes, reglamentos que establecen las reglas básicas de lo que debemos respetar, así en el contexto de cooperativa es un valor fundamental de reconocimiento, aprecio y de valoración de las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas.

Eficiencia

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Liderazgo

Tiene el compromiso y la obligación de velar por la superación colectiva, grupal, individual, espiritual, tiene la responsabilidad de llevar adelante cualquier tipo de proyecto, distinguiéndose por ser una persona emprendedora y con iniciativa, con la habilidad de saber transmitir sus pensamientos a los demás, comprensión de las personas y la desarrollada capacidad de conjuntar equipos de trabajo eficientes.

Compromiso

Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado.

Comunicación efectiva

Es indispensable para procurar y mantener buenas relaciones en todos los ámbitos de la sociedad, este valor nos ayudará a todos quienes conforman la institución a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas, en un ambiente de cordialidad que nos permita relacionar eficazmente.

Orden

A todos nos agrada encontrar las cosas en su lugar, pero lo más importante es el orden interior y es el que más impacta la imagen de la institución.

Trabajo en equipo.

La organización no requiere de genios, sino de personas dispuestas a formar equipos ganadores, comprometidas a mejorar continuamente.

- **Compromiso institucional**

El compromiso de responsabilidad para las instituciones cooperativas es muy importante para el cumplimiento de sus objetivos interna y externamente por lo que se propone:

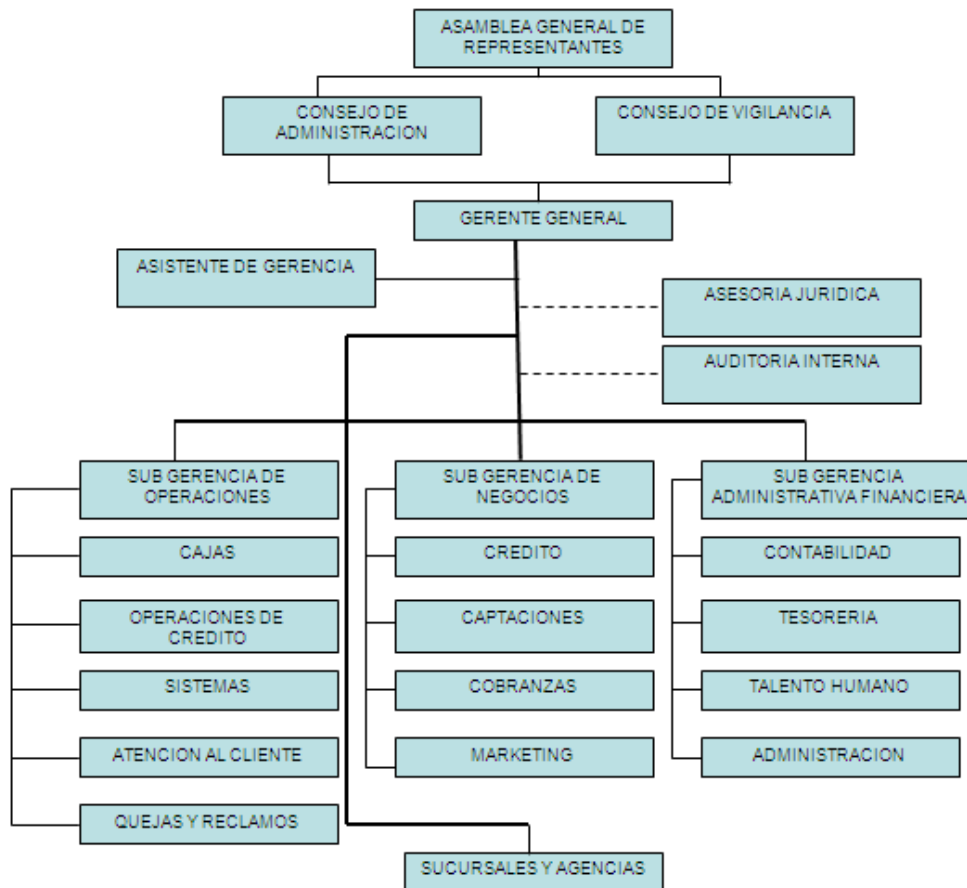
Compromisos institucionales internos

- Ambiente agradable para el recurso humano
- Motivación en el trabajo.
- Capacitaciones.
- Retribuciones mediante bonificaciones.

Compromisos institucionales externos

- Atención personalizada.
- Liderazgo a nivel regional
- Sujeción ante la nueva ley.
- Ofrecer nuevos servicios financieros y no financieros.
- Generación de confianza.

PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



SEGUNDO COMPONENTE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Es el objetivo que la cooperativa quiere alcanzar ya sea acorto o largo plazo el mismo que está orientado en lograr la eficiencia y la efectividad de las operaciones contables financieras y cumplimiento de leyes; por lo cual los objetivos que se propone son los siguientes:

- Fortalecer el ahorro y crédito familiar.
- Fomentar, a través de sus servicios, los principios de esfuerzo propio, autogestión y equidad como base del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.

TERCER COMPONENTE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

La institución debe de identificar aquellos riesgos que afecten directamente sus operaciones contables –financieras, y evaluar el impacto de esos riesgos en los objetivos trazados, preparar un mapa de riesgos, así como identificar las oportunidades.

TABLA # 22

NEGATIVOS	RIESGOS
Cambios económicos	Riesgo crediticio Tasa de interés altas Riesgo operativo Riesgo administrativo
Fenómenos naturales	Terremotos Inundaciones Incendios Clima cambiante
Talento humano	Imagen institucional Información confiable Ambiente interno de trabajo Información confidencial
Políticos	Inestabilidad política Indicadores financieros del mercado Altas tasas de interés

POSITIVOS	OPORTUNIDADES
Sociales	Incremento de socios Crecimiento institucional Ayuda a sectores rurales y urbano marginales
Tecnológicos	Sistema contable adecuado. Información contable periódica Ampliación y desarrollo de tecnología.
Infraestructura	Desarrollo de proyectos
Competencia	Atención a nuevos mercados Imagen institucional Atención al cliente diferenciada.
Mercado	Captación de nuevos socios Estudios de expansión

CUARTO COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGO

Consiste en realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que pueden afectar el resultado de los objetivos trazados por la institución, así como sus operaciones contables y fuentes de financiamiento.

Tabla # 23

ANÁLISIS DE RIESGOS	
Crediticio Morosidad alta	
<ul style="list-style-type: none"> • Tasas de Interés reguladas - 	Fijación de parámetros sujetos a la ley

• Incendios	Pérdidas materiales y humanas
• Inundaciones	Pérdidas cuantitativas
• Clima cambiante	Pérdidas económicas
• Imagen institucional.	Generación de comentarios
• Información Confiable.	Clasificación crediticia.
• Ambiente Interno de trabajo. -	Incumplimiento de objetivos.
• Análisis de situación financiera	Rentabilidad institucional
• Control Interno - ..	Colocación de créditos

MAPA DE RIESGOS

El mapa de riesgo es un instrumento metodológico mediante la cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a irregularidades, algunas veces a errores no intencionales y definitivamente a hechos fraudulentos y de corrupción, con los mapas de riesgo se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños.

