



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

VIII SEMINARIO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

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

TEMA:

**“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS
OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE DEL 2010”**

Autor: Vicente Danilo Jácome Uribe

Tutor: *Dr. José Alfredo Villacís Yank*

AMBATO – ECUADOR

2011

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, Vicente Danilo Jácome Uribe, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor 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, 14 de Noviembre del 2011

EL AUTOR

.....

Vicente Danilo Jácome Uribe

APROBACION DEL TUTOR

Yo, Dr. José Alfredo Villacís Yank con Cédula de Identidad No. 180176979-3 en mi calidad de tutor del Trabajo de Graduación sobre el Tema “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”, desarrollado por Vicente Danilo Jácome Uribe, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, 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. Concejo Directivo.

Ambato, 14 de Noviembre del 2011

TUTOR

.....
Dr. José Alfredo Villacís Yank

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el Tema: "EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010", elaborado por Vicente Danilo Jácome Uribe, con cedula de identidad N° 050326296-6, 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, 14 de Noviembre del 2011

Para constancia firman

DR. MAURICIO ARIAS

PROFESOR CALIFICADOR

DRA. PILAR GUEVARA

PROFESOR CALIFICADOR

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

A mi querida y muy estimada familia que desde el inicio de mi proceso de formación universitaria, me encamino hacia el cumplimiento de mis objetivos, llenándome cada día de bendiciones y buenos decesos, a ellos todo mi esfuerzo y dedicación

Danilo Jácome

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mi hermana Iralda Jácome, por su compromiso con mi superación, a mis tutores al Dr. José Villacís, y al Dr., Ángel López, por compartir con todos los alumnos sus conocimientos, permitiéndome culminar con éxito este trabajo de Investigación, y de manera especial también agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, ya que me subministraron toda la información necesaria.

Danilo Jácome

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CÓDIGO	CONTENIDO	PÁG.
	Portada.....	i
	Autoría del Trabajo de Graduación.....	ii
	Aprobación del Tutor.....	iii
	Aprobación del tribunal de grado.....	iv
	Dedicatoria.....	v
	Agradecimiento.....	vi
	Índice general de contenidos.....	vii
	Índice de Figuras.....	xi
	Índice de Gráficos.....	xii
	Índice de Tablas.....	xiii
	Resumen ejecutivo.....	xiv
	Introducción.....	xvi

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1	Tema.....	1
1.2	Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1	Contextualización.....	1
1.2.2	Análisis Crítico.....	4
1.2.3	Prognosis.....	7
1.2.4	Formulación del problema.....	7
1.2.5	Interrogantes.....	7
1.2.6	Delimitación.....	7
1.3	Justificación.....	8
1.4	Objetivos.....	10
1.4.1	Objetivo General.....	10
1.4.2	Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes Investigativos.....	11
2.2	Fundamentación Filosófica.....	13
2.3	Fundamentación Legal.....	14
2.4	Categorías Fundamentales.....	15
2.4.1	Auditoría.....	16
2.4.2	Auditoría Interna.....	16
2.4.3	Auditoría de Gestión.....	17
2.4.4	Control Interno.....	18
2.4.5	Intermediación Financiera.....	26
2.4.6	Transacciones Financieras.....	27
2.4.7	Operaciones crediticias.....	28
2.5	Hipótesis.....	38

2.6	Señalamiento de Variables.....	38
-----	--------------------------------	----

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1	Modalidad básica de la Investigación.....	39
3.2	Tipo de Investigación.....	41
3.3	Población y Muestra.....	42
3.4	Operacionalización de las variables.....	47
3.4.1	Variable Independiente.....	47
3.4.2	Variable Dependiente.....	48
3.5	Plan para la recolección de Información.....	49
3.6	Plan de procesamiento de Información.....	52

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	54
4.3	Verificación de la Hipótesis.....	69

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones.....	73
5.2	Recomendaciones.....	74

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1	Datos Informativos.....	75
6.2	Antecedentes de la Propuesta.....	77
6.3	Justificación.....	77

6.4	Objetivos.....	78
6.4.1	Objetivo general.....	78
6.4.2	Objetivos Específicos.....	78
6.5	Análisis de Factibilidad.....	79
6.5.1	Tecnológico.....	79
6.5.2	Organizacional.....	79
6.5.3	Económico Financiero.....	80
6.5.4	Legal.....	81
6.6	Fundamentación.....	81
6.6.1	Fundamentación Legal.....	81
6.6.2	Fundamentación Teórica.....	82
6.7	Metodología Modelo Operativo.....	93
6.7.1	Desarrollo.....	95
	Informe Final de Resultados.....	155
	Material de Referencia.....	162
	Bibliografía.....	162
	Anexos.....	164

ÍNDICE DE GRAFICOS TABLAS Y FIGURAS

INDICE DE GRAFIGOS

Gráfico 1 Componentes del modelo COSO	22
Gráfico 2.....	55
Gráfico 3.....	56
Gráfico 4.....	57
Gráfico 5.....	58
Gráfico 6.....	59
Gráfico 7.....	60
Gráfico 8.....	61
Gráfico 9.....	62
Gráfico 10.....	63
Gráfico 11.....	64
Gráfico 12.....	65
Gráfico 13.....	66
Gráfico 14.....	67
Gráfico 15.....	68
Gráfico 16 Componentes del Ambiente de Control.....	118
Gráfico 17 Componentes Valoración de Riesgos.....	121
Gráfico 18 Componentes Actividades de Control.....	124
Gráfico 19 Componentes Información y Comunicación.....	127
Gráfico 20 Componentes Información y Comunicación.....	130

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población.....	44
Tabla 2	Muestra	46
Tabla 3	Herramientas.....	50
Tabla 4	Preguntas Básicas	51
Tabla 5	Tablas de preguntas.....	55

Tabla 6	Tablas de preguntas.....	56
Tabla 7	Tablas de preguntas.....	57
Tabla 8	Tablas de preguntas.....	58
Tabla 9	Tablas de preguntas.....	59
Tabla 10	Tablas de preguntas.....	60
Tabla 11	Tablas de preguntas.....	61
Tabla 12	Tablas de preguntas.....	62
Tabla 13	Tablas de preguntas.....	63
Tabla 14	Tablas de preguntas.....	64
Tabla 15	Tablas de preguntas.....	65
Tabla 16	Tablas de preguntas.....	66
Tabla 17	Tablas de preguntas.....	67
Tabla 18	Tablas de preguntas.....	68
Tabla 19	Tablas de preguntas.....	69
Tabla 20	Tablas de preguntas.....	69
Tabla 21	Tablas de preguntas.....	71
Tabla 22	Tabla de gastos.....	76
Tabla 23	Equipo Evaluador.....	104
Tabla 24	Asignación de responsabilidades.....	107
Tabla 25	Criterios para una calificación Insatisfactoria.....	108
Tabla 26	Valoración de Componentes.....	113
Tabla 27	Valoración de Componentes.....	114
Tabla 28	Valoración de Componentes.....	114
Tabla 29	Valoración de Componentes.....	115
Tabla 30	Valoración de Componentes.....	115
Tabla 31	Valoración de Componentes.....	116
Tabla 32	Valoración de Componentes.....	116
Tabla 33	Valoración de Componentes.....	117
Tabla 34	Valoración de Componentes.....	119
Tabla 35	Valoración de Componentes.....	120
Tabla 36	Valoración de Componentes.....	120
Tabla 37	Valoración de Componentes.....	121
Tabla 38	Valoración de Componentes.....	122
Tabla 39	Valoración de Componentes.....	123

Tabla 40	Valoración de Componentes.....	125
Tabla 41	Valoración de Componentes.....	126
Tabla 42	Valoración de Componentes.....	126
Tabla 43	Valoración de Componentes.....	128
Tabla 44	Valoración de Componentes.....	129
Tabla 45	Valoración de Componentes.....	129
Tabla 46	Puntajes de calificación del Control Interno.....	131
Tabla 47	Matriz de Riesgo/Confianza.....	133
Tabla 48	Actividad Cartera de Crédito.....	135
Tabla 49	Actividad Cobranzas.....	136
Tabla 50	Análisis y Resolución de Solicitudes de Crédito.....	141
Tabla 51	Estructura De Un Código De Conducta	145
Tabla 52	Previsión de la evaluación.....	154

INDICES DE FIGURAS

Figura 1	Árbol de Problemas.....	6
Figura 2	Categorización Variable Independiente.....	15
Figura 3	Categorización Variable Dependiente.....	15
Figura 4	Infra ordinación variable Independiente.....	18
Figura 5	Infra ordinación variable dependiente.....	28
Figura 6	Fases de la evaluación del Control Interno.....	94
Figura 7	Tríptico Capacitación personal.....	95
Figura 8	Organigrama Estructural.....	101
Figura 9	El proceso del crédito en la COAC San Miguel de Sigchos	102
Figura 10	Cronograma de Actividades.....	105
Figura 11	Nivel de actuación para los proceso de crédito y cobranzas.....	142
Figura 12	Flujo grama proceso de Crédito.....	143
Figura 13	Flujo grama proceso de Cobranza.....	144
Figura 14	Organigrama Estructural	146
Figura 15	Organigrama Funcional	147

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación con el tema *“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010”*, se basa en el fin de proponer soluciones que le permita mejorar en el corto plazo, el manejo de las operaciones crediticias.

En el primer capítulo trata sobre el problema en donde encontraremos el tema de investigación y las causas que la originaron, además se argumenta la justificación y se planteó los objetivos explicando el propósito del estudio.

En el segundo capítulo trata a fondo los aspectos más importantes de la investigación desde un plano teórico, toda la indagación ya que se refiere a antecedentes investigativos, fundamentaciones que sustenten el tema a realizar, figuras de inclusión que permiten realizar el análisis de la variable independiente y dependiente.

En el tercer capítulo puntualiza las técnicas empeladas, métodos en donde se precisan la certeza del procesamiento de datos, de igual forma como se desarrolló estadísticamente los pasos para determinar la población y muestra.

En el cuarto capítulo consta del análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de las encuestas, en el quinto capítulo, consta de las conclusiones que son tomadas en cuenta para elaborar las respectivas recomendaciones que son el resultado de la investigación.

Finalmente en el sexto capítulo en el cual se desarrolla la propuesta de solución para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, la

cual tiene como título, “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENFOCADO EN EL MODELO COSO, PARA LAS OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS, PARA MEJORAR SU MANEJO”.

INTRODUCCIÓN

La empresa ecuatoriana actual está transitando por un proceso de perfeccionamiento demandado por la necesidad de establecer una filosofía de trabajo que contribuya a lograr mayores resultados en dependencia de las condiciones concretas con que cuenta y ajustando los sistemas estructurales y funcionales de las diversas actividades hacia el cumplimiento de las políticas del estado y para el logro de los objetivos vienen sufriendo un estancamiento en el sistema de control interno y existe una creciente preocupación por las causas y las soluciones a este problema.

La apertura de este país a una economía global obliga a las empresas a realizar un cambio orientado a mejorar el sistema de control interno, el cual se explica a partir del concepto del mismo que se refiere a la calidad del trabajo de rutina para evitar errores o fraudes organizacionales.

Las ideas de este trabajo de investigación buscan el entendimiento intelectual de los directivos de las empresas ya que para llevar a cabo una mejoría, es necesario que se comprenda cuáles son los factores que contribuyen en el control interno, y cuáles los que lo disminuyen.

En este marco se ha desarrollado de una propuesta para evaluar el sistema de control interno en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel de Sigchos. El requisito más importante para lograr el éxito consiste en obtener un alto grado de compromiso adquirido por los ejecutivos responsables de su implementación para hacer que el sistema funcione.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA

El Sistema de Control Interno y su incidencia en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos durante el segundo semestre del 2010.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contextualización macro

El Sistema Financiero Nacional, está representado por un conjunto de instituciones; sean estas, bancos, sociedades financieras, asociaciones, mutualistas de ahorro y crédito, para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se caracterizan y asemejan por ser intermediarios en el mercado financiero, su actividad se concentra en captar recursos del público a través de depósitos u otras formas de financiamiento, con el fin de utilizar dichos fondos, de manera total o parcialmente, en operaciones de crédito o de inversión. De conocimiento público, son los cambios presentados en el entorno macroeconómico del Ecuador, el fenómeno de la dolarización de la economía y para mantener un eficiente y efectivo sistema de vigilancia por parte de los organismos que regularizan el sistema financiero; sea la Superintendencia de Bancos y Seguros, o el Instituto de Economía Solidaria y Popular perteneciente al Ministerio de Inclusión Económica y Social; se evidencia la necesidad de un Sistema de Control Interno como sustento o primer escudo para evitar fraudes, errores o afines, que puedan darse debido a un posible mal manejo de los recursos, un claro ejemplo de ello fue la crisis del año 1999, marcada por el feriado bancario causado esencialmente por créditos concedidos a empresas

relacionadas, en este marco es necesario evaluar y tomar en cuenta el control que estas entidades, ponen en marcha para evitar tales fraudes, que afectan directa e indirectamente a toda la sociedad.

1.2.1.2. Contextualización meso

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

El sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC's), tiene un rol importante en el desarrollo de las micro finanzas en el Ecuador, pues moviliza los recursos de los sectores de menores ingresos y provee de servicios financieros a las zonas rurales y urbano marginales del país, que no tienen acceso al crédito bancario.

Sin embargo, el marco regulatorio no es el adecuado, por una parte las Cooperativas de Ahorro y Crédito, tienen una duplicidad de regulación y supervisión y por otra existe, un importante grupo de agentes del mercado sin ninguna supervisión, lo que da como resultado un arbitraje regulatorio.

El Instituto de Economía Solidaria y Popular, del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), para el control de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se rige de conformidad a lo determinado por la Ley de Cooperativas.

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

En el Ecuador la legislación del cooperativismo, data de 1937, pero fue en la década del cincuenta al sesenta que cobró verdadera presencia en el ámbito nacional cuando se da la creación de la mayor parte de las

organizaciones Cooperativas de primer y segundo grado, en esto intervinieron directa o indirectamente agentes ajenos a los sectores involucrados, es decir, instituciones públicas, privadas y promotores. Cabe citar también la acción desarrollada por los gremios, sindicatos de trabajadores, organizaciones clasistas y personal de movimiento cooperativo.

Es de conocimiento general que las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el Ecuador aportan de manera decisiva y directa a las pequeñas y medianas empresas, permitiéndoles acceder a servicios financieros, que probablemente otras instituciones no los brinden, motivo por el cual en la actualidad existe gran número de cooperativas de ahorro y crédito, y por ende generan gran cantidad de transacciones y movimiento económico

En el sistema cooperativo es muy común toparse con cooperativas de ahorro y crédito que no poseen un adecuado control interno, es decir estos controles son empíricos, de esta manera se ven afectados por errores atribuidos a riesgos sistemáticos operativos que a su vez derriban en riesgos por la naturaleza de las actividades de la cooperativa, y el acceso de los empleados a los activos.

1.2.1.3. Contextualización micro

La cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel de Sigchos es una institución que ha logrado consolidarse a lo largo de sus trece años de servicio a la comunidad, como una institución sólida y confiable, fortalecida por el trabajo de sus directivos y la confianza de más de 1800 socios permitiendo a las comunidades y grupos humanos integrarse y participar para lograr el bien común.

Es de capital variable e ilimitado número de socios, su responsabilidad ante terceros está limitada al capital social.

El sistema de control interno en la cooperativa, es determinado por el consejo de administración, vigilancia y la gerencia, con medidas y

procedimientos con poca socialización de la normativa para el efecto a su personal que hasta el momento han dado resultados mediales, este hecho representa una vulnerabilidad del control en las operaciones crediticias de la cooperativa, debido a que la entidad está viviendo un acelerado incremento en sus fuentes de apalancamiento, siendo esto directamente proporcional al hecho generador de errores por sobrecarga laboral debido en mayor parte a que la entidad al momento no cuenta con un oficial de créditos, por lo que se estima la probabilidad de un alto riesgo sistemático operativo que resultare ya que los empleados actuales se comprometerían a cumplir con los mismos procesos pero en mayor volumen, y que en algunos caso existiría incompatibilidad de funciones.

1.2.2. Análisis crítico

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

La vulnerabilidad del sistema de control interno utilizado en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos, se resalta en el manejo de las operaciones crediticias, la cual está definida por una normativa dada por el consejo de administración, consejo de vigilancia y la gerencia, es decir existe un control sobre estos procesos, pero es también notorio el hecho que la entidad está viviendo un crecimiento muy considerable en el número transacciones y sobre todo en el capital de trabajo, entonces estos controles empíricos resultan insuficientes.

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

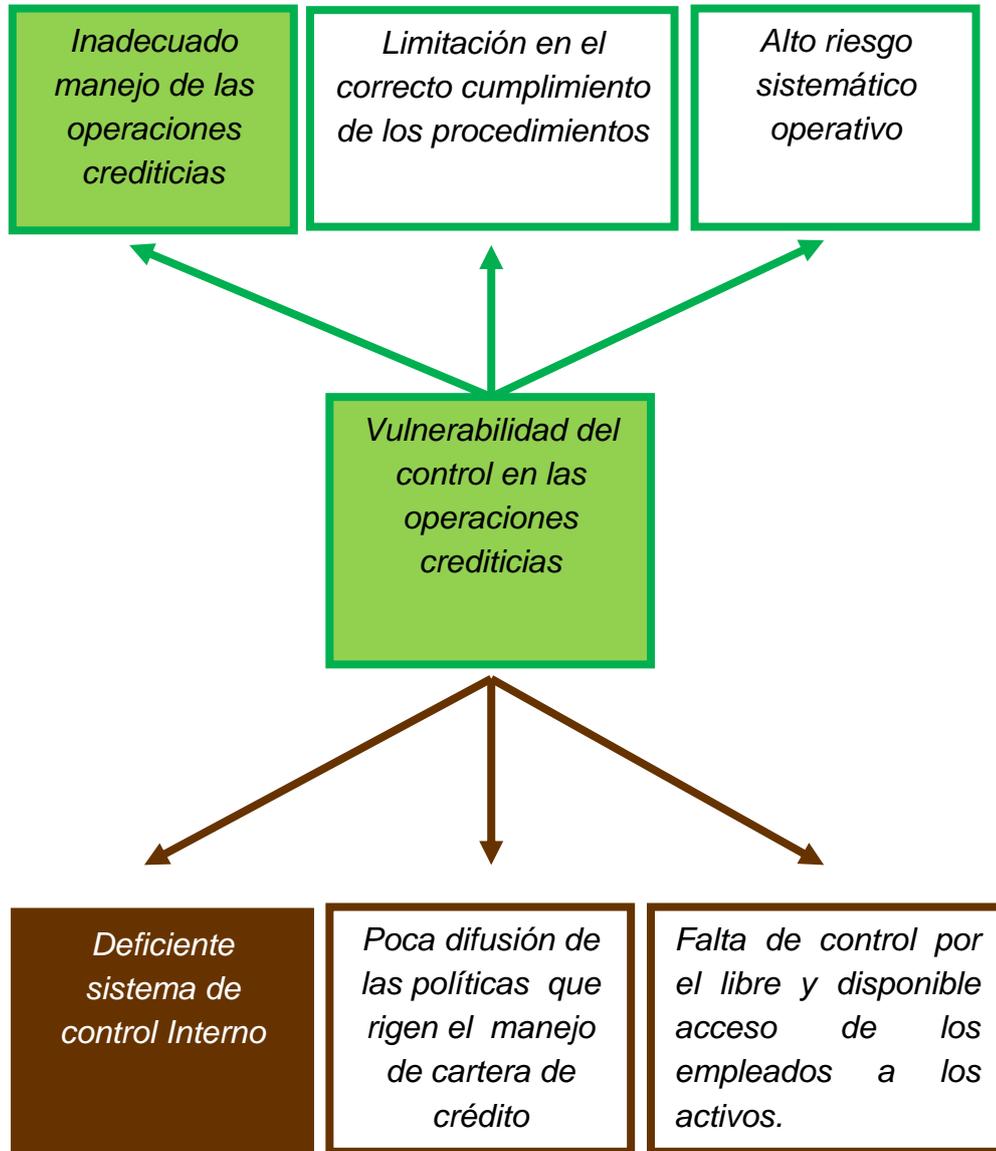
En la cooperativa San Miguel de Sigchos, el conocimiento por parte de los empleados de las normas políticas, procedimientos crediticios e incluso de las tasas de interés activas y pasivas es parcial, hecho que

se atribuye a la poca difusión de las mismas, cabe mencionar que la comunicación, que se la hace de manera verbal, resulta insuficiente lo que provoca que se limite el correcto cumplimiento de los procesos crediticios ya que sin información oportuna y veraz el empleado no puede llevar a feliz término sus actividades y también contribuye a generar errores.