También el mapa de riesgos es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos. Identificando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente, es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de los posibles riesgos.

Tabla # 24

MAPA DE RIESGOS

- Ausencia de planes de contingencia para el riesgo crediticio.
- Tasas de interés reguladas a leyes recientes.
- Incendios de las instalaciones de la institución.
- Terremotos imprevistos que dañen instalaciones.
- Factores climáticos que repercutan en el desarrollo normal de la institución.
- Inestabilidad laboral.
- Análisis de indicadores deficientes, no realizados profesionalmente.
- Sustracción de información confidencial para la competencia.
- Falta de un buen control interno en el área contable y financiera
- Controles internos adecuados a la colocación r recuperación de cartera.

Para la evaluación de los riesgos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Indígenas Galápagos, se propone los siguiente cuestionario de los componentes de control interno, los mismos que una vez aplicados ayudaran a determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo con la finalidad de adoptar medidas de control para mitigar los mismos.

(ver anexo 6)

Tabla # 25:

MODELO A UTILIZAR DE UNA MATRIZ DE RIESGOS

	MATRIZ DE RIESGOS									
	Riesgos internos					Riesgos Externos				
Operaciones Contable – Financieras por aéreas de gestión	Riesgo Operacional	Riesgo crediticio	Riesgo de tasas reguladas	Riesgo de factores climáticos	Riesgo de información financiera	Riesgos de rentabilidad	Riesgo de desastres	Riesgo de Imagen corporativa	Riesgo Político	Frecuencia
Asamblea general										
Políticas, normas, reglamentos.										
Gerencia General										
Gestión Financiera										
Créditos										
Colocación y recuperación de cartera.										
TOTALES										

Para el análisis de riesgos se ha utilizado el proceso de acuerdo al modelo Coso, para lo cual se han considerado factores internos y externos, la ponderación de riesgos es la siguiente: De 1 a 2, el Riesgo es Bajo De 3, el Riesgo es Medio De 4 a 5 el Riesgo es Alto

QUINTO COMPONENTE RESPUESTAS AL RIESGO

La gerencia deberá desarrollar acciones que le ayuden a encontrar posibles respuestas en cuanto a: aceptar, compartir, mitigar y evitar los riesgos resultantes de las operaciones crediticias.

Tabla # 26

RIESGO IDENTIFICADO	MITIGACION
<ul style="list-style-type: none">• Crediticio morosidad, cartera en riesgo	Análisis frecuente de
<ul style="list-style-type: none">• Tasas de interés reguladas	Sujetarse a disposiciones Legales.
<ul style="list-style-type: none">• Incendios	Establecer planes de contingencia
<ul style="list-style-type: none">• Inundaciones	Tener planes de contingencia para evacuar recursos humanos y materiales.
<ul style="list-style-type: none">• Imagen institucional	Normar la presentación institucional.
<ul style="list-style-type: none">• Información confiable	Constatación física de información
<ul style="list-style-type: none">• Información de colocación de créditos Crédito.	Verificación de colocaciones de
<ul style="list-style-type: none">• Ambiente Interno de Trabajo	Evitar descontento de los empleados y colaboradores
<ul style="list-style-type: none">• Control Interno	Estrategias para colocaciones De crédito

SEXTO COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Consiste en desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas para identificar que se están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos resultantes de las operaciones contables financieras de la institución.

Políticas y Procedimientos de Control

Las actividades de control incluyen políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las operaciones se están llevando a cabo de forma eficiente, por lo que se propone las siguientes actividades de control:

- Asegurar que todas las operaciones contables financieras de la cooperativa se estén llevando de acuerdo a los objetivos trazados.
- Establecer objetivos, políticas, procedimientos Flujo gramas y formatos. Como medio de control interno.
- Actividades de control en todas las operaciones de crédito.
- Asegurar la exactitud y veracidad de las transacciones mediante actividades de control definidas.

SEPTIMO COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Consiste en buscar diferentes medios de comunicación tanto internos y externos que sean eficaces para transmitir a las personas involucradas en las operaciones contables financieras.

Canales de Comunicación

La cooperativa deberá buscar diferentes canales de comunicación para transmitir información que sea relevante a través de

Reuniones semanales

Ayuda a fomentar una comunicación abierta de todos los niveles jerárquicos.

- Divulgar información que sea de interés para el logro de los objetivos.
- Realizar reuniones por lo menos una vez al mes.

- Se debe comunicar información relevante a las operaciones contables financieras a las partes involucradas
- Las decisiones que afecten directamente al personal de la institución deben ser comunicadas.
- Se deberá comunicar el logro de los objetivos alcanzados

Correo Electrónico

A través del correo electrónico se puede hacer una comunicación efectiva por medio de correos de interés para todos los empleados.

- Realizar una agenda diaria de los asuntos que se quieren informar y comunicarlos a través de correo electrónico a todos los empleados.
- Comunicar a los clientes de nuevos productos financieros y no financieros.
- Entablar comunicaciones con proveedores por correo electrónico de programaciones de pedidos y pagos.

Boletines

Ayudan a comunicar información de mucha importancia y facilita que esta se pueda extender.

- La información puede ser conocida de forma individual por los empleados.
- Se puede comunicar información de corto y largo plazo

Cartelera

La comunicación a través de una cartelera resulta muy útil y disminuye pérdida de tiempo.

- Sirve para transmitir información corta
- Se pueden comunicar fechas de reuniones

OCTAVO COMPONENTE MONITOREO

Es el componente final de COSO en donde las instituciones deben buscar y asegurar que el control interno funcione adecuadamente, realizando un seguimiento a evaluaciones y mejoras.

Por lo cual una vez implantada esta propuesta se verificará la motivación del personal de seguir laborando en la institución.