¿A que se atribuye el alto riesgo sistemático operativo al que se ve expuesta la COAC?

Es evidente que en la cooperativa existe un alto riesgo sistemático operativo, el mismo que se han dado a consecuencia directa de la naturaleza misma de la intermediación financiera de la cooperativa, y la falta de control en el libre y disponible acceso, de los empleados a todos los activos de institución, los riesgos de que se den errores o incluso fraudes pueden ser muy comunes en estas situaciones.

Figura 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

1.2.3. Prognosis

El no evaluar a tiempo el Sistema de Control Interno y sus implicaciones en el manejo de las operaciones crediticias de la Cooperativa San Miguel de Sigchos, debido a lo vulnerable que es el control actualmente, permitiría una inadecuada división de funciones, e incluso un aumento desmesurado de cartera vencida, lo cual podría llegar a limitar su gestión administrativa y su sostenibilidad futura.

1.2.4. Formulación del problema

¿Cómo el sistema de control interno incide en el manejo de las operaciones crediticias de la Cooperativa San Miguel de Sigchos en el segundo semestre del año 2010?

1.2.5. Preguntas directrices

¿Cuál es el nivel de vulnerabilidad del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos?

¿Cuál es la situación actual de las operaciones crediticias de la Cooperativa San Miguel de Sigchos?

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

1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación

Campo:	Auditoría
Área:	Auditoría de Gestión
Aspecto:	Control Interno
Temporal:	Durante el primer semestre del año 2011 y estudia el segundo semestre del 2010.

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos,
Cantón Sigchos,
Provincia Cotopaxi.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene razonabilidad por el hecho que la cooperativa no tiene un auditor interno que evalúe constantemente el control y provea mejoras a estos sistemas en vista de esto es necesario controlar las operaciones crediticias porque siendo el activo corriente más importantes de la entidad, tiene gran incidencia en el capital de trabajo y representa uno de los aspectos de mayor impacto financiero.

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

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

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

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

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

En un contexto más amplio resalta una necesidad homogénea de varias cooperativas, para las cuales esta investigación podría aportar de manera decisiva en su manejo.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General

Estudiar el Sistema de Control Interno y su incidencia en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

1.4.2. Especifico

- Identificar los procesos del Sistema de Control Interno (SCI), que posee actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, para determinar su alcance y efectividad.
- Analizar las operaciones crediticias, para determinar su comportamiento.
- Evaluar el sistema de control interno enfocado en el modelo COSO, para las operaciones crediticias de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, para mejorar su manejo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación se enmarca en el estudio del sistema de control interno, en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, que durante sus trece años de funcionamiento aún no han podido realizar este tipo de autoevaluación a sus procedimientos de control, pero cabe indicar que han desarrollado sus propios reglamentos, manuales, políticas y normativas a través de su cuerpo directivo y de ésta forma han venido ejerciendo las actividades de control y seguimiento.

Luego de una análisis y según la revisión y estudio de tesis consultadas en Universidades locales, no existe específicamente, un estudio que aborde el tópico del Control Interno, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de la provincia de Cotopaxi, por lo que se considera que es el primer estudio realizado en la temática antes descrita.

A parte de la bibliografía existente, revisada para el efecto, existen investigaciones anteriores sobre el control interno en el sistema cooperativista, de las cuales es menester mencionar:

- VACA, D., (2005) argumenta que “el sentido de la responsabilidad, del control interno en una empresa como herramienta eficaz para la toma de decisiones, debe ser aplicada correctamente para no cometer errores, futuros y alcanzar los objetivos deseados por la Dirección, ya que a la hora de administrar información lo que se trata es de evitar riesgos importantes a los que se puede estar expuestos.”
- Según DOMÍNGUEZ, S. (2008), en su tesis “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES S.A.N.T.A.”, afirma textualmente que “La mayoría de

las personas involucradas en la presente investigación están convencidas que la implantación de un sistema de control interno no solo influirá en la adecuada toma de decisiones gerenciales sino que permitirá mejorar la gestión administrativa-financiera”.

- CHICAIZA, P.(2007) en su tesis “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA TECNICENTRO FRAJOVA HNOS.” hace referencia al Control Interno, cuando concluye “ La falta de manuales para la aplicación de los controles operativos así como la poca aplicación de las normas de control interno, ha generado heterogeneidad en los procesos de registro, control y presentación de la información sobre los movimientos económicos y financieros de la empresa dificultando, al departamento contable la consolidación oportuna de la información”.

También en lo referente al cooperativismo luego de una investigación se puede citar los siguientes autores:

- TORRES, V. (2007) “La gobernabilidad en las COAC´s es un cuello de botella ya que muchas veces se manejan intereses personales y grupales, impidiendo consensuar positivamente a favor de la institución.

El mismo autor en la misma obra también hace referencia sobre el Sistema de Control Interno y aclara:

- “La aparición de nuevas cooperativas de ahorro y crédito, sin un adecuado marco de control, ha producido la merma de un importante segmento de mercado, ya que al no estar bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y por ende no observar las regulaciones emitidas por este organismo de control, pueden manejarse de una manera “independiente”, sin cumplir con las disposiciones emanadas (liquidez, morosidad, riesgos, lavado de dinero, etc.); lo que constituye una competencia desleal para las entidades controladas”

A la vez menciona:

- Que “El carácter regional de las COAC’s y la pertenecía de los socios tienen hacia estas instituciones, han constituido fortalezas, que han permitido estas, mantener un crecimiento permanente y sobrellevar crisis como la del año 1999”.
- MANTILLA, B. (2009) y su obra de traducción “CONTROL INTERNO INFOME COSO”.

Constituye el fin mismo de la investigación, ya que los componentes allí mencionados son los que aportaran para la mejora del sistema de control interno.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

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

La realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, tendrá una visión dinámica construida en la divergencia del pensamiento de los individuos que forman la institución y los que realizan la investigación.

En el trabajo que se propone la relación sujeto-objeto, será de obediencia procurando que los valores del investigador influya lo estrictamente necesario, en la investigación se aplicará una metodología cualitativa que permitirá determinar la relación teórico-práctico, concibiéndola como un proceso de retroalimentación, permanentemente y mutuo entre el sujeto y el objeto de investigación.

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

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

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

- En La Constitución Política de la República del Ecuador 2009 actualizada en la sección novena de la ciencia y tecnología Art.80 párrafo 3 indica: La investigación científica, tecnológica se llevará a cabo en las universidades, escuelas politécnicas, instituciones superiores técnicas y tecnológicas y centros de investigación científica, en coordinación con los sectores productivos y otros pertinentes y con el organismo público que establezca la ley, la que regulará también el estatuto de investigador científico. (p.56).
- El estatuto de la Universidad Técnica de Ambato artículo 5 de los objetivos literal e, expresa “Para desarrollar las actividades de Investigación científica en armonía con la legislación nacional de la ciencia y tecnología y la ley de propiedad intelectual.(p2),
- Ley de Cooperativas, Art.6; Reglamento General a la ley de Cooperativas, Art. 7-8-9
- Las normas de prudencia financiera, aplicables a las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros,
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).
- Marco par la práctica de la Auditoría Interna, en la versión traducida y autorizada al Instituto de Auditores Internos del Ecuador.
- Normas Internacionales de Auditoria (NIAS)

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

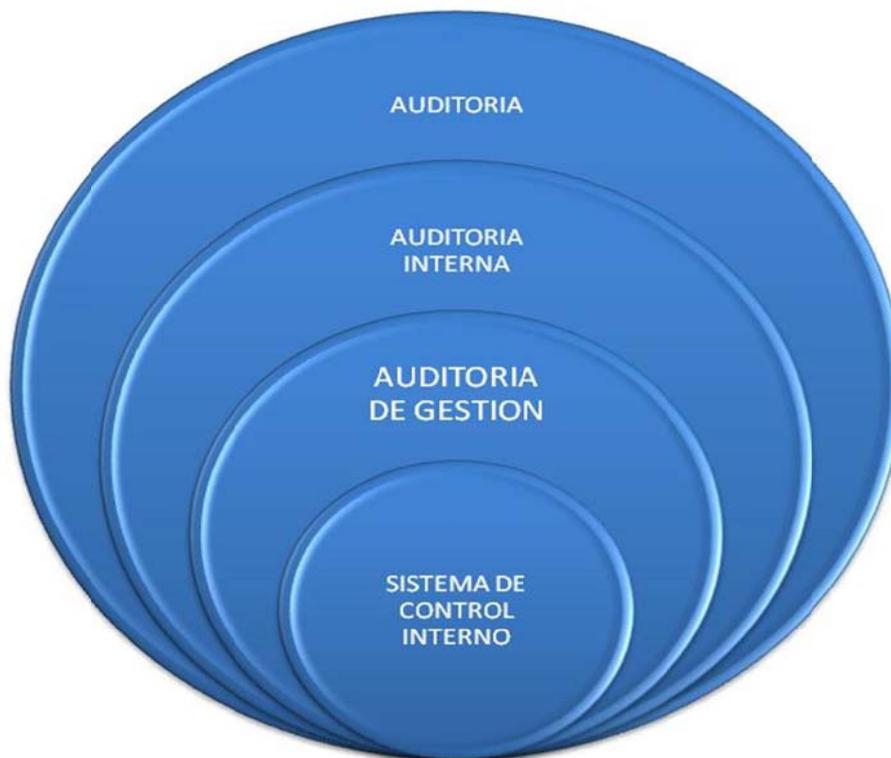


Fig. 2 Categorización Variable Independiente

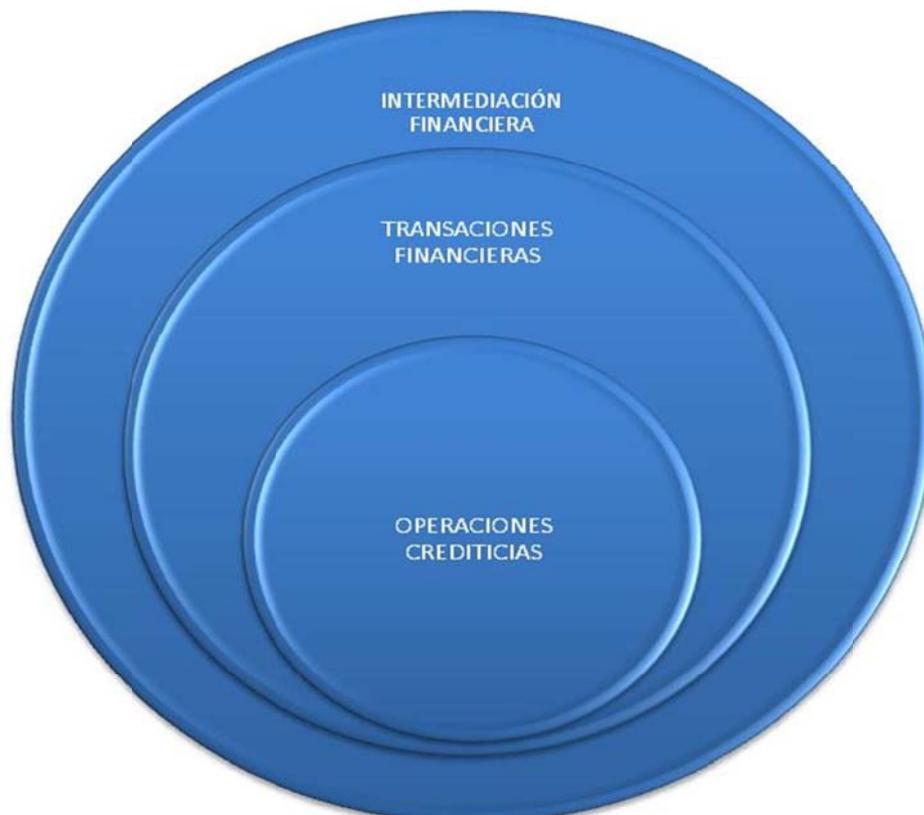


Fig. 3 Categorización Variable Dependiente

2.4.1. Auditoría

La Auditoría según (American Accounting Association) puede definirse como: "Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso"

"Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas".

Esta definición es un poco restringida, por cuanto reduce la auditoría a eventos solamente de carácter económico, siendo la labor de la auditoría mucho más amplia, abarcando también aspectos administrativos, como el manejo de los recursos humanos, recursos técnicos y otros.

Por otra parte la Auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

2.4.2. Auditoría Interna

Según Alvin A. Arens. Año 1995. Auditoría Un enfoque Integral en la página web <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml>, la auditoría Interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma. Estos informes son de circulación

interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la fe pública.

2.4.3. Auditoría de Gestión

Según William P. Leonar: “La Auditoria de Gestión puede definirse como un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier componente de la misma, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.

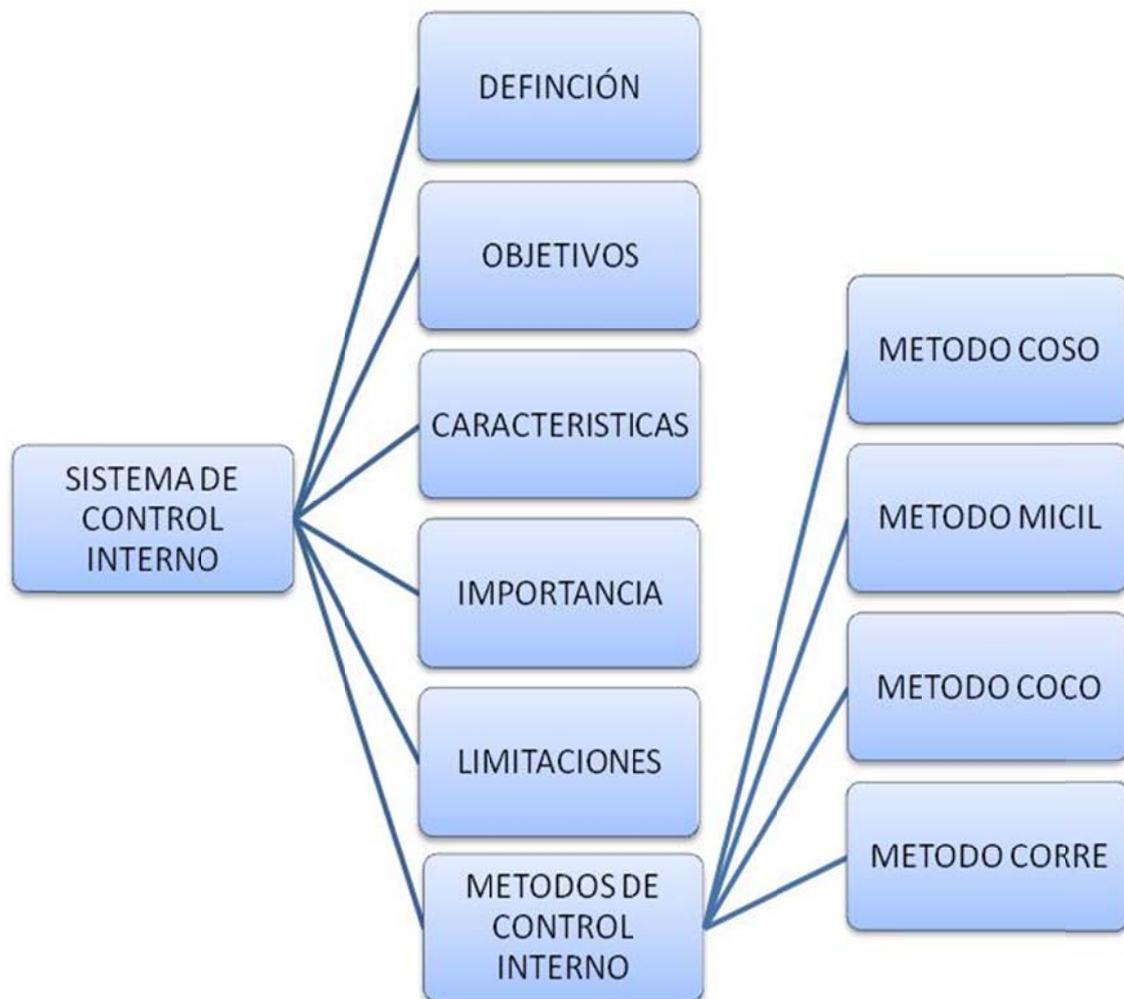


Fig. 4 (Infra ordenación variable Independiente)

2.4.4. Control Interno

2.4.4.1. Definición

En las Normas Profesionales del AICPA (American. Institute of Certified Public Accountants) (pág. 243) El Control Interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia

operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas por la dirección.