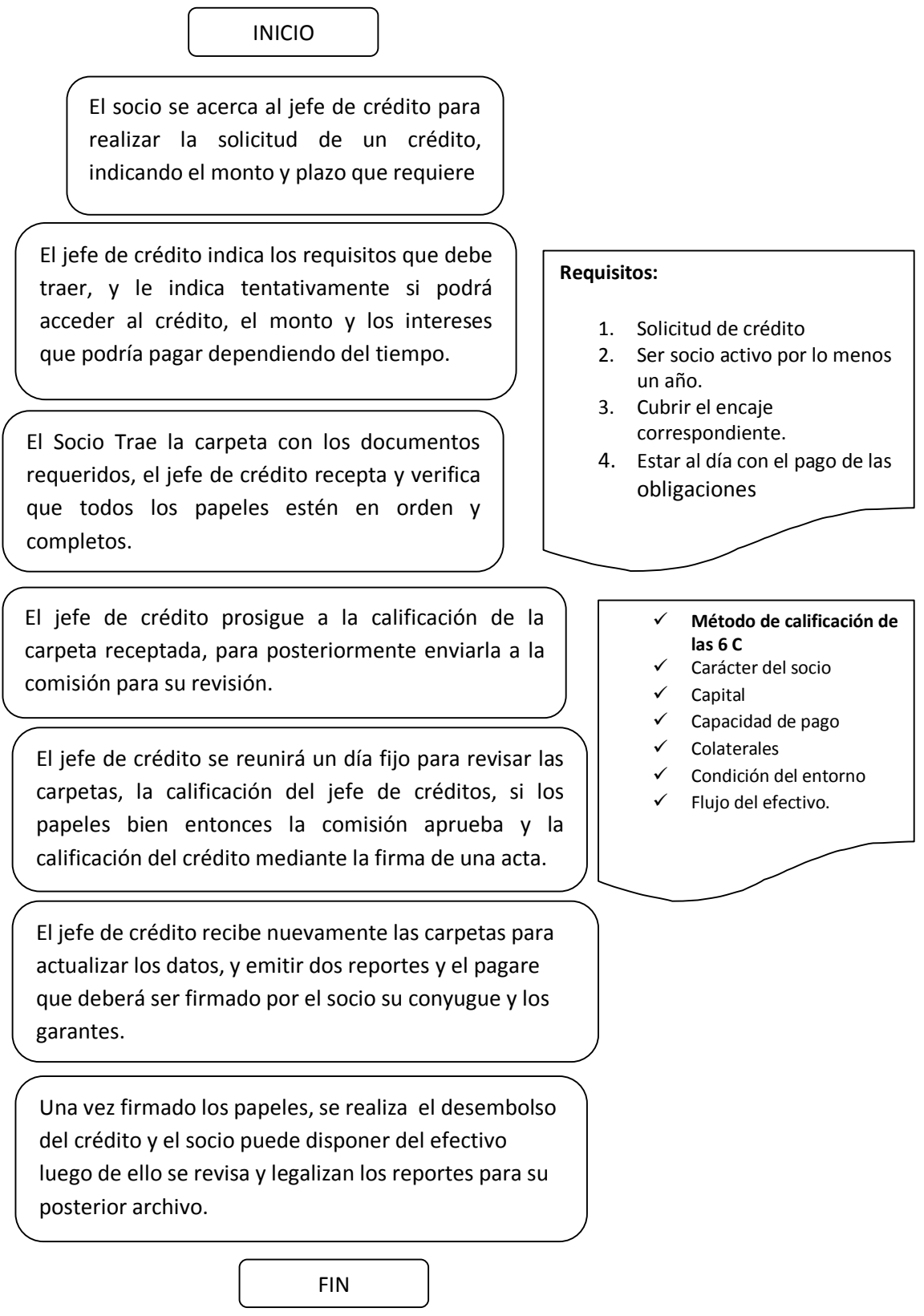
- Realizar evaluaciones de desempeño del personal
- Supervisar las áreas que presentan mayor riesgo
- Verificar que los flujos de información sean efectivos
- Programar monitoreo que ayuden a detectar las fallas que influyen en el logro de los objetivos.
- Verificar que las operaciones contables se están llevando a cabo de acuerdo a las recomendaciones hechas por auditoría externa.
- Realizar pruebas para comprobar la mejora continua.

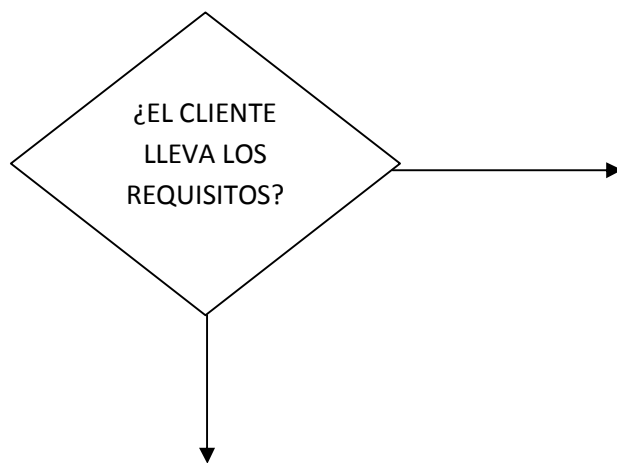
FASE IV

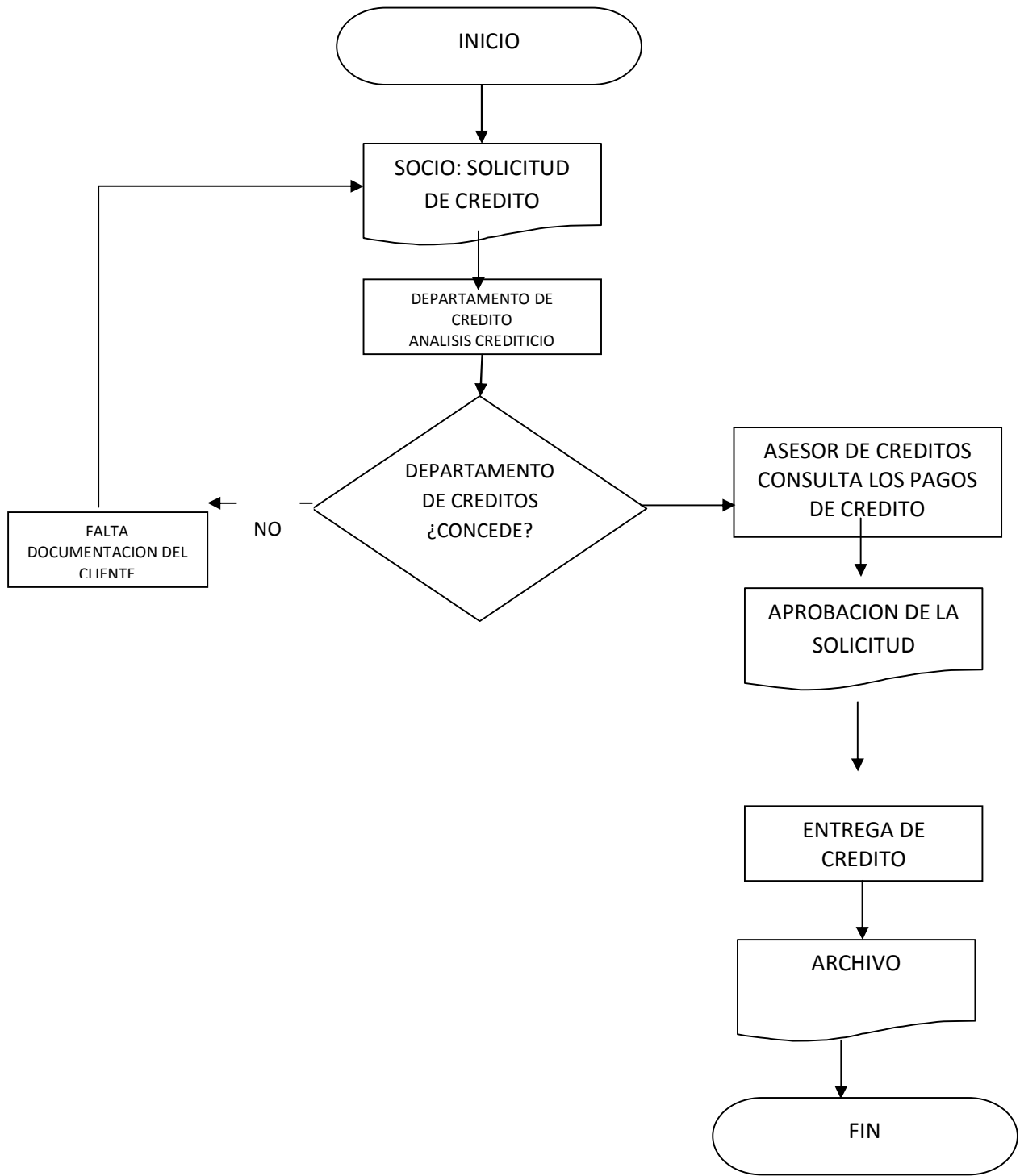
Presentación de flujogramas.

En esta fase se presentan la aplicación de flujograma de actividades para la aprobación de un crédito de la Cooperativa de ahorro y crédito indígenas galápagos Ltda.

Grafico N° 15





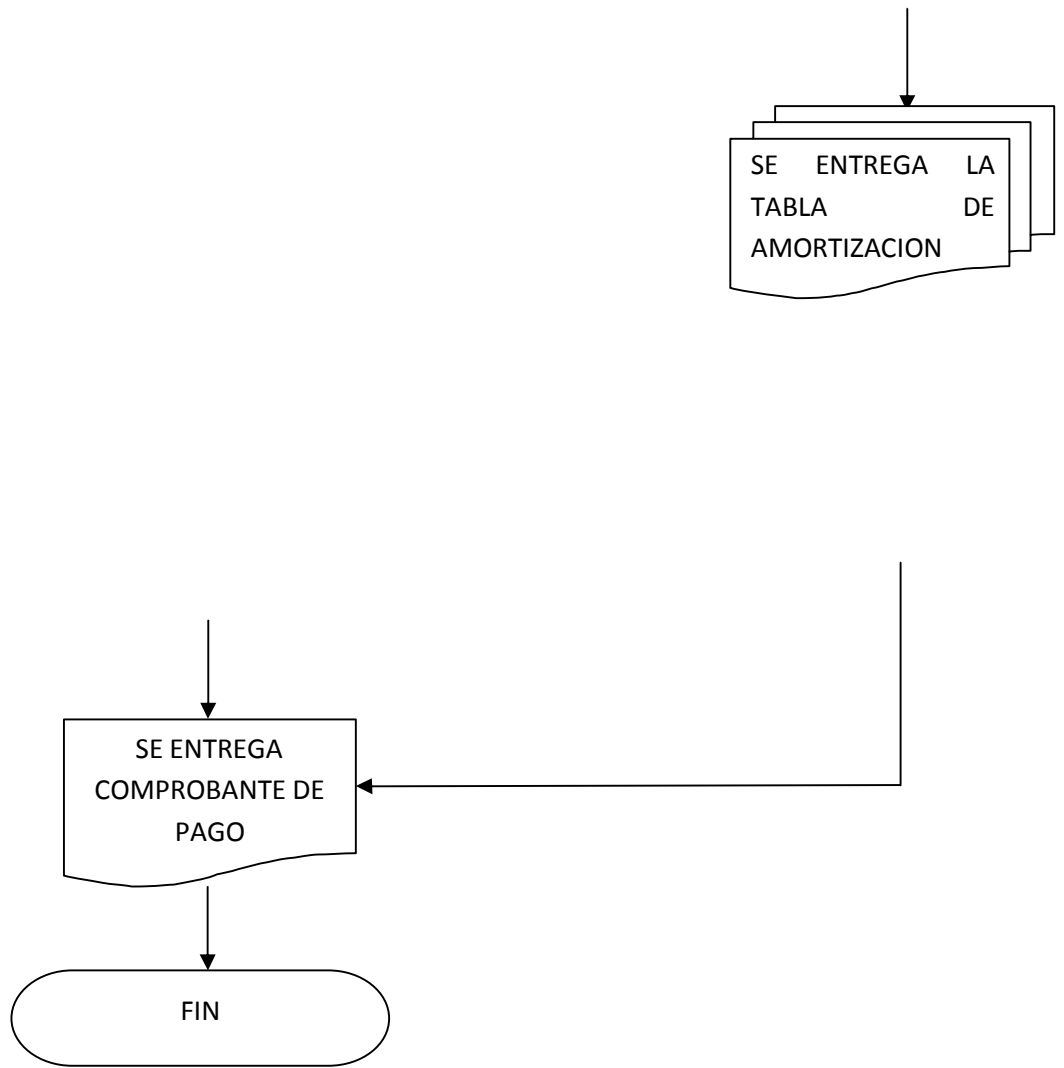


108

¿EL SOCIO PAGA EN

SI

DEPARTAMENTO DE

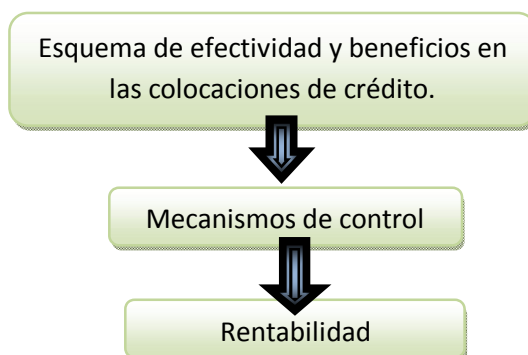


FASE IV

Efectividad y beneficio en las operaciones (Colocaciones de Crédito)

Para crecer y mejorar la rentabilidad, las organizaciones necesitan enfocarse en la eficiencia y efectividad de sus operaciones – reducir costos, incrementar ingresos, mejorar la gestión y el control, mejorar la operación y dar el mejor uso a los activos.

La aplicación del control interno basado en informe COSO, contribuye a la disminución de los riesgos, ya sean estos internos o externos, minimizando el impacto que puedan tener los riesgos en el logro de los objetivos de la empresa. Otro de los beneficios es que reduce las pérdidas y aumenta la rentabilidad, genera mecanismos de control y de verificación, proporcionando información confiable y en el momento oportuno, todo ello conlleva a la toma de buenas decisiones de parte de la gerencia en la institución.



Todas las instituciones enfrentan incertidumbre, y el desafío que enfrenta la administración es determinar qué tanta incertidumbre se puede aceptar, mitigar, reducir o compartir, para lograr el crecer de la institución. La incertidumbre ofrece tanto riesgos como oportunidades, el Modelo de Control Interno basado en COSO, le permite a la administración conseguir sus metas y objetivos, tratando de forma efectiva la incertidumbre, los riesgos y las oportunidades.