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y Reforma, (Art. 9, pág. 15) “El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. 9,22 1426 38,28

2.4.4.2. Objetivos

En la obra de traducción del Committee of Sponsoring Organizations of the Threadway Commission (COSO), de Samuel Alberto Mantilla B. 2003, el Control Interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera; y,
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría; efectividad y eficiencia de las operaciones, se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.

La segunda; confiabilidad de la información financiera, se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

Y la tercera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.4.4.3. Características

El informe especial del método COSO enumera cuatro características que fueron respetadas en la publicación de la declaración sobre los Procedimientos de Auditoría (SAP) N33 (pág. 27 y 28), de 1963, y son:

- Un plan de Organización que facilite la división adecuada de las responsabilidades y funciones.
- Un sistema de procedimientos de autorización y de registro que sea suficiente para proporcionar un control contable razonable sobre el activo, pasivo y sobre los ingresos y gastos.
- Unas prácticas coherentes que se han de seguir en la realización de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización.
- Un personal de calidad proporcional a las responsabilidades que les corresponde.

Jack c. Robertson, en su obra Auditing (1979 pág. 191), añadió una quinta característica en vista de la expansión de los límites del control, y expone.

- Un sistema fiable de control Interno funciona en realidad de forma eficaz para detectar y corregir los errores de procesamiento de datos.

2.4.4.4. Importancia

Los controles internos se implementan para mantener a la compañía en dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino. Ellos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y

prioridades de los clientes y reestructurándose para el crecimiento futuro.

2.4.4.5. Limitaciones

El Control Interno solo puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes del mismo control interno, tales como:

- El requisito usual de la administración de que el control es eficaz en relación a su costo.
- El hecho de que la mayoría de controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales.
- Error humano potencial debido a descuido distracción o errores de juicio o de comprensión equivocada de instrucciones.

2.4.4.6. Modelos de Control Interno

2.4.4.6.1. Modelo COSO

El denominado "INFORME COSO", sobre Control Interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

En la elaboración o construcción de dicho informe participaron las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executives Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

El Informe COSO es un método que contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de un Sistema de Control Interno.

En resumen es una metodología o un marco conceptual común que puede ser utilizada para evaluar el control interno de cualquier organización. El mismo está compuesto por cinco componentes los cuales son:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Monitoreo o Supervisión

Grafico N° 1: Componentes del modelo COSO



Fuente: http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/COSO_2!OpenPage

2.4.4.6.2. Modelo MICIL

En una primera etapa, el marco integrado de control interno fue desarrollado por los requerimientos de los auditores externos, como

base para determinar el grado de confiabilidad en las operaciones realizadas y registradas, a partir de su evaluación.

Con el desarrollo de las funciones de control y auditoría profesional las organizaciones han llegado a crear y constituir las “direcciones ejecutivas de auditoría interna” (DEAI) de las entidades y empresas, cuya principal actividad está dirigida a la evaluación del control interno orientado hacia la evaluación de los riesgos respecto al eficiente uso de los recursos, el eficaz logro de los objetivos para los cuales se creó la entidad.

Como base para el desarrollo y definición del Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) utilizamos la estructura del informe COSO I y por consiguiente sus componentes y enfoque son los mismos.

En la Conferencia Interamericana de Contabilidad de San Juan, Puerto Rico en 1999 se recomendó un marco latinoamericano de control similar al COSO en español en base de las realidades de la región. Se nombro una comisión especial de representantes de la Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC) y la Federación Latinoamericana de Auditores Internos (FLAI) para iniciar el desarrollo de tal marco.

El MICIL fue aprobado en la reunión Anual de la FLAI en Octubre de 2003 en La Paz, Bolivia.

La evaluación del MICIL, a partir de las herramientas desarrolladas y disponibles para su aplicación adaptada a las condiciones específicas de cada organización, es un paso importante para las actividades de control de las empresas en Latinoamérica.

2.4.4.6.3. Modelo COCO

El Informe COCO es producto de una profunda revisión del Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un informe más sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un

informe conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe y define al control en forma casi idéntica a como lo hace el Informe COSO.

El modelo COCO fue emitido en 1995 por el Consejo denominado "The Criteria of Control Board" y dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA) a través de un Consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control interno.

El cambio importante que plantea el informe canadiense consiste que en lugar de conceptualizar al proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, 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.

En la estructura del informe, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control. Se requieren adecuados análisis y comparaciones para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los controles implantados.

El Informe prevé 20 criterios agrupados en cuanto al:

1. Propósito.
2. Compromiso.
3. Aptitud.
4. Evaluación y Aprendizaje

2.4.4.6.4. Modelo CORRE

El CORRE toma como base los tres informes enunciados; sin embargo, su presentación se fundamenta en COSO II. Además,

procura que su adaptación a la realidad ecuatoriana y la simplificación de los contenidos, facilite su comprensión y aplicación. Es una metodología implementada en nuestro país, para tener un criterio en común y evaluar el sistema de control interno bajo las mismas concepciones o pilares fundamentales.

Para el desarrollo del CORRE, tomamos la estructura del Informe COSO II y sus componentes, agrupados en el siguiente orden:

- 1) Ambiente Interno de Control
- 2) Establecimiento de Objetivos
- 3) Identificación de Eventos
- 4) Evaluación de Riesgos
- 5) Respuesta a los Riesgos
- 6) Actividades de Control
- 7) Información y Comunicación
- 8) Supervisión y Monitoreo

Todos los componentes del CORRE, tienen como base el ambiente interno de control y, dentro de éste, la integridad y los valores éticos. Por su importancia

2.4.5. INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

En el Art. 2 del Reglamento que rige la constitución, organización, funcionamiento y liquidación de las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público, sujetas al control de la superintendencia de bancos y seguros se identifica, “Para efectos de este reglamento, se entiende que realizan intermediación financiera con el público las cooperativas de ahorro y crédito que captan recursos en las cuentas de pasivo mediante cualquier instrumento jurídico, sea de sus socios o de terceros o de ambos, o reciban aportaciones en las cuentas patrimoniales con la finalidad de conceder créditos y brindar servicios financieros permitidos por la Ley. La Junta Bancaria determinará los montos mínimos de capital de constitución de nuevas cooperativas para lo cual considerará la localización geográfica y las diversas áreas de influencia económica del medio.

Para someterse al control de la Superintendencia, las cooperativas de ahorro y crédito en funcionamiento observarán los requisitos que determine la Junta Bancaria. Las cooperativas excluidas de este decreto se registrarán por la Ley de Cooperativas y serán supervisadas por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social. Además según la publicación: Constantinides, George Harris Milton y Rene Stulz. El Manual de la Economía de Finanzas: Finanzas Corporativas. ElsevierScience, (2003) “El ahorro e inversión en proceso en las economías capitalistas se organiza en torno a la intermediación financiera, convirtiéndose en una institución central del crecimiento económico.

Los intermediarios financieros son empresas que obtienen préstamos de los consumidores y ahorradores y los préstamos a las empresas que necesitan recursos para la inversión. En cambio, en los mercados de capitales los inversionistas contrato directamente con las empresas, la creación de valores negociables.

2.4.6. Transacciones Financieras

Las operaciones financieras son operaciones con activos financieros y pasivos entre unidades institucionales, y entre éstos y el resto del mundo. Teniendo en cuenta la definición de una operación, una operación financiera es una interacción entre unidades institucionales, o entre una unidad institucional y el resto del mundo, de común acuerdo, que se crean o liquidan simultáneamente un activo financiero y el pasivo, o un cambio en la titularidad de un activo financiero o la asunción de un pasivo. Los activos financieros son activos económicos, que abarca los medios de pago, los activos financieros y recursos económicos que se aproximan a las reclamaciones de naturaleza financiera. Medios de pago son el oro monetario, derechos especiales de dibujo, efectivo y depósitos transferibles. Los derechos financieros otorgan a sus propietarios, los acreedores, para recibir un pago o una serie de pagos sin contraprestación alguna por el desempeño de otras unidades institucionales, los deudores, que han incurrido en el pasivo correspondiente.

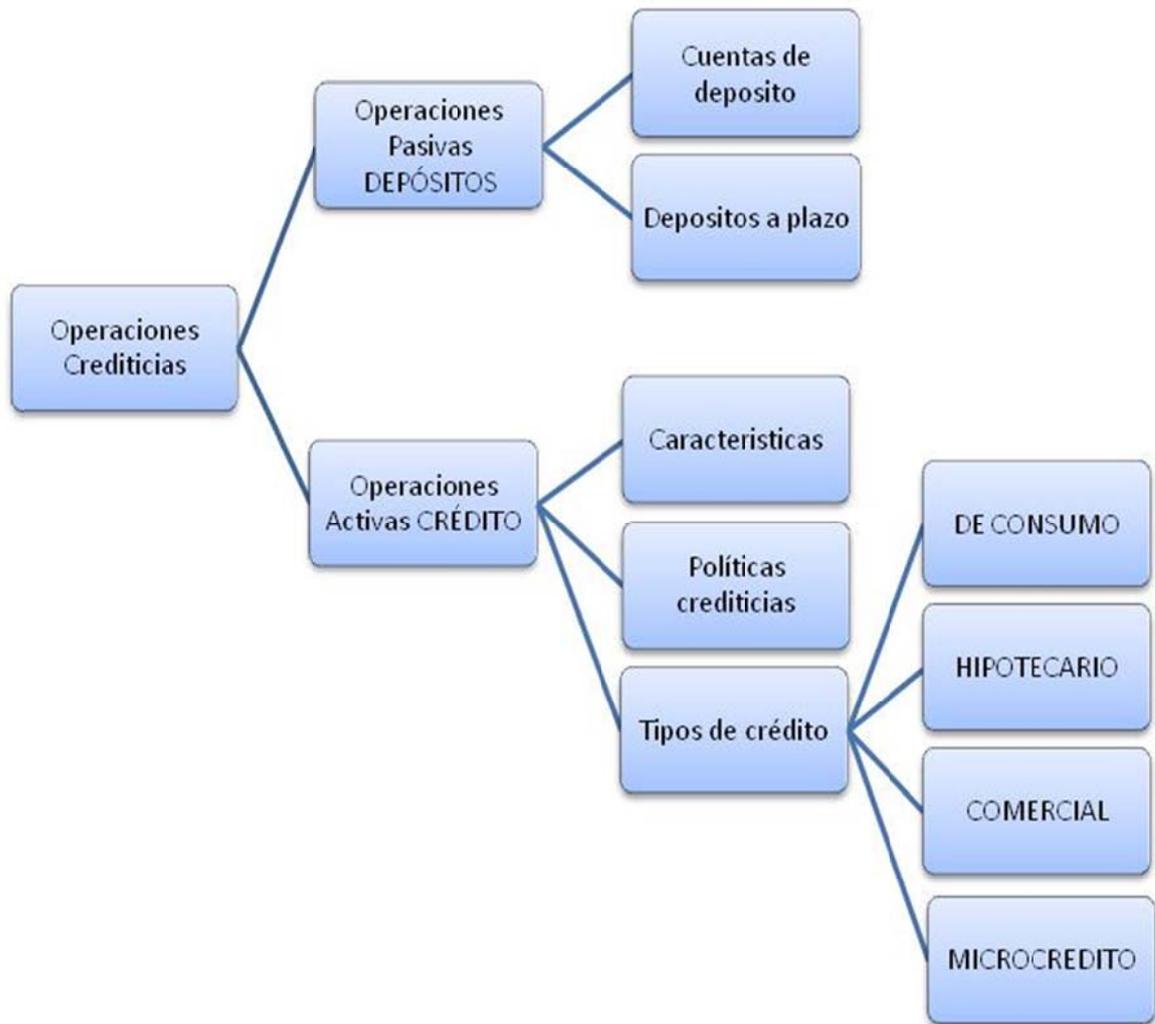


Fig. 5 (Infra ordenación variable dependiente)

2.4.7. Operaciones crediticias

Las operaciones crediticias se refieren al conjunto de activos que tienen su origen en la concesión de financiamientos de una entidad financiera a una persona individual o jurídica, y que se formalizan a través de documentos legales, se le denomina cartera de créditos se le devuelvan otros de la misma especie, calidad y cantidad.

Las operaciones crediticias se dividen en:

- Operaciones pasivas (Depósitos)
- Operaciones activas (Crédito)

2.4.7.1. Operaciones Pasivas (Depósitos)

Son aquellos fondos depositados directamente por la clientela, de los cuales el banco puede disponer para la realización de sus operaciones de activo. Están registrados en el lado derecho del balance de situación; siendo el caso inverso de las cuentas de activo, ya que los saldos de estas cuentas, aumentan con transacciones de Crédito y disminuyen con las de Débito. La captación de pasivos, es de gran importancia para todo banco, ya que supone las actividades que realiza una institución bancaria para allegarse dinero, esencialmente del público en general.

Para que un banco pueda desarrollarse, es necesario que adquiera depósito, pues sin esto imposible crear una reserva suficiente que le ayude a colocar estos fondos en préstamos e inversiones que le generen dividendos, y que le permitan hacer frente a las demandas de retiro de dinero en efectivo, solicitado por sus clientes.

2.4.7.1.1. Cuentas de depósitos

Son dinero depositados por clientes que dependiendo de sus características pueden ser, a la vista o a plazo y así mismo, con o sin interés. El establecimiento de una cuenta en una institución financiera, es una relación basada en la confianza mutua.

2.4.7.1.2. Depósito a plazo

Todos aquellos que no sean pagaderos a la vista. Se dividen en dos categorías: Depósitos de ahorro y depósito a plazo fijo.

La categoría "Depósito a plazo fijo", se subdivide en:

- Depósito de Ahorro: Cuentas pequeñas pero estables, que generalmente producen interés, donde los clientes realizan

depósitos en previsión de sus gastos futuros y necesidades, no teniendo vencimiento establecido, como una cuenta a plazo fijo.

- Depósito a plazo fijo: Cuenta de inversión colocada por clientes en una institución bancaria

2.4.7.2. Operaciones Activas (Crédito)

Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencia se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras, para lo cual utilizan una serie de procedimientos y herramientas para tal fin. Pero también existe un nivel de riesgo en el cual estos entes están inmersos, el cual es el riesgo de morosidad y hasta cierto punto de incobrabilidad de las operaciones al crédito que realizan sobre lo cual tratare mas adelante con el único fin de contribuir a disminuir este riesgo dando unas pautas como sugerencia.

A lo largo de todo el proceso de otorgamiento de un crédito, se torna amplio y complejo el análisis de los aspectos y factores que se tienen que analizar entre los cuales tenemos:

- Determinación de un mercado objetivo
- Evaluación de crédito
- Evaluación de condiciones en que se otorgan
- Aprobación del mismo
- Documentación y desembolso
- Política de cobro
- Administración del crédito en referencia, etc.

Las pautas, procedimientos, políticas para otorgar un crédito previo estudio y evaluación de los factores y variables a tener en cuenta, es el objetivos del presente estudio y cuyo contenido se desarrollara mas adelante.

2.4.7.2.1. Características

Las características que los analistas de crédito usan con frecuencia son las cinco C del crédito para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia de crédito de un solicitante.

Al respecto el Lawrence J. Gitman, en su libro "Fundamentos de Administración Financiera "; las describe de la siguiente manera:

Reputación (del inglés character): el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante (financiero, contractual y moral). El historial de pagos anteriores, así como cualquier juicio legal resuelto o pendiente contra el solicitante, se utilizan para evaluar su reputación.

Capacidad: la posibilidad del solicitante para Reembolsar el crédito requerido. El análisis de los Estados Financieros, destacando sobre todo la liquidez y las razones de endeudamiento, se lleva a cabo para evaluar la capacidad del solicitante.

Capital: la solidez financiera del solicitante, que se refleja por su posición de propietario. A menudo, se realizan análisis de la deuda del solicitante, en relación con el capital contable y sus razones de rentabilidad, para evaluar su capital.

Garantía Colateral (del inglés Collateral): la cantidad de activos que el solicitante tiene disponible para asegurar el crédito. Cuanto mayor sea la cantidad de activos disponibles, mayor será la oportunidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante no cumple con los pagos. Una revisión del balance general del solicitante, el cálculo del valor de sus activos y cualquier demanda legal presentada contra el solicitante ayudan a evaluar su garantía colateral.

Condiciones: el ambiente de negocios y económico actual, así como cualquier circunstancia peculiar que afecte a alguna de las partes de

la transacción de crédito. Por ejemplo si la empresa tiene un inventario excedente de los artículos que el solicitante desea comprar a crédito, estará dispuesta a vender en condiciones más favorables o a solicitantes menos solventes. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

El analista de crédito centra su atención, sobre todo, en las dos primeras C (reputación y capacidad); porque representan los requisitos básicos para la concesión del crédito. Las tres últimas (capital, garantía colateral y condiciones), son importantes para elaborar el contrato de crédito y tomar la decisión de crédito final, que depende de la experiencia y el criterio del analista de crédito.

2.4.7.2.2. Políticas crediticias

Los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen. Dicho criterio, en términos de colocaciones financieras, es lo que se conoce como política de crédito, la cual formalmente se puede definir como el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de créditos.

Al establecer las políticas crediticias de una institución financiera se logra que todo el proceso que requiere esta gestión sea llevado a cabo en observancia a factores de eficiencia y efectividad. Esto se debe a que la definición de la política implica que todos los entes participantes en dicho proceso tengan claramente acotado el ámbito de su decisión por tomar y, además, conozcan cuáles son las exigencias que deben cumplir tanto ellos mismos como el resto de los comprometidos en la gestación del crédito. De tal manera, si se

desarrolla el proceso de crédito conforme a lo estipulado por la política, el resultado final de una operación será el esperado, es decir, que ésta se cumpla en los términos estipulados originalmente.

Al contar con una política de crédito, las instituciones financieras logran que todo el proceso de crédito sea ágil y coherente en cada una de sus fases. Y al reconocerse que las instituciones financiera operan en mercados cada vez más exigentes, la necesidad de una política crediticia es evidente. En efecto, la principal tarea de las entidades dedicadas a la intermediación financiera, insertas en un mercado competitivo se puede definir como la búsqueda de nuevas opciones de negocios, ya sea con los socios ya existentes o con nuevos. Para ello, estas entidades deben contar con algún marco de referencia para cumplir con su misión fundamental, en la cual, de no existir este delineamiento en su gestión, el resultado económico de la institución se alejará del esperado por sus socios.

La agilidad en la toma de decisiones que debe presentar el ejecutivo bancario en este tipo de mercado es alta, en relación con situaciones más estables; por tal razón, la necesidad de realizar nuevos negocios en forma rápida obliga a que el ejecutivo deba tener totalmente asimiladas dichas medidas de política, para que las decisiones asumidas se ajusten plenamente a aquellas que benefician a la banca en que trabaja. Es más, la resolución que tome algún empleado debería ser la misma que adoptarían sus compañeros de trabajo. De darse dicha situación, se estaría logrando una total coherencia en la gestión del crédito en un ambiente dinámico y cambiante.