La implementación del diseño de Control Interno basado en Informe COSO, logra la efectividad en mitigar los riesgos, reduce sorpresas y

pérdidas operacionales, en el caso de instituciones financieras, los beneficios que se logran son los siguientes:

- Mayor posibilidad de lograr objetivos de la institución.
- Mejorar el valor de la institución contribuyendo activamente en el crecimiento y éxito de la organización
- Mayor enfoque interno en hacer las cosas correctas
- Bajo costo de capital
- Mejor base para el planteamiento de la estrategia
- Logro de ventaja competitiva

RENTABILIDAD

La implementación del control interno basado en el Modelo COSO., contribuye a la disminución de costos, lo que lleva a la institución a una mejor situación financiera. Y para medir la situación financiera es necesario evaluar la realidad financiera de la empresa, más allá de lo que es la contabilidad y las leyes financieras.

Las razones financieras permiten evaluar la situación actual de la institución, mostrando los puntos fuertes y débiles para adoptar acciones correctivas y fortalecer las fortalezas que se poseen. Los estados financieros son una fotografía del pasado de la empresa que deben ser analizados, para la toma de decisiones.

Análisis de Rentabilidad

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la institución. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la institución. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial.

Expresan el rendimiento de la institución en relación con su cartera, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo.

Indicadores negativos expresan la etapa de acumulación que la empresa está atravesando y que afectará toda su estructura al exigir mayores costos financieros o un mayor esfuerzo de los socios, para mantener la actividad **(ver anexo 8)**

6.7 Administración

La Unidad operativa que se encargará de la Administración de la propuesta, estará a cargo del Departamento de Crédito con el propósito de reformular e implementar los requerimientos necesarios para una óptima administración dentro de la institución, Organigrama y la Matriz FOD.

6.8.1 Determinación del FOD

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura propia
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia
<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos del control interno
<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico de créditos
<ul style="list-style-type: none"> • Número de socios
DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación al personal en las responsabilidades de las

funciones
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo inadecuado en la colocación de créditos
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente análisis y estudio del mercado
OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Factores socioeconómicos, políticos y culturales
<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar Créditos
<ul style="list-style-type: none"> • Segmentación de productos
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de Control interno en el procedimientos de créditos
AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Competencia con otras Instituciones Financieras
<ul style="list-style-type: none"> • Personal no capacitado
<ul style="list-style-type: none"> • Tasas de intereses altos

6.8 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Es necesario disponer un plan de monitoreo y evaluar la propuesta para tomar decisiones oportunas que permitirán mejorar, las decisiones pueden estar orientadas a: mantener la propuesta, modificarla, suprimirla definitivamente.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Qué evaluar?	Con la presente propuesta se pretende evaluar la colocación de crédito?
2.- ¿Por qué evaluar?	Es importante la evaluación debido a que se está dando contingencias en el área financiera y económica de la cooperativa
3.- ¿Para qué evaluar?	Es importante realizar el estudio de la colocación de créditos, para determinar si tienen el correcto manejo institucional.
4.- ¿Con qué criterios?	La base para la ejecución de la investigación se dará en base a herramientas técnicas.
5.- ¿Indicadores?	Se realizaran análisis financiero, especialmente de rentabilidad.
6.- ¿Quién evalúa?	La evaluación se dará por parte del responsable, el mismo que tiene a su cargo determinar las sugerencias o recomendaciones para contrarrestar el problema.
7.-¿Cuándo evaluar?	El desarrollo de la presente propuesta se efectuara durante tres meses los mismos que tendrán constantemente la supervisión de la unidad operativa.
8.- ¿Cómo evaluar?	Para la evaluación se realizaran formatos para cada uno de los procedimientos a efectuarse en la ejecución de la propuesta.
9.-Fuentes de información	La información será primaria, así como también secundaria
10.- Con qué evaluar?	Mediante la aplicación de mecanismos técnicos que permitan conocer la situación financiera de la institución.

Tabla # 27

BIBLIOGRAFIA

ACOSTA Altamirano A. E.S.C.A. 2002 (internet) Análisis e Interpretación de la información Financiera.

AMADOR FERNÁNDEZ, y Javier Romano Aparicio (2007: internet) Manual del nuevo plan general contable

ABRIL Víctor Hugo (2008:P.55) Elaboración de tesis y proyectos” (2005:P. 55)

CERVERA OLIVER Mercedes (2002: internet) Contabilidad Financiera.
<http://www.casadellibro.com/libros/cervera-oliver-mercedes/cervera2oliver32mercedes>

CP, CIA y Mtro Fernando Vera Smith (2007: internet) www.amocvies.org.mx/htm.

CAZORLA GUICHAN Ana Bolivia (2004): “Diseño de un sistema de costos por órdenes de producción para industria SweetKiss”.

CHICAIZA ESCOBAR Alba Elizabeth (2005): “Estudio de requerimientos para incrementar la producción a 50 toneladas/mes en la empresa Ándelas Cía. Ltda.”

CHASE Richard B., AQUILANO Nicholas J., y JACOBS Robert F. (2000). “Administración de producción y operaciones”. 262 pp

CHARLES A. Bacón. C., (2002; 4,5,6), Manual de Auditoría Interna,

CHIRIBOGA ROSALES Luis Alberto, (2007; 102,103) Sistema Financiero.

DIAZ Fausto (2007) “Técnicas de elaboración de tesis” pp. 47

EARL. A. Spiller, Jr ; . GOSMAN Martin L, (1983,112,113) Contabilidad Financiera

FRANQUET Antoine, (2000:19- 27- 28 y 29) Análisis de Rentabilidad

HERNÁNDEZ SAMPIERI y otros (2006: Internet)
<http://www.librosparadescargargratis.com> Metodología de la Investigación.

Herrera E. y otros (2002: 174-178 y 183-185), [http://es.wikipedia.org/wiki/Error de la Muestra](http://es.wikipedia.org/wiki/Error_de_la_Muestra)

HURTADO Y TORO Metodología cualitativa y cuantitativa, (1998)
(Internet)www.gycperu.com

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/millan_s_hr/capitulo_2.pdf. (2011 internet.) Estructura Financiera

KELL P. D Walter G. CPA, ZIEGLER Richard E, Ph. D., CPA.,
(1980,1983; 122,123) Auditoria Moderna,

LESZEK Kolakowski 1988, La filosofía positivista (internet)Sinopsis del libro...

www.lecturalia.com/libro/

Ley General de Cooperativas del Ecuador y Decreto N° 354, mediante la actualización de la Ley General de Cooperativas,

LORENA PAULINA Llerena Medina, (2010: 157-158), Propuesta de manual de Control Interno para el fondo complementario previsional cerrado de los docentes de la ESPOCH en el año 2010

MALDONADO E. Milton. K, (2010, 20) Auditoria de Gestión

MelodySoft (2002: Internet), <http://boards1.melodysoft.com/app>
Investigación Documental

NAVAS VARGAS Janeth Maricela, (2010,46) Control Interno y su incidencia en el Proceso para el otorgamiento de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco" Ltda., 2007

Reglamento de Funcionamiento Interno de la Cooperativa de Ahorro y crédito "Indígenas Galápagos, emitido el 8 de agosto de 2008.

SINISTERRA Gonzalo V. y POLANCO Luis E (2002; 15,16) Contabilidad Administrativa.

TAMAYO Mario, (2009), <http://es.scribd.com>. Investigación-Científica

URIAS VALIENTE Jesús (1997,322) Plan General de Contabilidad.

WILLIAM WALTER Carranza Oliva (2007; 149-150) Diseño de un Sistema Contable Computarizado para el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito de empleados guatemaltecos.

WALTER B. Michael Graig - COOPER Y PHILIPPR, de Backer. Ediciones Folio España., (1994. 12,13) Auditoría de Gestión

WARREN ReeveFees (2005,184,185,186, 187,189) Contabilidad Financiera

WARREN Carlos S. (2002, 184), Contabilidad Financiera

ANEXOS

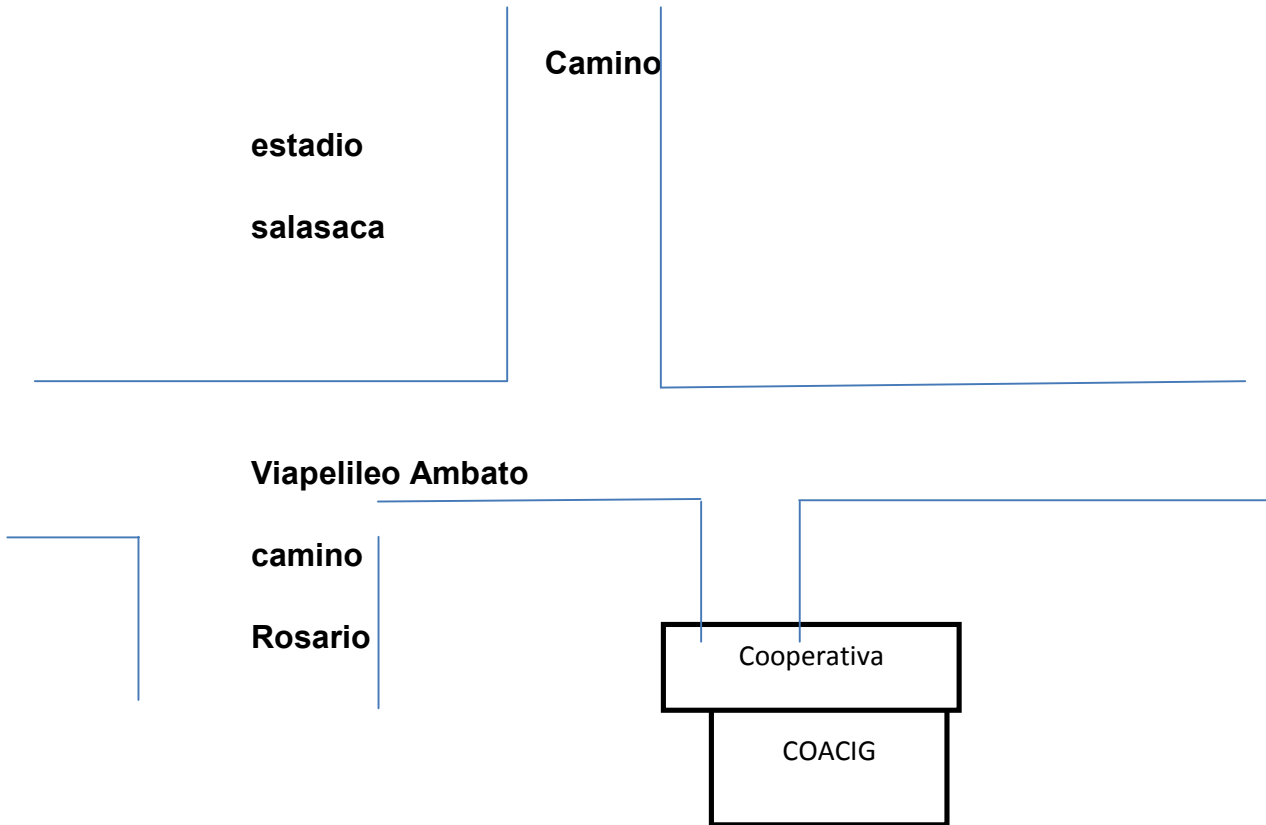


ANEXO 1

**RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITOS “INDÍGENAS GALÁPAGOS”
AGENCIA SALASACA, Cia. Ltda.**

ANEXO 2

UVICACION DE LA COOPERATIVA INDÍGENAS GALAPAGOS



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENAS GALÁPAGOS
LTDA. AGENCIA SALASACA**





ANEXO 3
BALANCES

ANEXO 4

NOMINA DEL PERSONAL DE LA Cooperativa de Ahorro y Crédito "Indígenas Galápagos" Cia. Ltda. Agencia salasaca		
	NOMBRE	CARGO
1	NICOLAS JIMENEZ	GERENTE GENERAL
2	BALTAZAR MASAQUIZA JIMENEZ	JEFE DE AGENCIA
3	CARLOS MARIA CHANGO CAIZA	JEFE DE AGENCIA
4	SEGUNDO MANUEL GHANGO MASAQUIZA	JEFE DE AGENCIA
5	MONICA ARCOS	CONTADORA
6	JOHANA CARDENAS	CONTADORA
7	WALTER VICENTE PILLA JEREZ	AUXILIAR CONTABLE
8	ALEXANDRA DEL ROCIO VILLENA PORTERO	AUXILIAR CONTABLE
9		
	EMPLEADOS	
10	SONIA HILDA MASAQUIZA MASAQUIZA	
11	DARIO GUILLERMO MASAQUIZA CHANGO	
12	ELOISA MASAQUIZA	
13	JULIO CESAR MASAQUIZA	
14	SISA MASAQUIZA	
15	CRISTINA MASAQUIZA	
16	ALEX CAIZA	
17	DARIO MASAQUIZA	
18	FRANKLIN MASAQUIZA	
19	EDISON DAVID MASAQUIZA JIMENEZ	
	CONCEJO DE ADMINISTRACION	
20	FELICIANO CAIZA	
21	JOSE MARIA MASAQUIZA	
23	PEDRO MANUEL CHANGO CAIZABANDA	
24	FAUSTO CHANGO CAIZABANDA	
25	CESAR RAUL MASAQUIZA MADAQUIZA	
26	YARINA SAYRI JEREZ MAZAQUIZA	
27	PEDRO VIRGILIO MASAQUIZA JEREZ	
28	SURIA EMILY PAMBADHO RAMIREZ	
29	JOSE MARIA MASAQUIZA MASAQUIZA	

30	MARIANO PILLA JEREZ	
	CONCEJO DE VIGILANCIA	
31	YOLANDA ROCIO MASAQUIZA	
32	SEGUNDO PABLO PILLA JEREZ	
33	SANDRA DEL ROCIO CAIZA CHANGO	
34	RAUL MARCELINO GUAMAN CAIZA	
	COMISION DE CRÉDITO	
35	JUAN JOSE MASAQUIZA	
36	JOSE DAVID CAIZABANDA CAIZABANDA	
37	FAUSTO CHANGO	



ANEXO 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA REFERENTE AL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE COLOCACION DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INDÍGENAS GALÁPAGOS” LTDA AGENCIA SALASACA.