Fuente <http://loretonet.brinkster.net/cs/cds/cd1>

2.4.7.2.3. Tipos de crédito

Dentro del mercado financiero actual es posible elegir entre diferentes tipos de Créditos en función de su plazo de devolución,

monto, bienes ofrecidos como garantía etc. Otras líneas específicas de Crédito surgen como respuestas estatales a problemas de sectores específicos, o bien en atención a determinados sectores de la sociedad. Este tipo de créditos se denominan extraordinarios y son resultado de políticas de apoyo económico provenientes del estado, campañas dirigidas especialmente a reactivar ciertos sectores sociales, etc. En cualquier caso el crédito permite una optimización de los capitales existentes, favorece la concentración de capitales y empresas, estimula la producción, la capitalización, el ahorro y evita, en definitiva, el tener que recurrir a medios de pagos tradicionales.

Entre las líneas de crédito más comunes se destacan:

- Créditos de Consumo
- Créditos Hipotecarios
- Créditos Comerciales
- Microcréditos

También hay créditos económicos, al consumo, universitarios, fiscales, sin aval, etc. y cada modalidad dependerá de la institución financiera que gestione el otorgamiento y posterior recupero de dichos préstamos en dinero.

2.4.7.2.3.1. De Consumo

Bajo la definición de créditos al consumo se encuentran todas aquellas operaciones de crédito destinadas a satisfacer necesidades personales. Se trata de créditos solicitados por un consumidor cuyo destino es la financiación de la adquisición de un automóvil, un televisor, los muebles de una casa, los gastos de una boda, realización de viajes. etc.

Lo fundamental no es la forma jurídica adoptada en el crédito, sino la función económica perseguida con el crédito, satisfacer

necesidades personales o familiares ajenas a la actividad empresarial o profesional del consumidor.

Las principales características de los créditos al consumo son:

- El contrato del crédito al consumo ha de ser concertado entre un profesional y un consumidor o usuario que percibe el dinero objeto del mismo para atender a la satisfacción de una necesidad personal en tanto que ajena a su actividad empresarial.
- El contrato del crédito debe constar por escrito, con copia para el consumidor. Debe exigirse la firma del contrato, o de lo contrario se considerará nulo.
- El contrato del crédito al consumo debe contener una serie de información mínima que asegure al consumidor el conocimiento de todos los datos financieros de la operación.

Fuente: www.credito-consumo.es/

2.4.7.2.3.2. Hipotecario

La hipoteca es una forma de garantía muy eficaz y por ello es mayoritariamente usada por las entidades financieras de crédito (bancos y cajas de ahorro), en sus préstamos hipotecarios, y por cuya confianza se ha propiciado un notorio desarrollo del crédito territorial y favorecido así la creación de la llamada burbuja inmobiliaria. La reciente crisis financiera global, iniciada en la segunda mitad de 2007, ha arrastrado tras sí, aunque en menor medida, también una importante crisis inmobiliaria, y sobre todo la desconfianza de los ciudadanos de algunos países en las entidades bancarias. En la foto colas de clientes frente a las oficinas del Northern Rock para retirar sus ahorros, en 2008, tras una oleada de pánico hoy ya injustificado, dado que dicho banco ha sido adquirido por el sector público británico.

La hipoteca es un derecho real de garantía y de realización de valor, que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación sobre un bien, generalmente inmueble, el cual,

aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca, cualquiera que sea su titular en ese momento para, con su importe, hacerse pago del crédito debido, hasta donde alcance el importe obtenido con la venta forzosa promovida para la realización de los bienes hipotecados. Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Hipoteca>

2.4.7.2.3.3. Comercial

Es aquél que extiende una organización a otra empresa de negocios. Puede ocurrir en forma explícita por medio de la emisión de una letra de cambio, o es posible que surja de retrasos en los recibos y pagos por servicios realizados. Puede tener una influencia importante sobre la política económica, porque como un todo es una fuente importante de recursos de financiamiento, comparable por ejemplo con los créditos bancarios; aunque a diferencia de éstos, los créditos comerciales no entran bajo el control directo de las autoridades. Entrega de bienes o servicios a una persona o empresa, cuyo pago se realiza con posterioridad en un plazo previamente convenido.

El crédito comercial sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías. Facilita las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias. El crédito comercial es generalmente de corto plazo: 30, 60 y 90 días; y es convencional en tiempos de alta inflación.

Fuente: <http://www.definicion.org/credito-comercial>

2.4.7.2.3.4. Microcrédito

De Wiki pedía, la enciclopedia libre, los microcréditos son pequeños préstamos realizados a prestatarios pobres que no

pueden acceder a los préstamos que otorga un banco tradicional. Los microcréditos posibilitan, especialmente en países en vías de desarrollo, que muchas personas sin recursos puedan financiar proyectos laborales por su cuenta que les reviertan unos ingresos. El microcrédito es la parte esencial del campo de la micro financiación, dentro del que se encuentran otros servicios tales como los micro seguros, ahorros u otros.

Estos son proyectos que dan préstamos a individuos de bajos recursos económicos o por debajo de la línea de pobreza. La razón por la que este tipo de organizaciones han florecido en Latinoamérica es por sus altos niveles de rentabilidad que hacen que sea una operación sostenible. No solamente ONG están involucradas en esto sino también bancos convencionales. En países como Ecuador, Bolivia (FIE, BANCO LOS ANDES, ECOFUTURO) y Perú, bancos convencionales (Banco Solidario, BancoSol y Mibanco) han logrado expandirse en el país a través de un modelo de negocio que presta servicios a la población de bajos recursos económicos.

A pesar de los éxitos del sistema de microcréditos, se han realizado algunas críticas al mismo, que se resumen en las siguientes:

Sus principales beneficiarios no son los más pobres, vulnerables y excluidos en los países en desarrollo.

- El discurso emergente de los microcréditos se basa en la idea de que es el mercado bancario el que se tiene que encargar de la pobreza.
- Sería una manera de privatizar la pobreza.
- Encubren las verdaderas causas de la pobreza y el subdesarrollo y convierten a los pobres en responsables últimos y directos de su situación.

- Son un arma eficaz para dismantelar el compromiso político y ético que tenemos.
- La transformación de pobreza en deuda, defendida por los partidarios de los microcréditos, se apoya en un darwinismo social según el cual aquellos que estén en situación más precaria y vulnerable lo están porque no han querido o podido endeudarse.
- El endeudamiento hace mucho más vulnerables a quienes menos tienen.

Principalmente el microcrédito en las cooperativas de ahorro y crédito de la localidad se fundamentan en dos líneas:

- Agricultura y
- Ganadería

Fuente: <http://economiaestefanie.blogspot.com/2011/01/micro-credito.html>

2.5. HIPÓTESIS

El deficiente Sistema de Control Interno incide en el inadecuado manejo de las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos durante el segundo semestre del 2010.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

- Variable Independiente: Sistema de control interno
- Variable Dependiente: Operaciones crediticias
- Unidad de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.
- Término de Relación: Incide en el manejo

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación sobre la influencia del control interno en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, va a responder a las siguientes modalidades de investigación.

3.1.1 Investigación de campo

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir el modo y causas en las que se produce una situación o acontecimiento particular.

Según Rafael Graterol en su obra Metodología de la investigación explica que podríamos definir a la investigación de campo diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos.

Esta modalidad de la investigación se efectuará en el lugar mismo de los hechos, en la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Miguel que se encuentra en el cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi, con el objetivo de obtener información fidedigna de primera mano, todo esto a través de instrumentos como por ejemplo entrevistas, cuestionarios, etc.

Pasos a seguir en la Investigación de Campo:

- Concebir la idea a investigar: La interacción constante con el ambiente nos permite observar situaciones que a menudo despiertan una serie de interrogantes.
- Selección de la muestra: La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población.

- Marco Teórico: Representa el soporte inicial de la investigación. También se le llama Marco Teórico Conceptual, Marco Referencial, etc.
- Definir el tipo de investigación: Es necesario tener en cuenta el tipo de investigación o de estudio que se va a realizar, ya que cada uno de estos tiene una estrategia diferente.
- Establecer las hipótesis: La hipótesis es el eslabón necesario entre la teoría y la investigación que nos lleva al descubrimiento de nuevos hechos.
- Recolección de datos: La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos.
- Análisis de Datos.
- Presentación de los resultados

3.1.2 Investigación bibliográfica o documental

La investigación documental como una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos, utiliza técnicas muy precisas de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información.

Podemos definir a la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia, utilizando para ello, una metódica de análisis, teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes y utiliza los procedimientos

lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción.

Realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental.

La investigación documental hace referencia al archivo documental de la Cooperativa San Miguel, así también informes de auditoría, comunicados, etc. Es decir todos los documentos actuales y a disposición del investigador que estén relacionados con el tema, de tal manera que contribuyan con el estudio del control interno.

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo?

Para obtener información, sobretodo conceptual y teórica se tendrá en cuenta obras, revistas, libros incluso otras investigaciones afines al control interno y su incidencia en las operaciones crediticias de una cooperativa de ahorro y crédito.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se aplicara el tipo de investigación descriptiva, ya que a través de diversas formas se tratara de describir la eficacia del control interno en la Cooperativa.

3.2.1 Las investigaciones descriptiva: Constituyen el punto de partida de las líneas de investigación, su objetivo es determinar la situación de las variables involucradas en el estudio en un momento dado con relación a su presencia o ausencia, la frecuencia con que se presenta un fenómeno (incidencia o prevalencia), características de las personas, lugar y periodo donde ocurre. El investigador se limita a la observación de los hechos tal como ocurren con el objeto de describirlos, no busca explicar ni analizar las causas de esos hechos sino presentarlos. De esta manera las investigaciones descriptivas brindan las bases cognoscitivas para otros

estudios descriptivos o explicativos pues se generan hipótesis susceptibles de comprobación. Pueden ser transversales y longitudinales.

3.2.2 Investigación explicativa: están dirigidas a contestar por qué sucede determinado fenómeno, cuál es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno, o cuál es el efecto de la causa, es decir, buscar explicaciones a los hechos. Según el grado de control que se hace sobre la investigación, los estudios explicativos pueden ser Experimentales y No experimentales.

3.2.3 Inductivo: El inductivo es aquel que va de lo particular a lo general. Si una persona observa causas, estas causas le inducen a sacar una conclusión efecto con el fin de determinar que tal efecto es el que decir, el inductivo es la acción y efecto de extraer, a partir de determinadas observaciones, causas particulares que determinan el efecto motivo de Entonces el método inductivo es un proceso analítico, sintético, mediante el cual se parte del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general.

3.2.4 Deductivo: Msc. Wilson Gonzalo Paredes Garcés, en su obra O ¿Cómo desarrollar una tesis? pag.53). Es el que va de lo general a lo particular, de lo abstracto a lo concreto. Supongamos que una persona observa el efecto, solo cuenta con el efecto, para visualizar las causas comienza a reflexionar, deducir e investigar cuáles serían las posibles causas que intervienen en éste para que perdure el problema. Podemos manifestar que el método deductivo sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico, contrario al método inductivo, es decir, parte del problema y establece las posibles causas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

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

3.3.1 POBLACIÓN

Se define tradicionalmente la población como "el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio" (Latorre, Rincón y Arnal, 2003). El individuo, en esta acepción, hace referencia a cada uno de los elementos de los que se obtiene la información. Los individuos pueden ser personas, objetos o acontecimientos.

El diccionario de la RAE (2001) define la población, en su acepción sociológica, como "Conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo". En cualquier investigación, el primer problema que aparece, relacionado con este punto, es la frecuente imposibilidad de recoger datos de todos los sujetos o elementos que interesen a la misma.

La población de la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos, a la que se enfocará el presente estudio es a los administrativos que son:

- 5 empleados

- 10 Administrativos consejo de Administración y Vigilancia
- Los socios que son 1950, lo que representaría el universo de investigación, de los cuales 712 son socios que han accedido a un crédito, mientras que un total de 86 pertenecen a cartera vencida.

Tabla Nª 1

POBLACIÓN	
ADMINISTRATIVOS	18
SOCIOS	86

Elaborado Por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

Entonces trabajaremos de la siguiente forma, con la totalidad de empleados (5) y administrativos (10), por ser poblaciones pequeñas, y se tomará una muestra de los socios con problemas.

3.3.2 MUESTRA

Habitualmente, el investigador no trabaja con todos los elementos de la población que estudia sino sólo con una parte o fracción de ella; a veces, porque es muy grande y no es fácil abarcarla en su totalidad. Por ello, se elige una muestra representativa y los datos obtenidos en ella se utilizan para realizar pronósticos en poblaciones futuras de las mismas características.

El Diccionario de la Lengua Española (RAE, 2001) define la muestra, en su segunda acepción, como "parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa de él".

En el terreno epistemológico, Jiménez Fernández (1983: 237) destaca la condición de representatividad que ha de tener la muestra y define "Es una

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

Sierra Bravo (1988: 174) hace hincapié en la generalización de resultados, "Una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado".

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

Pero para los socios se utilizó la siguiente fórmula:

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

n = Tamaño de la Muestra

P.Q. = Variación de la población (0.25)

N = Tamaño de la Población (Universo)

N-1 = Corrección para métrica para muestras grandes

E = Margen de error aceptable (0,10)

K = Constante de corrección de error (2)

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

$$n = \frac{(0.25)86}{(86 - 1)(0.10) / 2)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{21.5}{0.2125 + 0.25}$$

$$n = \frac{21.5}{0.4625} = 46.4864$$

$$n = 47$$

Entonces se va a trabajar con la siguiente muestra:

Tabla Nª 2

MUESTRA	
EMPLEADOS	5
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	9
CONSEJO DE VIGILANCIA	4
SOCIOS PRESENTAN PROBLEMAS	47
TOTAL	65

Elaborado Por: Danilo Jácome

Fuente: Investigación Propia

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.4.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO CONSTITUYE UN PROCESO APLICADO POR LA MÁXIMA AUTORIDAD, LA DIRECCIÓN Y EL PERSONAL DE CADA INSTITUCIÓN, QUE PROPORCIONA SEGURIDAD RAZONABLE DE QUE SE PROTEGEN LOS RECURSOS Y SE ALCANCEN LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES	OBJETIVOS	Efectividad y eficiencia de las operaciones	¿Tiene conocimiento de los reglamentos, políticas y procedimiento de la Cooperativa y su aplicabilidad?	TÉCNICA: Encuesta a directivos y administrativos de la COAC.
		Confiabilidad de la información financiera	¿Cuál es el grado de confianza de la dirección en la información financiera?	
		Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables	¿Se cumple y actualiza la legislación establecida?	
	CARACTERÍSTICAS	Plan de Organización que facilite la división adecuada de las funciones	¿Se establece claramente los límites de autoridad y responsabilidad?	INSTRUMENTOS: Cuestionario Estructurado Anexo N°3
		Sistema de procedimientos de autorización y de registro	¿Están los sistemas de información en su sitio para identificar y capturar la información pertinente?	
		Prácticas coherentes para la realización de las responsabilidades de cada uno de los departamentos.	¿Son establecidos y vinculados los controles internos de la entidad con los objetivos a nivel de actividad?	
		Personal de calidad proporcional a las responsabilidades que les corresponde.	¿Qué nivel académico poseen las personas que administran la Información Financiera?	

3.4.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Operaciones Crediticias

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA
Las operaciones crediticias se refieren al conjunto de activos que tienen su origen en la concesión de financiamientos de una entidad a una persona individual o jurídica, y que se formalizan a través de documentos legales, se le denomina cartera de créditos se le devuelvan otros de la misma especie, calidad y cantidad.	CARACTERÍSTICAS	TIEMPO DE GESTIÓN	Al acceder a los servicios de la Cooperativa, la gestión es ágil? Cuál cree usted es el servicio que más tiempo tarda en gestionar?	TÉCNICA Encuesta a socios INSTRUMENTOS Cuestionario Estructurado Anexo N°4
		CALIDAD DE SERVICIO	El servicio cumple con los requerimientos del cliente?	
	POLÍTICAS	DOCUMENTOS PARA EL EFECTO	La documentación requerida representa un sustento de pago?	
		MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	Las tasas activas en préstamos son accesibles? Las tasa de interés de la cooperativa están acordes al mercado?	
	TIPOS DE TRANSACCIONES	CRÉDITO	Que tan fácil es acceder a un préstamo en la cooperativa?	
		DEPÓSITOS	Ha tenido problemas con retiro de depósitos?	

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La metodología utilizada para esta investigación con respecto a la recolección y procesamiento de la información, y a la vez esta metodología cumple con ciertos requerimientos propuestas por los objetivos y la hipótesis.

Se destaca la definición de los sujetos de Investigación, es decir El Licenciado Pompilio Arguello que se desempeña como Gerente General, Licenciada Iralda Jácome, Contadora General, Janeth Álvarez, Cajera, Vinicio Cisneros, Cajero, el Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, aparte de la muestra obtenida a partir de los socios de la Institución Financiera.

Definir también la recolección de información, en tiempo y espacio, es decir la Cooperativa de Ahorro y Crédito será el lugar para la investigación y se desarrollara desde el mes de Enero del año 2011 hasta el mes de Julio del 2011.

También se debe decidir las técnicas a utilizar para la recolección de la información: es decir en esta investigación se utilizara la entrevista y la encuesta.

3.5.1 La entrevista

Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden pueden ser gerentes o empleados, los cuales son usuarios actuales del sistema existente, usuarios potenciales del sistema propuesto o aquellos que proporcionarán datos o serán afectados por la aplicación propuesta. El analista puede entrevistar al personal en forma individual o en grupos algunos analistas prefieren este método a las otras técnicas que se estudiarán más adelante.

3.5.2 La encuesta

Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, formada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

En base a la teoría investigada y la calidad de información requerida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos se aplicara el siguiente cuadro:

Tabla N°3 Plan de Recolección de Información

DIRECTIVOS	ENCUESTA
EMPLEADOS	ENCUESTA
SOCIOS	ENCUESTA

Realizado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

Tabla N° 4 Preguntas para Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la Investigación.
¿De quienes?	De los empleados, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, y la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel de Sigchos.
¿Sobre qué aspectos?	Control interno y su incidencia en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel de Sigchos.
¿Quién?	Investigador: Danilo Jácome Uribe
¿Cuándo?	En el primer semestre del año 2011
¿Dónde?	En la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel de Sigchos.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta Entrevista
¿Con qué?	Cuestionario
¿En qué situación?	En el normal desempeño de las actividades de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel de Sigchos.

Realizado por: Danilo Jácome

Fuente: Investigación Propia

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez obtenido los datos a través de un plan de recolección de información siguen el siguiente proceso.