ENCUESTA

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Objetivo.- Analizar el Control Interno en el proceso de colocación de créditos y su relación con la rentabilidad, de la Cooperativa.

Instrucciones

- Contestar en forma clara y precisa, sin tachones ni borrones.
- La información obtenida será de absoluta reserva como objetivo de estudio.

Contenido:

1. ¿Se aplica adecuadamente las políticas y procedimientos de colocación de créditos?

SI

NO

2. ¿Se ha detectado deficiencias en el proceso de colocación de créditos?

SI

NO

3. ¿Cree usted que es necesario implementar mejoras del control interno del proceso de créditos?

SI NO

4. ¿Considera usted que la colocación de crédito se ha realizado eficientemente?

SI NO

5. ¿De qué manera se puede calificar el proceso de colocación de créditos?

Excelente () Muy buena () Mala () Deficiente ()

6. ¿Ha existido una rentabilidad económica negativa en periodos anteriores?

SI NO

7. ¿Cómo considera usted la rentabilidad económica negativa?

Buena () Mala () Deficiente () Pésimo ()

8. La rentabilidad económica negativa afecta a la institución?

SI NO

9. ¿Considera usted que es adecuado el margen de rentabilidad financiera de la cooperativa?

SI NO

10. ¿Se revisa permanentemente la rentabilidad de la empresa para la colocación de créditos?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 6

Cuadro Del Costo Estimado para la Ejecución de la propuesta

DETALLE	COSTO
Honorarios	\$900.00
Suministros y materiales de oficina	\$150.00
Fotocopias	\$50.00
Internet	\$90.00
Transporte	\$100.00
Imprevistos	\$210.00
TOTAL	\$1500.00

ANEXO 7

ENCUESTA PARA MEDIR EL RIESGO EN EL AMBIENTE DE CONTROL ÁREA DE CRÉDITO

Objetivo: Medir el nivel de riesgos en el Área de Créditos

Alcance: Personal involucrado en el área de crédito

Indicaciones para el personal encuestado:

Marque con una **X** en la opción que considera conveniente

Se deberá considerar **SI**, respuesta positiva al cumplimiento de la pregunta, **NO**, respuesta negativa a la pregunta,

Componente: Ambiente de Control

#	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES	MEDIDAS DE CONTROL
1	¿Existe un Código de Ética aprobado por la Cooperativa?		X	Tienen ciertas medidas en el reglamento interno	Para el cumplimiento de las actividades la cooperativa debe poseer medidas de regulación
2	¿Las relaciones con el personal de administración, trabajadores, clientes, socios y otros se basan en la honestidad y equidad?		X		Establecer y difundir los valores éticos al personal para asegurar su buen comportamiento
3	¿Se ha presentado inconvenientes con el personal en referencia a su falta de ética profesional?	X			Control adecuado y oportuno de las actividades del personal
4	¿Existen fortalecimiento continuo respecto a la ética y conducta para el		X		Capacitar al personal sobre la importancia de la ética y su acontecimiento

	personal?				en el desarrollo del trabajo
5	¿La entidad ha exigido la aceptación formal del Código de Ética por parte de todos los funcionarios sin distinción de jerarquías?	X			Aplicar debidamente el código de ética sin observar las jerarquías, para un buen funcionamiento de la entidad.
TOTAL		2	3		

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación total

PT= Ponderación

NC= $CT \cdot 100 / PT$

NC= Nivel de confianza= 40% Medio NC= $2 \cdot 100 / 5$

NR= Nivel de riesgo = 60% Media NC= 40%

Se determinó que el nivel de riesgo es alto y tiene un nivel de confianza bajo, lo que demuestra que existen riesgos de atención en este componente.

Encuesta para medir el Riesgo en la Evaluación de riesgo

Área de Crédito

Objetivo: Medir el nivel de riesgos en el Área de Créditos

Alcance: Personal involucrado en el área de crédito

Indicaciones para el personal encuestado:

Marque con una **X** en la opción que considera conveniente

Se deberá considerar **SI**, respuesta positiva al cumplimiento de la pregunta, **NO**, respuesta negativa a la pregunta,

Componente: Evaluación de riesgo

Subcomponente: Análisis de riesgo y sus procesos

N	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	MEDIDAS DE CONTROL
		SI	NO		
1	¿En caso de identificar algún tipo de riesgo se toma medidas correctivas al respecto?	X			Establecer medidas de prevención ante la posible ocurrencia de algún riesgo asegurar, la posible solución.
2	¿Existe una estimación adecuada del riesgo en la aprobación de crédito?		X		Evaluación permanente en cuanto a las tasas de interés tanto activas como pasivas para ajustarlas según las condiciones del mercado y eventuales riesgo
3	¿Al determinar algún riesgo se analiza la fuente de su origen?		X		La correcta cuantificación y calificación de riesgos posibilita la solución tanto interna como externa
4	¿Existe un alto nivel de riesgo en el análisis de documentación presentada por el cliente?		X		La concesión de créditos corre un alto riesgo por lo cual la correcta verificación de documentos disminuirá dicho riesgo
5	¿La información para la prevención de un riesgo en los créditos es la suficiente y adecuada?		X		La difusión de políticas y medidas de prevención de riesgos al personal, respalda la correcta calificación del

				crédito.
TOTAL	1	4		

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación Total

Nivel de Confianza= 20% Media

Nivel de Riesgo= 80% Medio

$$NC = \frac{CT}{100} \cdot \%$$

$$NC = \frac{1 \cdot 100}{5} = 20\%$$

Encuesta para medir el Riesgo en actividades de Control

Área de Crédito

Objetivo: Medir el nivel de riesgos en el Área de Créditos

Alcance: Personal involucrado en el área de crédito

Indicaciones para el personal encuestado:

Marque con una **X** en la opción que considera conveniente

Se deberá considerar **SI**, respuesta positiva al cumplimiento de la pregunta, **NO**, respuesta negativa a la pregunta.

N	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES	MEDIDAS DE CONTROL
		SI	NO		
1	¿La Cooperativa cuenta con un manual de créditos que define los procesos y niveles de aprobación de los mismos?	X		En el reglamento interno se encuentra mencionada pero no se cumple	El diagrama de flujo sobre los diferentes procesos determina los parámetros correctos para evaluar al cliente y aprobar los créditos
2	¿Las solicitudes de crédito contienen la información requerida como lo establece la cooperativa?		X	Las solicitudes de crédito no proporcionan la información requerida	Obtener información necesaria y suficiente de los socios respalda transacciones de créditos.
3	¿Se cumple sin excepción los niveles de aprobación de créditos?		X		Para minimizar el riesgo de cartera es necesario tener un control adecuado sobre el cumplimiento de los niveles de calificación y aprobación de créditos.

4	¿Se confirma la información proporcionada por el cliente?	X	Solo se realiza la constatación del domicilio	La verificación de datos y documentos proporcionados por los socios, resguardan las operaciones y los fines de la cooperativa.
5	¿Las escrituras Hipotecarias y los pagarés se guardan en su lugar seguro y con una apropiada custodia?	X		Una correcta conservación y resguardo de los documentos que respaldan cada crédito es importante puesto que garantizan las operaciones.
6	¿Se verifica las firmas de los socios y garantes en todos los documentos referentes de crédito?	X	Solo se realiza una comparación con las copias de cédulas	La comprobación de la legalidad y legitimidad de la información de es de veras importancia puesto que reduce el riesgo de estafa.
7	¿Todos los trámites de crédito cuentan las firmas de responsabilidad: de quien lo ha realizado, revisado y aprobado.	X	Se encuentra registrada las firmas pero no se realiza la revisión adecuada.	
8	¿El trámite de otorgación del crédito, se encarga una sola persona de todo el proceso?	X	El manual establece varios niveles pero no se cumple a cabalidad	La segregación de funciones y la fusión de las actividades proporcionan diversos criterios de valuación.

9	¿Se solicita las correspondientes garantías y seguros antes de conceder el crédito?		X	No todos los clientes entregan todos los documentos de respaldo.	Los créditos deben contar con garantías valoradas correctamente puesto que estas consolidan la recuperación del dinero.
TOTAL		3	6		

NC= Nivel de confianza

$$NC = CT * 100 / PT$$

CT= Calificación Total

$$NC = 3 * 100 / 9$$

PT= Ponderación

$$NC = 10\%$$

Nivel de Confianza= 33.33%

Media

Nivel de Riesgo= 66.67% Medio

Encuesta para medir el Riesgo en Información y Comunicación

Área de Crédito

Objetivo: Medir el nivel de riesgos en el Área de Créditos

Alcance: Personal involucrado en el área de crédito

Indicaciones para el personal encuestado:

Marque con una **X** en la opción que considera conveniente

Se deberá considerar **SI**, respuesta positiva al cumplimiento de la pregunta,

NO, respuesta negativa a la pregunta,

Alcance: Departamento de créditos

Componente: Información y comunicación

N	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES	MEDIDAS DE CONTROL
		SI	NO		
1	¿En la calificación del cliente se identifica, procesa y comunica la información en forma adecuada?		X		Los tiempos establecidos para la notificación de resultados optimiza la correcta comunicación y juicios de evaluación
2	¿Se cuenta con un lugar específico para el archivo de la documentación presentada por los socios?	X			Cada transacción debe constar con su documento de respaldo, la cual debe archivarse correctamente.
3	¿Se utiliza reportes adecuados para la comunicación de los resultados del análisis de las solicitudes de crédito?		X		Los reportes de cada uno de los procesos comunican las instancias que se detectó en cada evaluación.

4	¿La Información que recibe el personal de créditos es efectiva y clara?		X		La efectividad en la información de la situación económica- social del socio sustentan la aprobación del crédito
5	¿Los pagos que realizan los socios son revisados por el personal encargado de cartera?	X			La constatación de la documentación establece parámetros a seguir.
TOTAL		2	3		

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación

Nivel de Confianza= 40% Media

Nivel de Riesgo= 60% Medio

Para que la información sea efectiva y ayude al mejoramiento de la Cooperativa es necesario presentar como propuesta lo siguiente:

$$NC = CT * 100 / PT$$

$$NC = 2 * 100 / 5$$

$$NC = 40$$

$$NR = 60\%$$

Encuesta para medir el Riesgo en supervisión y monitoreo en el Área de Crédito

Objetivo: Medir el nivel de riesgos en el Área de Créditos

Alcance: Personal involucrado en el área de crédito

Indicaciones para el personal encuestado:

Marque con una **X** en la opción que considera conveniente

Se deberá considerar **SI**, respuesta positiva al cumplimiento de la pregunta, **NO**, respuesta negativa a la pregunta,

Alcance: Departamento de créditos

Componente: Supervisión y monitoreo

Subcomponente: Actividades de monitoreo. Reporte de deficiencias

N	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES	MEDIDAS DE CONTROL
		SI	NO		
1	¿La gerencia realiza su evaluación y conclusiones por sus medios?	X			Los reportes de deficiencias sirven para el correcto monitoreo de las actividades y la toma de medidas
2	¿Se realiza un estudio de la información proporcionada por fuentes externas?		X		Un análisis externo da una perspectiva diferente de la situación de la entidad analizarla lleva a tomar medidas correctivas
3	¿Se supervisa al personal en el cumplimiento de sus funciones?		X		La consecutiva evaluación y control del personal optimiza la ejecución de las actividades
4	¿Se aplica sugerencias emitidas por factores externos?		X		El análisis de las debilidades y fortalezas tanto del ámbito interno como externo fortalece y mejora los procesos

5	¿Se toma en cuenta las sugerencias emitidas por personal del área?	X			Las mejoras que se pueden realizar en los procesos crean un ambiente de trabajo propicio.
6	¿Las deficiencias localizadas son tratadas con prontitud y efectividad?		X		
TOTAL		2	4		

NC= Nivel de confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación

Nivel de Confianza= 33.33%

Media

Nivel de Riesgo= 66.67% Medio

$$NC = CT * 100 / PT$$

$$NC = 2 * 100 / 6$$

$$NC = 33.33\%$$

$$NR = 66.67$$

ANEXO 8

CALCULOS DE LA RENTABILIDAD DEL 2010 Y 2011

Tabla # 27

RENTABILIDAD FINANCIERA ROE. 2010	RENTABILIDAD ECONOMICA ROA. 2010
<p>Rendimiento Operativo sobre Patrimonio ROE. Resultados del ejercicio/Patrimonio total Promedio ROE= $-5926,61/72.308,25$ ROE= -8.19%</p>	<p>Rendimiento operativo sobre el Activo ROA. Resultados del ejercicio/Activo total promedio ROA= $-5926,61/462.557,08$ ROA= -1.28%</p>
RENTABILIDAD FINANCIERA ROE. 2011	RENTABILIDAD ECONOMICA ROA. 2011
<p>Rendimiento Operativo sobre Patrimonio ROE. Resultados del ejercicio/ Patrimonio total Promedio ROE= $775,90/243.944,25$ ROE= 0.32%</p>	<p>Rendimiento operativo sobre el Activo ROA. Resultados del ejercicio/Activo total promedio ROA= $775/1679.193,52$ ROA=0.05%</p>
<p>La Cooperativa tiene un rendimiento de 0,32% indicando que existe rendimiento mínimo sobre el patrimonio en el ejercicio económico, en lo cual podemos estimar que en este periodo, si ha existido una mínima utilidad, comparando con el periodo anterior.</p>	<p>La Cooperativa tiene un rendimiento de 0,32%. Nos indica que la Cooperativa ha tenido un rendimiento mínimo sobre sus activos en el ejercicio económico. En lo que se puede determinar utilidad mínima para la cooperativa.</p>