- Resumir, analizar y presentar de manera clara esta información.
- Aclarar la información faltante o inconcluso, incluso requiriendo la fuente de nuevo.
- La tabulación debe realizarse en función de las variables.
- Manejo de la Información.
- Estudio estadístico de los datos Obtenidos.

La presentación de los datos se la hace en forma escrita y gráfica de tal manera que sea entendible e interpretable.

3.6.1 Presentación de datos

La presentación de datos será presentado de manera tabular, los datos numéricos son ordenados en filas y columnas, con las especificaciones correspondientes según el tipo y característica de cada datos, de la siguiente manera:

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO		
TOTAL		100,00%

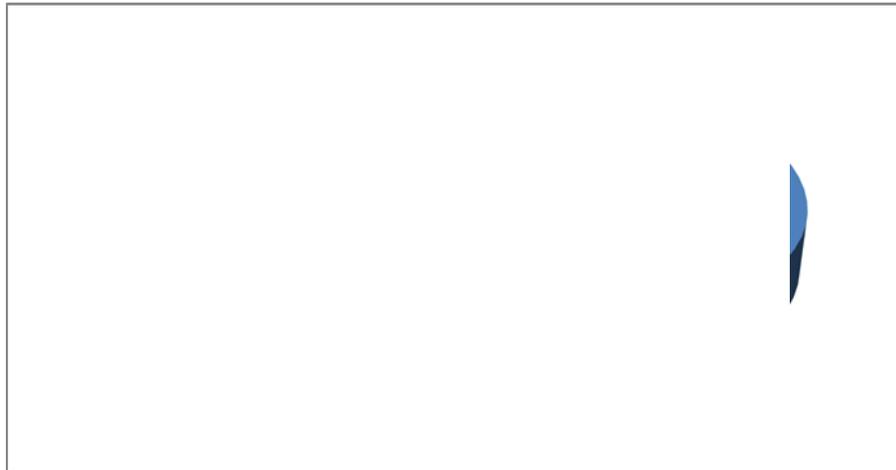
Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

3.6.2 Representación Gráfica

La representación gráfica debe destacar la relación entre los datos, pero debe ser sencillo no representar todos los datos de la presentación tabular.

El gráfico utilizado para representar la información en este caso será el circular o de pastel, representando los resultados de la información en porcentajes:



3.6.3 Análisis e Interpretación de Resultados.

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó cuadros estadísticos para interpretar los resultados tabulados de los cuestionarios para luego determinar los recursos para finalmente obtener los resultados sobre el manejo de las Operaciones Crediticias.

Además la interpretación de estos resultados apoyándose en lo mencionado en el marco teórico, estos datos obtenidos permiten confirmar o rechazar la hipótesis planteada, de esta forma se emitirán las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El procedimiento para el procesamiento de los datos y presentarlos de manera tal de realizar los análisis correspondientes, fue el siguiente:

1. Categorización analítica de los datos.

- a. Los datos que han sido recogidos, se sometieron a la clasificación y codificación de esa forma lograr una nueva o mantener la actual.
- b. Procesamiento de la información para organizarla y ordenarla.

2. Calificación y tabulación de los datos.

- a. Tabulación de la información mediante tablas de resumen de resultados.

3. Análisis e integración de los datos.

- a. Se relacionó y se compararon los contenidos documentales obtenidos e integrarlos en forma holística.

Según Hurtado (2000) el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.

Fuente: <http://www.eumed.net/tesis/2010/prc>

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
DIRECTIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
MIGUEL DE SIGCHOS.**

1. ¿Cree usted que en base al tiempo que lleva operando la COAC se pueda decir que es una institución solida y confiable?

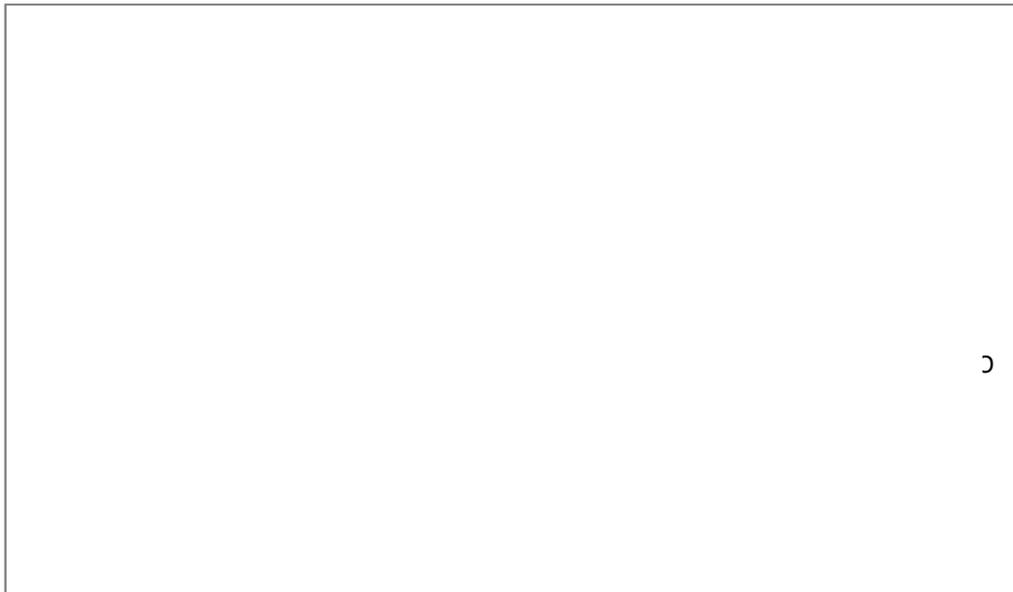
TABLA N°5

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

GAFICO N°2



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°5

Análisis: El 100% de la muestra encuestada afirma que la institución es solida y confiable.

Interpretación: La totalidad del personal piensa que la confianza que genera la cooperativa en base al número de años de servicio a la comunidad hace que la institución se perciba solida y confiable.

2. ¿Tiene confianza en el nivel de preparación de los profesionales que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos?

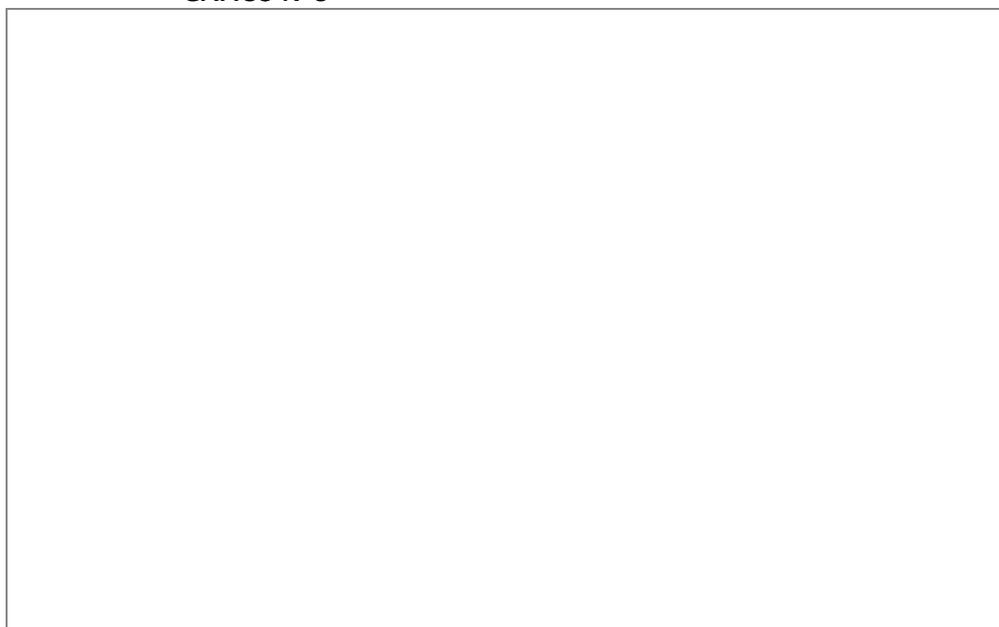
TABLA N°6

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	61,11%
NO	7	38,89%
TOTAL	18	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

GAFICO N°3



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°6

Análisis: En la pregunta sobre la confianza en el personal el 61,11% de la muestra de la encuesta, en la pregunta dos opto por la opción SI, mientras el restante 38,89% lo hizo por la opción NO.

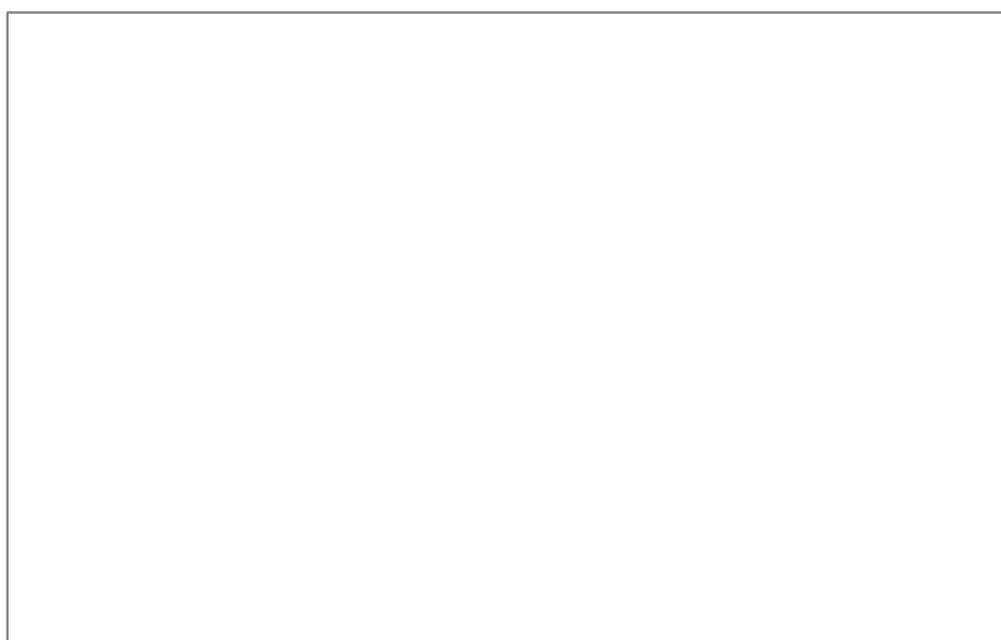
Interpretación: Se puede observar que el nivel de preparación del personal es confiable pero se ve confrontada de cierta manera por otros factores, como el hecho que hay personas con nivel universitario y otros con nivel secundario.

3 ¿Piensa usted que los riesgos internos de la Cooperativa representan vulnerabilidad para las transacciones?

TABLA N°7

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	66,67%
NO	6	33,33%
TOTAL	18	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: Entrevista



Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: TABLA N°7

Análisis: En la pregunta sobre los riesgos internos un 66,67% cree que la cooperativa es vulnerable a ellos y un 33,33% cree que no representa inseguridad.

Interpretación: En la cooperativa están de acuerdo con el hecho de que los riesgos internos principalmente producidos por los mismos empleados pueden producir deslices en las operaciones crediticias los cuales pueden producir errores y lacerar la confianza que la misma posee.

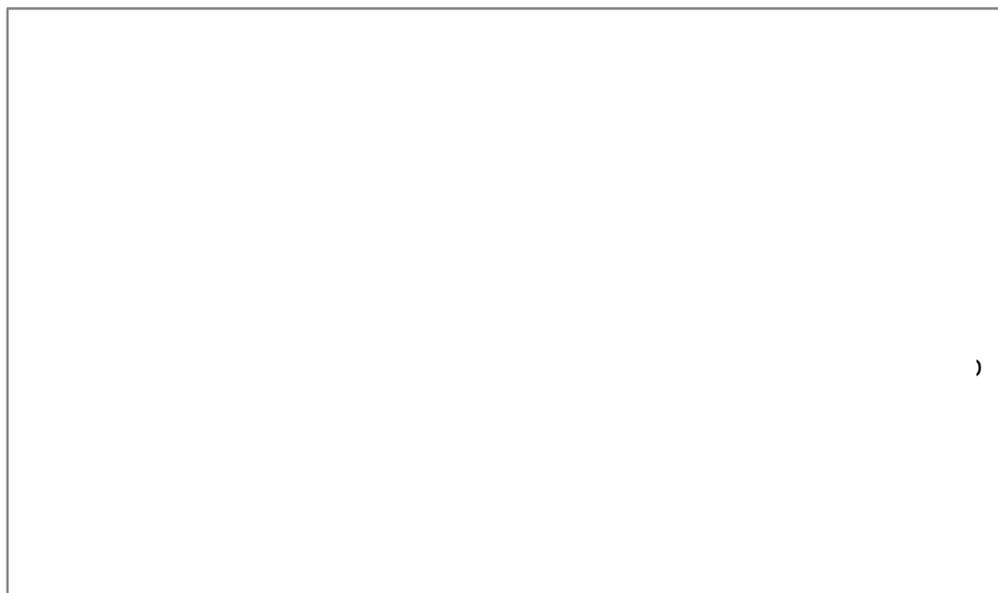
4. ¿En la cooperativa existe división de funciones incompatibles?

TABLA N°8

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	44,44%
NO	10	55,56%
TOTAL	18	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°8

Análisis: Del total de la muestra analizada un 55,56% de los encuestados afirma que no hay división de funciones, que se opone a un respetable 44,44% que afirma que si la hay.

Interpretación: Es evidente la segmentación de opiniones en cuanto a la división de funciones se refiere, este resultado evidencia que si bien las actividades están designadas según el cargo que desempeñan cada empleado, no existe una departamentalización en las áreas vulnerables de la institución que permita un adecuado y personalizado manejo de los valores de la institución.

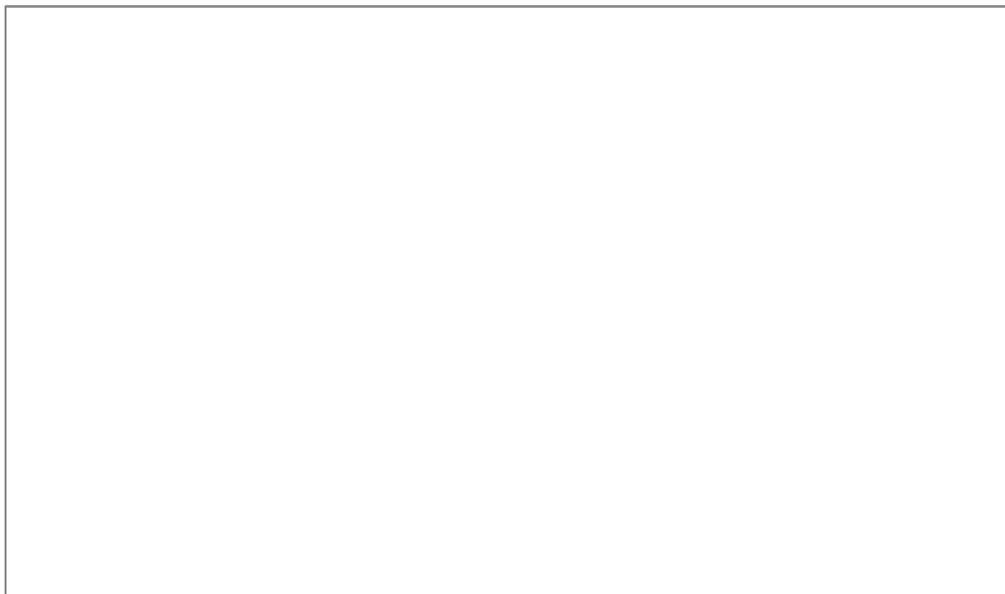
5. ¿Son establecidos y vinculados los controles internos de la entidad con los objetivos a nivel de actividad?

TABLA N°9

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	38,89%
NO	11	61,11%
TOTAL	18	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°9

Análisis: Los entrevistados afirman en gran parte con un 61,11% de respaldo que, no existe una vinculación de los controles internos con la de cada actividad y un 38,89% afirma que si existe dicha vinculación.

Interpretación: La cooperativa, mantiene normativas y reglamentos que norman su actuar, pero esta normativa no está encaminada a actuar como sustento para un buen desempeño segmentados por actividad.

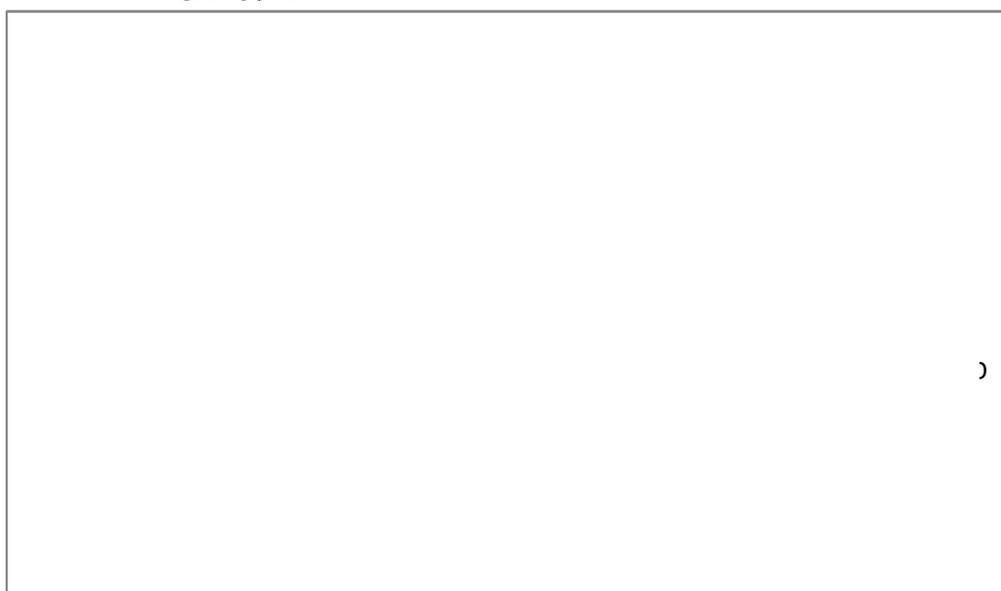
6. ¿De ser necesario y de acuerdo a los requerimientos, se modifican las políticas y procedimientos?

TABLA N°10

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	27,78%
NO	13	72,22%
TOTAL	18	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: Entrevista

GAFICO N°7



Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: TABLA N°10

Análisis: Los encuestados afirman en un 72,22% que no se modifican las políticas y procedimientos en la cooperativa y un 27,78% están convencidos que si se modifican.

Interpretación: Las políticas y procedimientos en la cooperativa son una camisa de fuerza debido a que no se han modificado hasta el momento de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la institución.

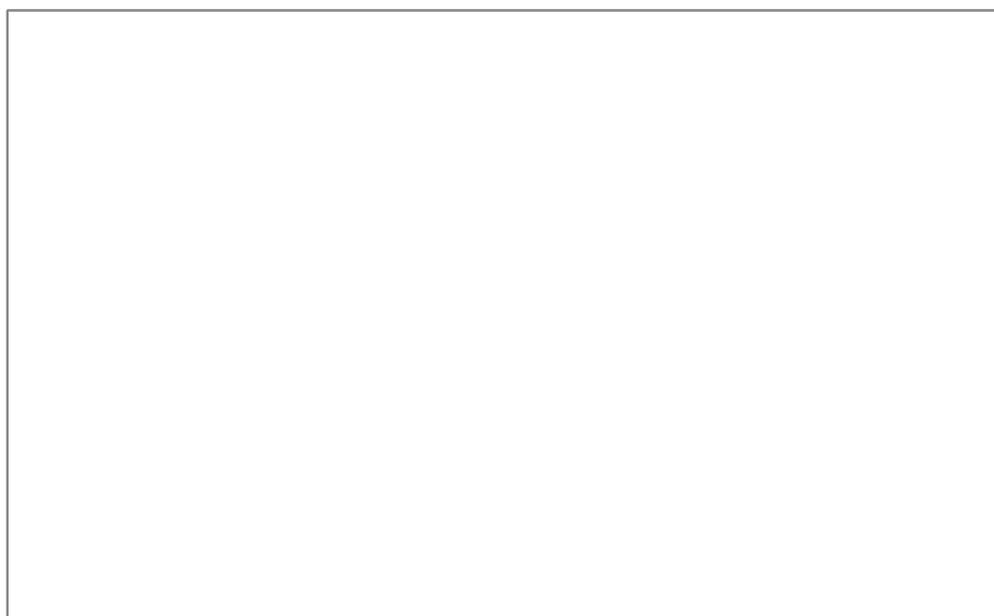
7. ¿Es eficiente el software que maneja la información financiera contable de la cooperativa?

TABLA N°11

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	94,44%
NO	1	5,56%
TOTAL	18	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: Entrevista

GAFICO N°8



Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: TABLA N°11

Análisis: La muestra encuestada afirma en un 94,44% que el software que maneja la entidad es confiable y un 5,56% cree que no lo es.

Interpretación: El software contable financiero de la entidad al poseer claves de ingreso y a la vez permitir gran interacción entre el manejo y los requerimientos representa un programa eficiente y confiable lo respalda la encuesta aplicada a los empleados y directivos de la Cooperativa.

8. ¿La comunicación de la información relevante es inmediata a los grupos que reportan los resultados?

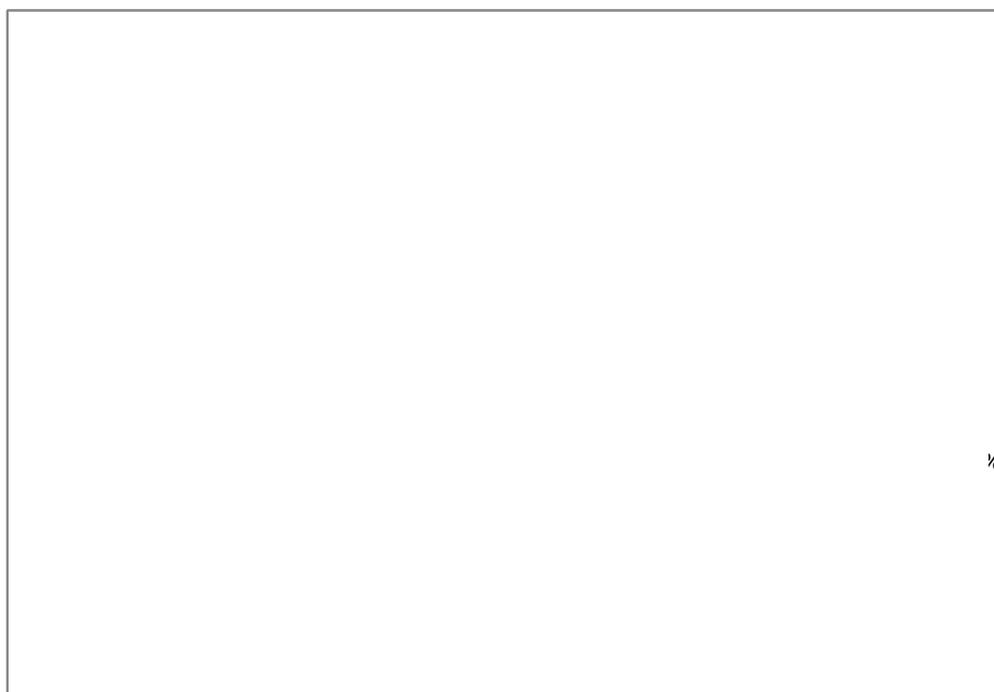
TABLA N°12

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	66,67%
NO	6	33,33%
TOTAL	18	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

GAFICO N°9



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°12

Análisis: Se muestra un 66,67% de encuestados de acuerdo con que la información relevante es comunicada inmediatamente, y un 33,33% que cree lo contrario.

Interpretación: El estudio sobre la comunicación de la información relevante a los grupos que reportan resultados, ósea de la dirección a los empleados reporto que dicha comunicación es inmediata.

ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS

1. ¿Al acceder a los servicios de la institución los servicios son ágiles?

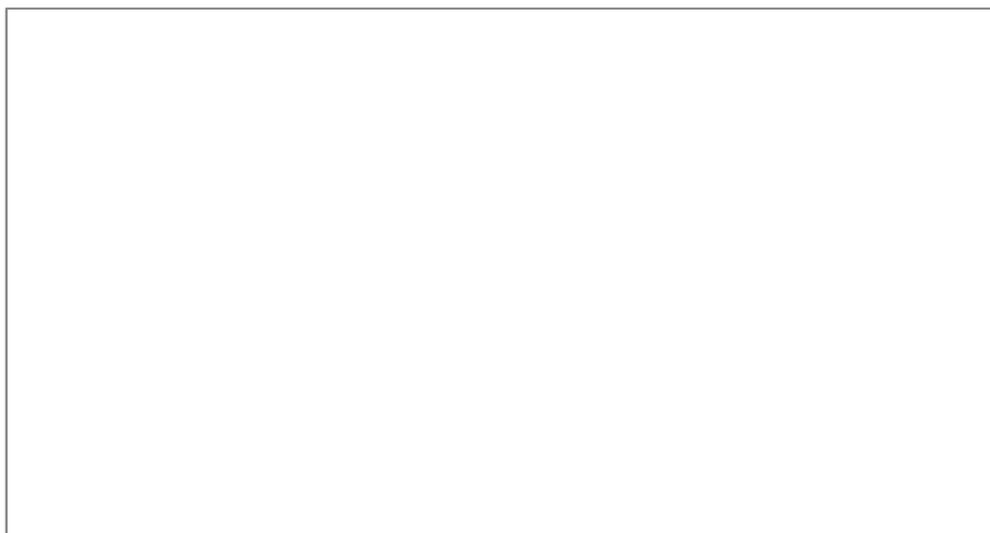
TABLA N°13

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	95,74%
NO	2	4,26%
TOTAL	47	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

GAFICO N°10



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°13

Análisis: En esta pregunta sobre la agilidad de los servicios un 95,74% cree que si son ágiles frente a un 4,26% de socios que cree lo contrario.

Interpretación: Los servicios que brinda la institución, según la percepción de los encuestados, es que son muy ágiles y eficientes.

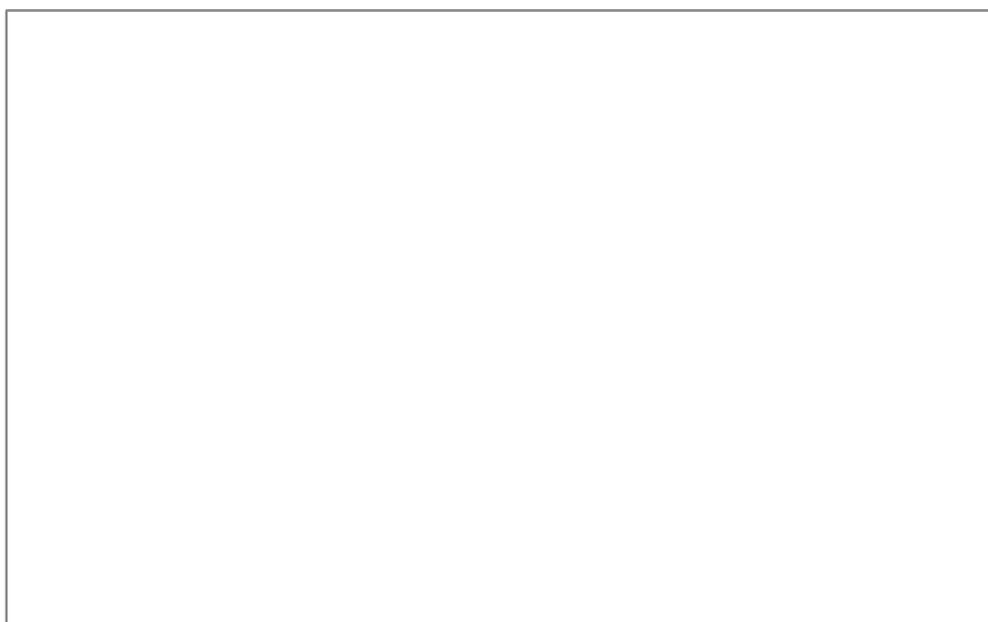
2. ¿Cree usted que las operaciones crediticias de la cooperativa se demoran en su gestión y aprobación?

TABLA N°14

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	80,85%
NO	9	19,15%
TOTAL	47	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: Entrevista

GAFICO N°11



Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: TABLA N°14

Análisis: En esta pregunta sobre las operaciones crediticias y su gestión un 80,85% cree que si se demoran y un 19,15% cree que no se demoran

Interpretación: La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel se enfoca al servicio personalizado de sus socios eso se ve revelado en la aceptación de la gente a la cuestión de si reciben un servicio ágil.

3. ¿El servicio cumple con los requerimientos de seguridad del socio con sus fondos?

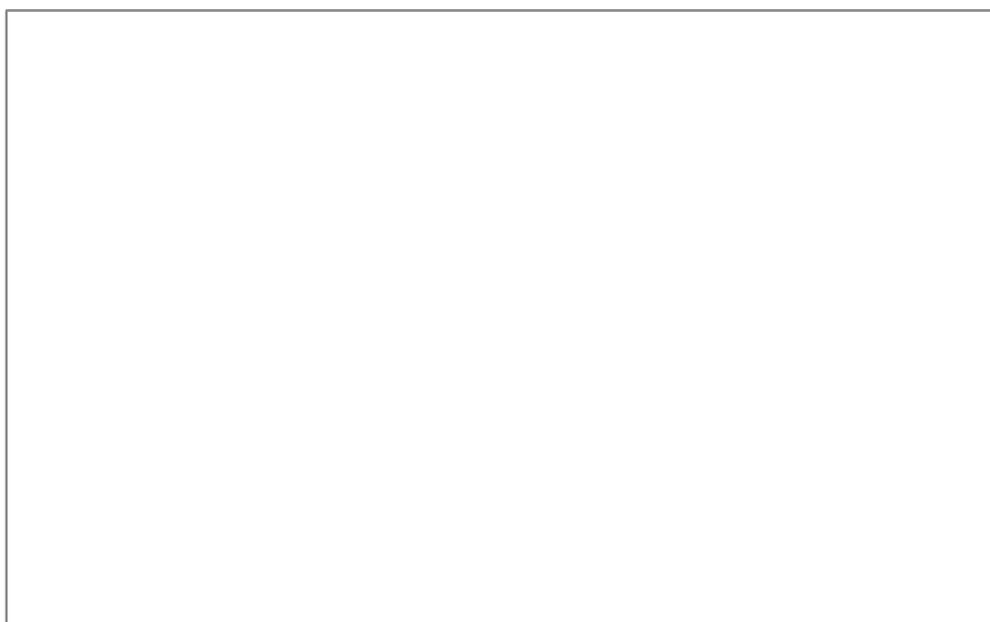
TABLA N°15

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	93,62%
NO	3	6,38%
TOTAL	47	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

GAFICO N°12



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°15

Análisis: En esta pregunta sobre si los requerimientos de seguridad con los fondos del socio son cumplidos en un 93,62% afirma que si mientras tan solo el 6,38% cree que no lo es.

Interpretación: La gran mayoría de socios encuestados dicen recibir un servicio que cumple con sus requerimientos y expectativas de seguridad con sus fondos,

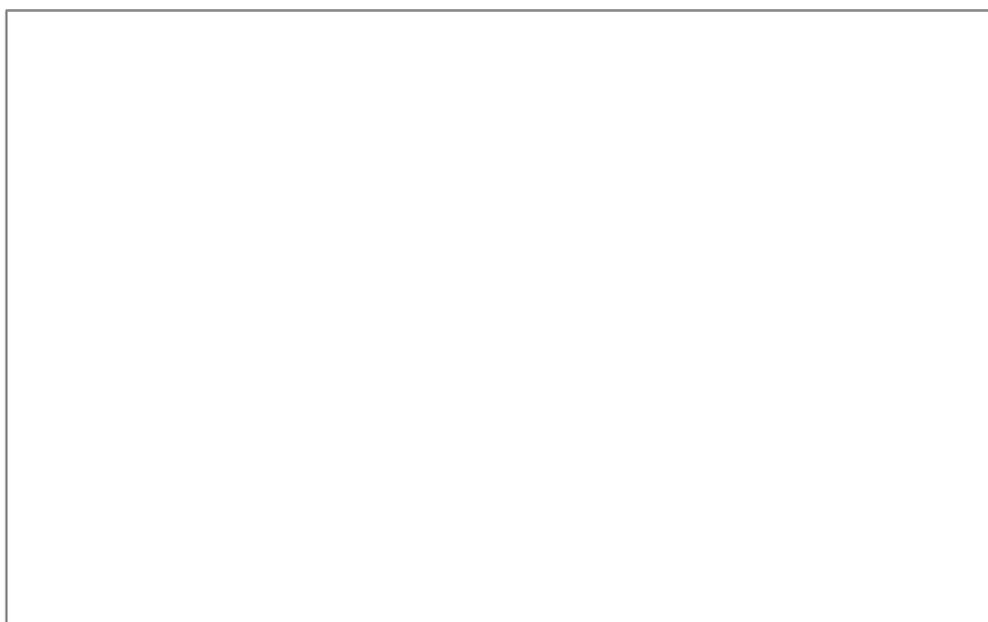
4. ¿Cree usted que los requerimientos que exige la institución, en las operaciones representan un sustento válido?

TABLA N°16

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	85,11%
NO	7	14,89%
TOTAL	47	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: Entrevista

GAFICO N°13



Elaborado por: Danilo Jácome
Fuente: TABLA N°16

Análisis: En esta pregunta sobre los requerimientos de la institución para cualquier operación crediticia los encuestados afirman en un 85,11% que si sustentan validez, frente a un 14,89% que cree que son insuficientes.

Interpretación: En una autoevaluación a los socios sobre su compromiso de pago con los documentos y requerimientos que presentan, ellos afirman en gran parte que si sustentan el pago.

5. ¿Los recursos internos y externos de la institución resultan suficientes para un servicio seguro?

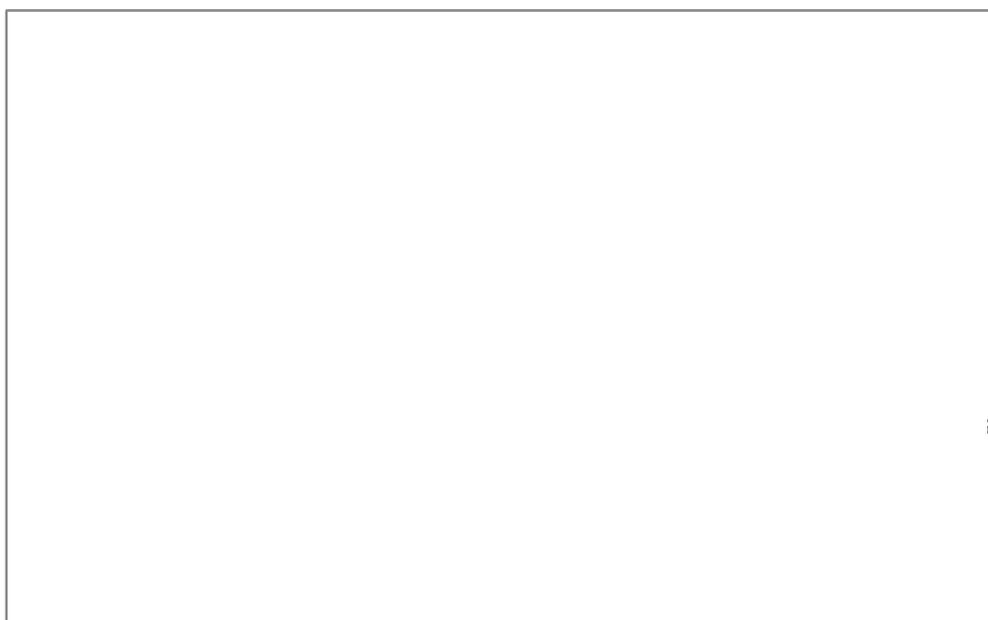
TABLA N°17

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	65,96%
NO	16	34,04%
TOTAL	47	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

GAFICO N°14



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°17

Análisis: En esta pregunta sobre los recursos internos y externos de la institución los encuestados creen que si resultan suficientes en un 65,96% mientras un 34,04% no lo cree.

Interpretación: La institución financiera brinda seguridad de sus transacciones y seriedad en sus propósitos, con sus recursos internos y externos esto incluye incluso la preparación del personal y su buen trato.

6. ¿Percibe usted que la dirección planifica, coordina y evalúa los resultados?

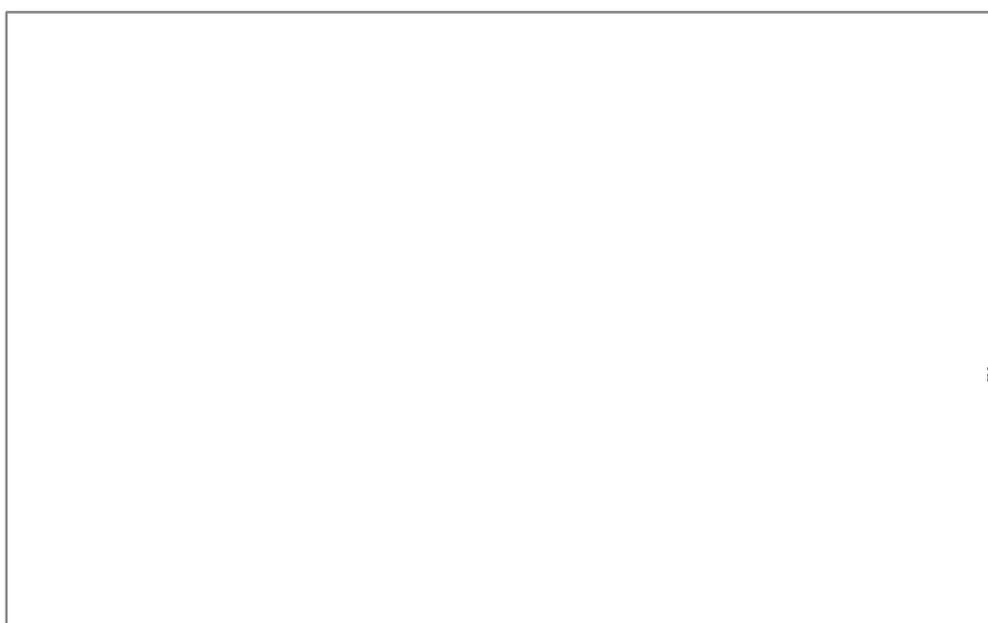
TABLA N°18

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	57,45%
NO	20	42,55%
TOTAL	47	100,00%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

GAFICO N°15



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: TABLA N°18

Análisis: En este cuestionamiento sobre la coordinación de las actividades un 57,45% de los encuestados cree que si se coordina y un 42,55% no lo cree así.

Interpretación: La institución financiera percibida desde la perspectiva de los socios planifica, coordina y evalúa los resultados pero en poca magnitud.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

Luego de la obtención de los datos con las respectivas herramientas de evaluación, sea entrevista o encuesta, es menester realizar el análisis de los datos encontrados y a la vez interpretar de acuerdo a las necesidades, además de la verificación de la hipótesis, mediante la aplicación del método estadístico de distribución de Chi-cuadrado, tabularlos, y utilizar la informática a los efectos de su interpretación que permite la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados.

4.2.1 Tabla de contingencia y frecuencias observadas

Tabla N°19

ENCUESTA			
PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 2	38	9	47
PREGUNTA 4	40	7	47
PREGUNTA 5	31	16	47
PREGUNTA 6	27	20	47
TOTAL	136	52	188

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Encuesta

4.2.2 Frecuencias esperadas

Tabla N°20

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
PREGUNTA 2	34	13	47
PREGUNTA 4	34	13	47
PREGUNTA 5	34	13	47
PREGUNTA 6	34	13	47
TOTAL	136	52	188

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Encuesta

4.2.3 Formulación de la hipótesis

HO: El inadecuado Sistema de Control Interno no incide significativamente en el manejo de las operaciones crediticias.

Hi: El inadecuado Sistema de Control Interno incide significativamente en el manejo de las operaciones crediticias

4.2.4 Modelo Matemático

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

4.2.5 Elección de la prueba estadística

Chi cuadrado

4.2.6 Nivel de Significación

5% (0,05)

4.2.7 Distribución muestral

$$Gl = (f - 1)(c - 1)$$

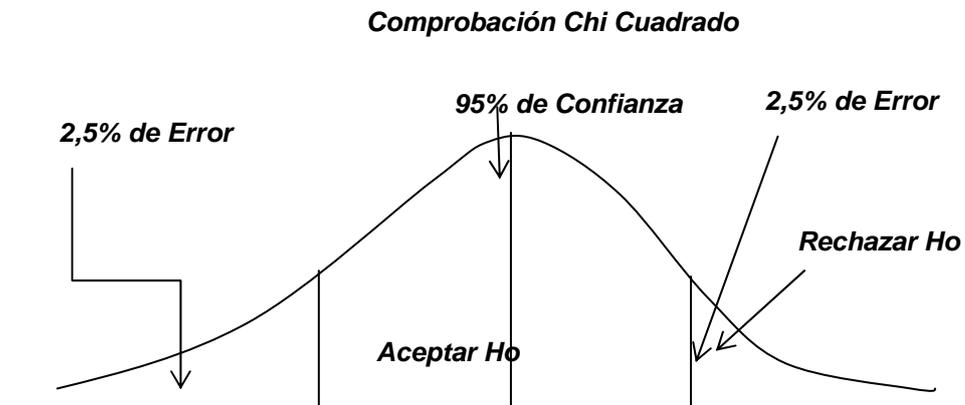
$$Gl = (2 - 1)(4 - 1)$$

$$Gl = (1)(3)$$

$$Gl = 3$$

$$\chi = 7,815$$

4.2.8 Definición de la zona de rechazo



4.2.9 Calculo Matemático

Tabla N°21

CALCULO MATEMÁTICO				
O	E	O-E	(O-E)²	(O-E)²/E
38	34	4	16	0,47058824
40	34	6	36	1,05882353
31	34	-3	9	0,26470588
27	34	-7	49	1,44117647
9	13	-4	16	1,23076923
7	13	-6	36	2,76923077
16	13	3	9	0,69230769
20	13	7	49	3,76923077
188	188	0	220	11,6968326

Elaborado

por: Danilo Jácome

Fuente: Entrevista

Entonces $11.696 > 7.815$

4.2.9 Decisión

Una vez realizado los cálculos respectivos, se puede observar que según las respuestas de los encuestados si existe una diferencia significativa por lo tanto se toma la **Hi**: El inadecuado Sistema de Control Interno incide significativamente en el manejo de las operaciones crediticias, y se rechaza la **HO**: El inadecuado Sistema de Control Interno no incide significativamente en el manejo de las operaciones crediticias.

4.2.10 Conclusión

La hipótesis se cumple ya que se denota la influencia que tiene el Sistema de Control Interno en las Operaciones Crediticias.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después del análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas y la verificación de los objetivos y la hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones.

- El sistema de Control Interno está llegando a ser obsoleto, en base al incremento de capital de trabajo y del número de transacciones, tal es el caso que por no existir un adecuado ambiente de control se han producido errores.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos no muestra en sus balances una clasificación de la cartera de crédito, es decir comercial, de consumo, micro crédito, etc.
- En cuanto a las operaciones crediticias no existe un oficial de créditos o al menos un sistema adecuado para la evaluación, análisis y otorgamiento de créditos, el gerente general es el encargado de esta tarea.
- El Consejo de Administración y Vigilancia cuentan con estudios secundarios en su mayoría, esto limita sus conocimientos técnicos, lo que se destaca es la coordinación para la ejecución de las actividades.
- No se socializa al resto del personal o a los socios de la Cooperativa sobre la información financiera, cantidad de socios, tasas activas y pasivas, y otros aspectos importantes de la entidad.
- No se han modificado las políticas y procedimientos en base a las necesidades de los socios empleados.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda, a tono con los cambios evidenciados, evaluar el sistema de control interno actual para determinar su alcance y efectividad para mejorar el manejo de las operaciones crediticias.
- Realizar una reestructuración y reclasificación de las operaciones crediticias que vaya acorde a lo establecido como normas de prudencia financiera.
- El directorio al igual que los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, deben ser capacitado constantemente, en temas afines al sistema cooperativo, financiero y también deben empaparse de la realidad socioeconómica del lugar de acción de la cooperativa, para que se conviertan en apoyo real a la gestión gerencial.
- Realizar una capacitación integral sobre normas estandarizadas de control interno que permita optimizar el manejo de las operaciones crediticias.
- Publicar la información relevante y de interés de la entidad en carteles disponibles a la vista pública.
- Acorde a las nuevas tecnologías se recomienda, recurrir a un circuito integrado de video, como herramienta para evadir errores, fraudes o cualquier otro tipo de contratiempo.
- Es recomendable también encontrar un equilibrio y a la vez planificar, evaluar y coordinar, entre los objetivos institucionales de economía popular y solidaria y las actividades de los empleados.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

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

6.1.2 Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

6.1.3 Beneficiarios

La evaluación del un sistema de control interno enfocados en el modelo COSO, beneficiará en primera instancia el personal administrativo y operativo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, y la vez todos los socios de la institución, y de forma indirecta pero eficiente es un precedente para su aplicación en otras entidades financieras de la misma naturaleza o enfoque.

6.1.4 Ubicación

Ubicada en el cantón Sigchos, Provincia de Cotopaxi.

6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución.

Inicio: Enero de 2011

Fin: Julio de 2011

6.1.6 Equipo técnico responsable

- Contador, Cajeros
- Auxiliar Contable

- Gerente General
- Investigador

6.1.7 Costo

El Costo a utilizarse para la implantación de un Sistema de Control Interno enfocado en el modelo COSO para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, es de \$660,00; con la finalidad de dar cumplimiento a la propuesta establecida, para mejorar el manejo de las operaciones crediticias de la COAC, aprovechando los recursos existentes.

Tabla Nª 22

CANT.	DETALLE	V/UNIT	V/TOTAL
4	PAPELERIA (Resmas de papel bond)	3,75	15,00
500	Copias	0,02	10,00
1	Impresiones	100,00	100,00
1	Donación libros	25,00	25,00
1	Trasporte y alimentación	200,00	200,00
1	Anillados, empastados	100,00	100,00
1	Suministros varios	50,00	50,00
2	Carteles	5,00	10,00
1	Capacitación	120,00	120,00
30	Refrigerios	1,00	30,00
			-
			-
TOTAL			660,00

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según GONZALES, P (2003) en su obra "ESTUDIO E IMPLANTACIÓN DEL CONTROL INTERNO MÉTODO COSOEN SERCLINICA S.A.", La presencia de grupos de investigadores mixtos, auditores y especialistas en temas de organización de empresas, así como la colaboración entre directivos, auditores internos, auditores externos podría dar más valor añadido al Sistema de Control Interno.

Según la revisión y estudio de tesis consultadas en Universidades locales, no existe un estudio que aborde el tópico del Control Interno enfocado en el Sistema COSO, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de la provincia de Cotopaxi, por lo que se considera que es el primer estudio realizado en la temática antes descrita.

No existe un estudio de evaluación por componentes del modelo COSO enfocado a Cooperativas de Ahorro y Crédito, a pesar de esto si existen manuales e instrumentos diseñados por entidades enfocadas en el desarrollo local sostenible que han aportado mucho en control interno se refiere.

Y conocedores del eminente cambio que se dio con la nueva Ley de Economía Solidaria y Popular y Del Sector Financiero Popular emitida el 10 de mayo del 2011 mediante registro oficial N° 644, el sector de la intermediación financiera no regulada y particularmente el cooperativo que hace ahorro y crédito debe evaluar y reestructurar sus Reglamentos, Políticas y procedimientos que norman su actuar.

6.3 JUSTIFICACIÓN

De realizar una evaluación del Sistema de Control Interno actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos permitirá a la dirección tomar correctivos a tiempo, de ser necesario, y proponer

herramientas de control acorde a las características de la entidad objeto de estudio.

Con la evaluación del sistema de control interno basado en el modelo COSO, y como incide en las operaciones crediticias se obtendrá resultados necesarios para afrontar los sucesos venideros, en la cooperativa de Ahorro y crédito San Miguel de Sigchos, proponer acciones para mejorar las practicas actuales por otras más especializadas como también establecer normas relativas para un Control Interno efectivo.

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

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Contribuir con una evaluación del sistema de control interno enfocado en el modelo COSO, para minimizar riesgos en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar las fases para la evaluación del sistema de control interno.

- Ejecutar el proceso de evaluación del Sistema de Control Interno, enfocado en el modelo COSO, en el departamento de crédito y cobranzas de la entidad.
- Analizar la información obtenida de la evaluación para valorar los factores del control interno aplicados.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1 Tecnológico

La cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos cuenta con un sistema informático, llamado SAC (Sistema de atención al cliente), que permite la integración de los módulos de caja cartera y contabilidad, facilitando la obtención de reportes, sin embargo no se encuentra totalmente adecuado para emitir informes de carácter tributario y el uso del principio del devengado en el cobro de intereses y maduración de la cartera de crédito,

Con respecto al acceso de la internet al momento cuenta con dos proveedores, pero se evidencia de manera reincidente problemas de conexión, a esto se suma que al momento la entidad esta trabajando con un equipo de computo de tecnología obsoleta prácticamente.

A pesar de los inconvenientes la cooperativa cuenta con los requerimientos tecnológicos necesarios para la implementación de la propuesta.

6.5.2 Organizacional

La cooperativa se encuentra estructurada de la siguiente manera:

Asamblea general de socios. Está integrada por más de 1800 socios y es la máxima autoridad de la cooperativa, se reúnen de forma ordinaria semestralmente en la cual aprueban aspectos

importantes como balances, presupuestos, planes de trabajo entre otros, encontrando dificultades para el análisis por el bajo nivel de escolaridad que la mayoría de asociados posee por la propia realidad socioeconómica de la zona de influencia que tiene la institución.

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

Consejo de Vigilancia.- A este organismo le corresponde el control y fiscalización de cooperativa, por lo tanto a la medida del conocimiento de los 5 miembros que conforman este consejo han venido trabajando hasta el momento.

Gerente y Empleados.- La cooperativa cuenta con empleados que vienen trabajando de manera conjunta prestando los servicios de atención a sus asociados

Dentro de este contexto podemos mencionar que la estructura organizacional de la cooperativa no se verá afectada por la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso.

6.5.3 Económicos Financieros

El aspecto económico se verá optimizado con la implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, ya que al utilizar correctamente el circulante existente en la empresa, se generarán recursos que permitan la inversión, y evitará la acumulación del endeudamiento, esto se dará si se cuenta adicionalmente con personal altamente capacitado que desee colaborar con la empresa.

6.5.4 Legal

La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Sigchos , es una organización jurídica creada mediante Acuerdo Ministerial #0620 el 28 de julio de 1997 .inscrita en registro único de contribuyentes con numero de Ruc 0590060437001 y su gerente es el Lic Pompilio Arguello.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

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

6.6.1 Fundamentación Legal

- La ley de Cooperativas
- Además del Reglamento General para la aplicación de la ley de Cooperativas ,
- Las normas de prudencia financiera, aplicables a las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros,
- Ley general de Instituciones del Sistema Financiero,
- Marco Integrado de Control Interno, mejor conocido como COSO I,

- Marco para la práctica de la Auditoría Interna, en la versión traducida y autorizada al Instituto de Auditores Internos del Ecuador.
- Ley Orgánica de LRTI
- Y la Ley Orgánica de la Economía Solidaria y Popular y Del Sector Financiero.

6.6.2 Fundamentación Teórica

6.6.2.1 Sistema COSO

Desde la primera definición del Control Interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA en 1949 y las modificaciones en SAS N. 55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes hasta 1992, cuando la Comisión Nacional sobre información Financiera Fraudulenta en los Estados Unidos, conocida como la “Comisión Treadway”, establecida en 1985 como uno de los múltiples actos legislativos y acciones que se derivaron de las investigaciones sobre el caso Watergate, emite el documento denominado “Marco Integrado del Control Interno” (Framework Internal Control Integrated), el cual desarrolla con mayor amplitud el enfoque moderno del Control Interno en el documento conocido como el Informe COSO (Committée of SponsoringOrganizations of theTreadwadComisión).

El Informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender el control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas.

6.6.2.2 Componentes del sistema COSO

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la Administración realiza los negocios, y están integrados al mismo proceso. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales menos estructurados; no obstante una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. Los componentes son:

6.6.2.2.1 Ambiente de Control

Proporciona una atmósfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, sirve como fundamento para los otros componentes. Dentro de este ambiente la administración valora los riesgos para la consecución de los objetivos específicos. Las actividades de control se implementan para ayudar a asegurar que se están cumpliendo las directrices de la administración para manejar los riesgos, mientras tanto se captura y comunica a través de toda la organización la información relevante. El proceso total es monitoreado y modificado cuando las condiciones lo justifican.

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Las entidades efectivamente controladas se esfuerzan por tener gente competente inculcan actividades de integridad y conciencia de control a todo lo ancho de la empresa y establecen un tono por lo alto positivo. Se aprueban las políticas y los procedimientos apropiados, incluyen a menudo un código de conducta escrito el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo en aras de conseguir los objetivos de la entidad.

Factores del ambiente de control

- a. Integridad y valores éticos. Es un elemento importante del Ambiente de Control ya que afecta el diseño, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La integridad es un pre-requisito para el comportamiento ético en todos los aspectos de las actividades de una empresa. Contribuye a la efectividad de las políticas de la compañía, y de los sistemas de control.
- b. Compromisos para la competencia. Cada tarea debe estar asignada a la persona indicada evaluando nivel intelectual y experiencia. El empleado debe tener los conocimientos y habilidades necesarias para el puesto que ocupa.
- c. Consejo de directores o Comité de Auditoría. Su existencia permite que pueda supervisarse el trabajo de la administración así como de los auditores internos y externos. Es de señalar que los miembros de este consejo deben tener apropiada experiencia administrativa y técnica del negocio a fin de que pueda desempeñar adecuadamente el gobierno
- d. Filosofía y estilo de operación de la administración. Indica la manera como la empresa es manejada incluyendo conjunto normales del negocio las actitudes frente a la información financiera a funciones de personal a procesamiento de datos.
- e. Estructura organizacional. Se refiere a la definición de las áreas claves de autoridad y responsabilidad y al establecimiento de las líneas apropiadas de información.

6.6.2.2.2 Valoración de Riesgos

Cada entidad enfrenta una serie de riesgos derivados de fuentes externas o internas los cuales deben evaluarse; una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de

objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente, la valoración consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, regulatorias y de operación continuarán cambiando se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Objetivos

La definición de objetivos puede ser un proceso altamente estructurado o informal. Los objetivos pueden definirse explícitamente o ser implícitos, tal como mantenerse en un nivel pasado de desempeño. Los objetivos a menudo están representados por la misión de la entidad por la declaración de valores. El conocimiento de las fortalezas y debilidades de la entidad y de las oportunidades y amenazas, conducen hacia una estrategia global. Generalmente el plan estratégico es establecido de manera amplia, teniendo relación con el nivel alto de asignación de recursos y prioridades.

Los Objetivos para valorar los riesgos en la compañía deben estar enfocados a las categorías descritas por COSO, como son:

- Objetivos de Operación
- Objetivos de Información Financiera
- Objetivos de Cumplimiento

Riesgos

El proceso de identificación y análisis de riesgos es un proceso interactivo y componente crítico de un sistema de control interno efectivo. Los administradores se deben centrar cuidadosamente en

los riesgos en todos los niveles de la entidad y por actividad y a la vez realizar las acciones necesarias para administrarlos.

6.6.2.2.3 Actividades de control

Las actividades de control son políticas y procedimientos que ayuden a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relacionan: operación, información financiera o cumplimiento legal.

Entre los Tipos de Actividades de Control están:

- Revisión de Alto Nivel
- Funciones Directas o Actividades Administrativas
- Procesamiento de Información
- Controles Físicos
- Indicadores de Desempeño
- Segregación de Responsabilidad

Políticas y procedimientos: Las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y sirviendo como base para el segundo elemento: procedimientos para llevar a cabo la política. Muchas veces las políticas se comunican oralmente. Las políticas no escritas pueden ser efectivas cuando corresponden a una práctica de largo tiempo de establecida y bien entendida, y en organizaciones pequeñas donde los canales de comunicación implican limitados estratos administrativos y una interacción y supervisión cerradas del

personal, pero analizando el asunto. Cuando la política está escrita, ella debe implementarse completa, consciente y consistentemente. Un procedimiento no será útil si el mecanismo desempeñado no está centrado en las condiciones bajo las cuales la política es dirigida.

Integración con la Valoración de Riesgos: Junto con la valoración de riesgos, la administración debe identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar los riesgos. Las acciones identificadas para manejar los riesgos también sirven como centro de atención sobre las actividades de control a poner en funcionamiento para asegurar que las acciones se están realizando de manera adecuada y oportuna.

6.6.2.2.4 Información y comunicación

Cada empresa debe capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades y eventos tanto externos como internos. Esta debe ser identificada por la administración como relevante para el manejo del negocio, debe proporcionarse a la gente que la necesita, oportunamente que le permita llevar a cabo sus actividades de control.

Información

La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento legal. La información financiera por ejemplo, se usa no solamente para desarrollar estados financieros de difusión externa, también se emplea para decisiones de operación, tales como monitoreo del desempeño y recursos.

De igual manera, la información operacional es esencial para el desarrollo de los estados financieros; ello incluye lo rutinario: compras, ventas y otras transacciones lo mismo que información sobre los competidores, liberación de productos o condiciones económicas, que pueden afectar las valuaciones de inventarios y de cuentas por cobrar. Asimismo, la información desarrollada de fuentes tanto interna como externa, financieras como no financieras, es relevante para todas las categorías de objetivos. La información financiera es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información. El termino sistemas de información frecuentemente es usado en el contexto del procesamiento de datos generados internamente, relacionados con las transacciones, tales como compras y ventas y actividades de operaciones interna tales como producción en proceso.

Los sistemas de información operan algunas veces en forma de monitoreo, realizando captura rutinaria de datos específicos. En otros casos, se realizan acciones especiales para obtener la información requerida. Los sistemas de información pueden ser formales o informales. Las conversaciones con clientes, proveedores, reguladores y empleados proveen a menudo de la información más crítica requerida para identificar riesgos y oportunidades. De manera similar, la asistencia a seminarios profesionales o industriales y la participación como miembros de asociaciones de comercio y otros pueden proporcionar información valiosa.

Comunicación

La comunicación es inherente a los sistemas de información, los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento, pero las comunicaciones también deben darse en un

sentido amplio relacionándose con las expectativas, las responsabilidades de los individuos y de los grupos, y otros asuntos importantes. Existen tipos de comunicación como los siguientes:

- Interna
- Externa

6.6.2.2.5 Supervisión

Los sistemas de control interno cambian con el tiempo, la manera como se aplican los controles tiene que evolucionar, debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos o quizás no se desempeñen ampliamente. Ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos y otras presiones adicionales. Además, las circunstancias para las cuales rediseñó el sistema de control interno pueden también cambiar, originando que se lleguen a cermeños capaces de anticiparse a los riesgos producidos por las nuevas condiciones. Por consiguiente, la administración necesita determinar si el sistema de control interno continúa siendo relevante y capaz de manejar los nuevos riesgos.

El monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente.

Este proceso implica la valoración por parte del personal apropiado del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo y realizando las acciones necesarias, se aplica para todas las actividades en una organización lo mismo que algunas veces para contratistas externos.

El monitoreo puede hacerse de dos maneras: mediante actividades continuas (Engoan) o a través de evaluaciones separadas, los sistemas de control interno usualmente se estructuran para monitorearse a sí mismo sobre una base continua en algún grado.

A mayor grado de efectividad del monitoreo continuo se necesitan menos evaluaciones separadas.

La frecuencia de las evaluaciones separadas necesarias para que la administración tenga una seguridad razonable respecto de efectividad del sistema de control interno es asunto del juicio de la administración. Para tomar tal determinación, deben hacerse las siguientes consideraciones: La naturaleza y el grado de los cambios que ocurren y sus riesgos asociados, la competencia y la experiencia de la gente en la implementación de los controles, lo mismo que los resultados del monitoreo continuo. Usualmente, alguna combinación de monitoreo continuo y evaluaciones separadas asegurará que el sistema de control interno mantenga efectividad en el tiempo.

Debe conocerse que los procedimientos de monitoreo continuo se construyen en las actividades normales, repetitivas de una entidad.

Puesto que se desempeñan en una base de tiempo real, reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes, y están integradas en la entidad, son más efectivos que los procedimientos desempeñados en conexión con evaluaciones separadas. Dado que las evaluaciones separadas se realizan luego de los hechos, los problemas a menudo serán identificadas más rápidamente por las rutinas de monitoreo continuo.

6.6.2.3 Fases para evaluación del control interno

Para la evaluación enfocada en el modelo COSO, del Sistema de Control Interno de las Operaciones Crediticias de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito San Miguel de Sigchos, se tomo como base bibliográfica, las fases descritas en la pagina web <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/evaluacion-para-un-sistema-de-control-interno.htm>, por el Lic., M.Sc. Rafael Enrique Viña Echevarría, profesor de la Universidad de Sancti Spíritus, de Cuba, en su obra “PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO”

6.6.2.3.1 Sensibilización

En la etapa de sensibilización tiene como objetivo principal dar a conocer a los directivos, administrativos empleados sobre el proceso de la evaluación para que tengan el conocimiento necesario sobre lo que se quiere lograr y se conviertan en actores de este cambio enfocados en los objetivos y necesidad de la evaluación del control interno en las operaciones crediticias de la COAC, con la ventaja que tienen el conocimiento de estas necesidades y sus causas.

Además en esta etapa también se expone a los implicados en el proceso de evaluación, antes mencionados, el significado que tiene la evaluación, reafirmando el sentido de la misma, para fomentar el cambio de actitudes, opiniones y valores.

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

6.6.2.3.2 Planificación y organización

En la **Planificación** se propone un plan de acción y se divide en dos fases importantes:

- En la primera fase, se debe analizar la situación actual es decir, se debe conocer la entidad, sus inicios, actividades, personal, normas, principios, objetivos, etc., mismos que beneficiaran la aplicación de la propuesta.

- La segunda fase, exponer por escrito el proyecto de evaluación del sistema de control interno.

Mientras la **Organización** implica establecer las condiciones que hagan factible el estudio.

En esta etapa debemos conformar equipos de trabajo, asignar las tareas en función de las actividades planeadas y asegurarse de capacitar al personal en las labores que se espera que desempeñen. También es fundamental establecer mecanismos flexibles y ágiles de coordinación y comunicación entre el equipo de trabajo y el responsable. En este sentido se verán implicados el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, y los funcionarios y empleados de la entidad

Entonces en esta fase debemos seguir los siguientes pasos:

- a) Identificación de los objetivos, estructura interna, políticas y problemas, segmentados por áreas o procesos.
- b) Definición de los componentes de control Interno a evaluar.
- c) Establecer un equipo evaluación
- d) Realizar un cronograma de actividades
- e) Asignación de responsabilidades dentro de cada equipo

6.6.2.3.3 Ejecución e Información

La siguiente fase después de planeado y organizado la evaluación y de haber planteado las acciones, el paso siguiente es el de la ejecución, el que consiste en recopilar la información y analizarla, convirtiéndose en los objetivos principales de esta etapa. Se refiere a acudir a las fuentes previstas con las estrategias e instrumentos planeados, pero prestando atención a los aspectos, situaciones, informaciones y opiniones que pudieran ser de relevancia para los resultados

En esta fase debemos seguir los siguientes pasos:

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

6.6.2.3.4 Toma de decisiones y correctivos

Corresponde a la ejecución de actividades bien definidas derivadas de las valoraciones y recomendaciones realizadas, en un plan o programa de acción y también de conformidad y aprobado por la dirección y con la participación de todo el personal, elaborar y aplicar un sistema de mejoras continuas que permitan dar solución a los problemas detectados en la evaluación del Sistema de Control Interno.

6.6.2.3.5 Seguimiento

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

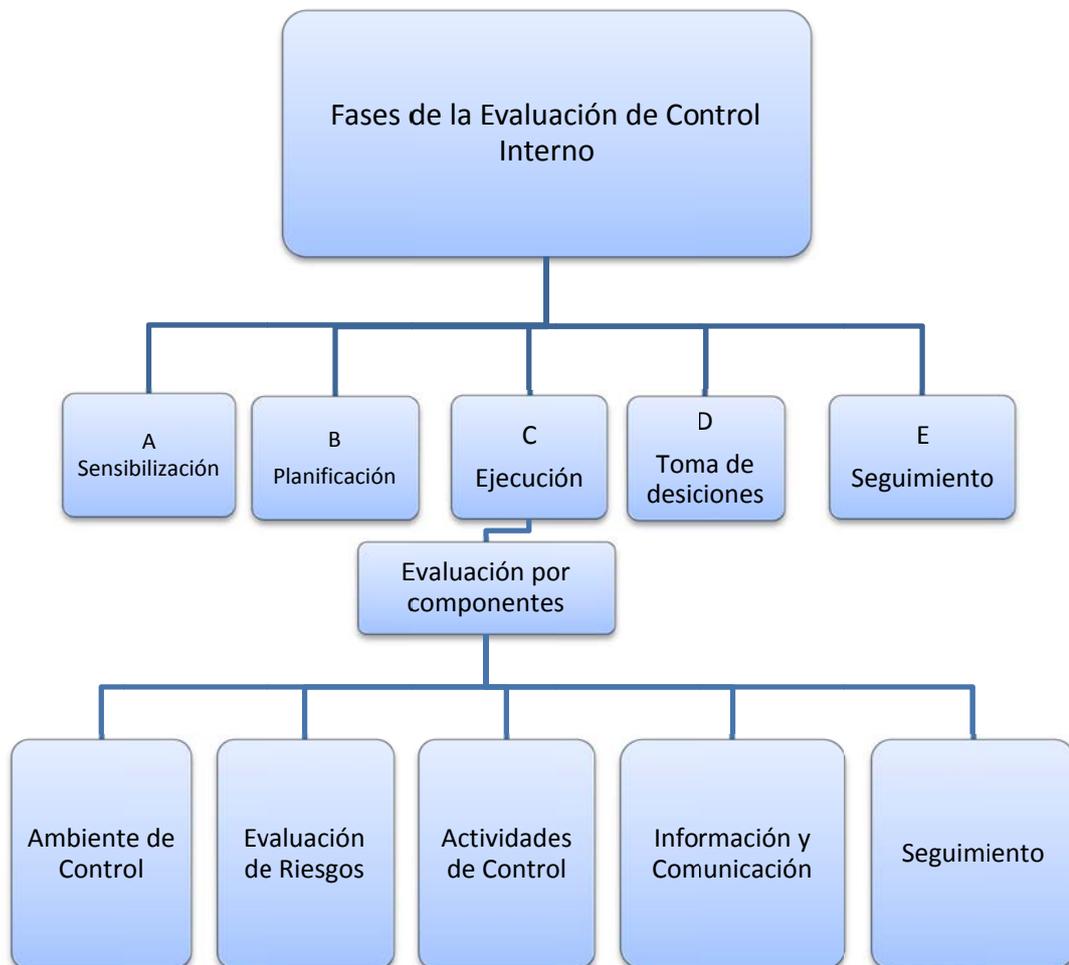
6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO

Se dispone de una variedad de metodologías y herramientas de evaluación, incluyendo listas de comprobación, cuestionarios y técnicas de diagrama de flujo. Para la evaluación del sistema de control interno para las operaciones crediticias enfatizadas en la propuesta, es de naturaleza crítico propositivo, por que el fin del estudio es la toma de

decisiones para el cambio, para lo cual se determinarán cinco etapas o fases, las mismas que deberán cumplir con metas, regidas a las actividades y recursos que mantiene la empresa, así como la definición de responsables para su ejecución.

Figura N° 6

Fases de la evaluación del Control Interno



Autor: Danilo Jácome

Fuente: VIÑA, Rafael “PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO” 2008

6.7.1 DESARROLLO

PROPUESTA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENFOCADO EN EL MODELO COSO, PARA LAS OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS.

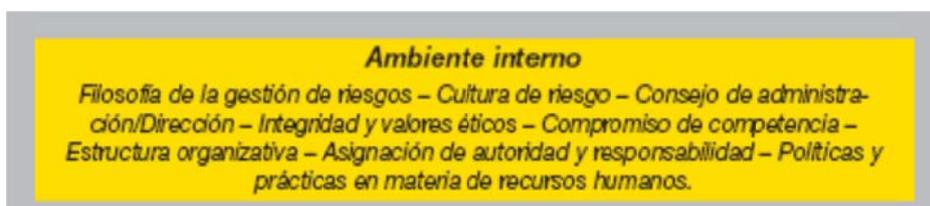
A) SENSIBILIZACIÓN

Esta etapa se desarrolló en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, durante la tres primeras semanas.

La primera semana se dedicó exclusivamente a dar a conocer a los directivos, administrativos y empleados sobre el proceso de la evaluación, sus fases, sus requerimientos y las responsabilidades de cada uno de ellos, para que tengan el conocimiento necesario sobre lo que se quiere lograr.

Como objetivo cumplido de esta fase tenemos la capacitación que recibió el personal para conocer sobre los componentes del control interno y las ventajas de evaluar el sistema de Control Interno enfocados en el modelo COSO, para ello se realizó un tríptico dado a conocer a los empleados.

Figura N° 7 Tríptico Capacitación personal



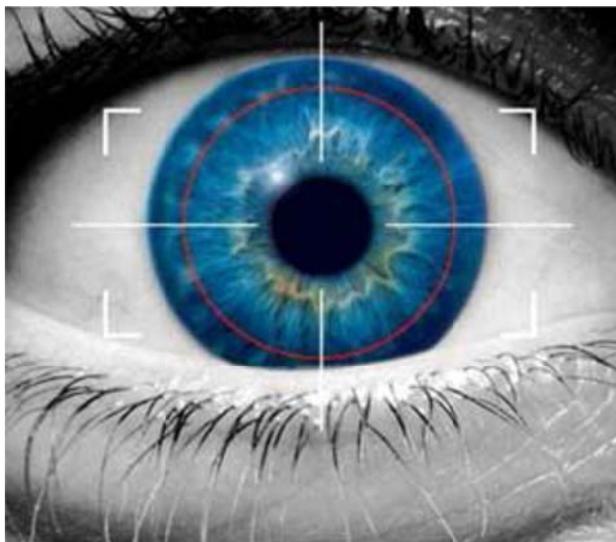
Evaluación de riesgos

*Riesgo inherente y residual – Probabilidad e impacto – Fuentes de datos –
Técnicas de evaluación – Correlación entre acontecimientos.*



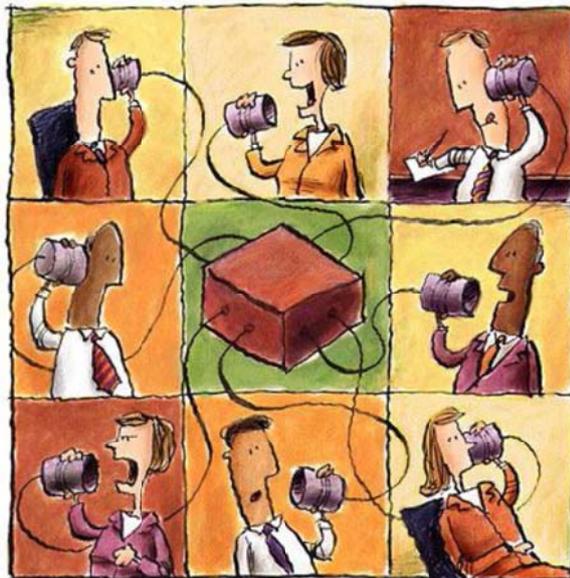
Actividades de control

*Integración de la respuesta al riesgo – Tipos de actividades de control – Políticas y
procedimientos – Controles de los sistemas de información – Controles específicos
de la entidad.*



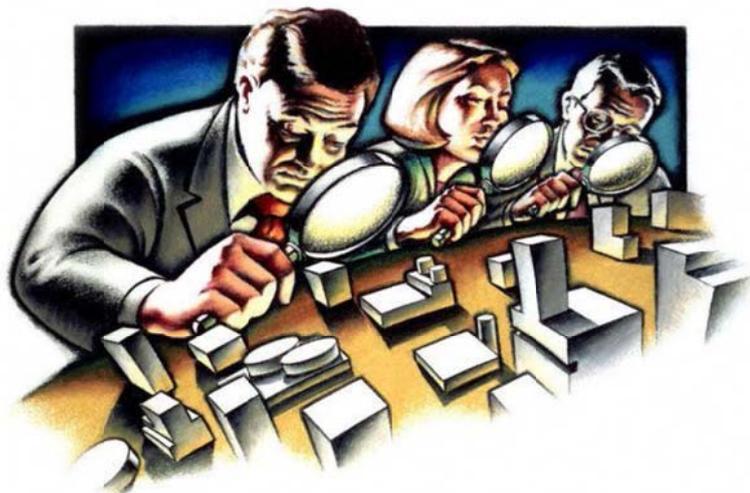
Información y comunicación

Información – Comunicación.



Supervisión

*Actividades permanentes de supervisión – Evaluaciones independientes –
Comunicación de deficiencias.*



B) PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

La planificación de la propuesta se enmarco necesariamente en las 5 fases mencionadas en la metodología, y tubo los siguientes tópicos

Planificación: Dentro de lo que se tomo en cuenta:

a. Situación actual de la entidad

Identificación de la Cooperativa

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

La Cooperativa es de responsabilidad Limitada a su capital social y de duración indefinida, sin embargo podrá liquidarse o disolverse por las causales y en la forma establecida en la Ley de Cooperativas y su Estatuto.

Las actividades que realice la Cooperativa están regidas por la Ley de Cooperativas y su reglamento general, bajo el control directo de la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

Objetivos

La Cooperativa de conformidad con sus Estatutos mantiene los siguientes objetivos:

- Promover la cooperación económica entre sus asociados, para cuyo cumplimiento recibirá los ahorros, certificados de aportación y depósitos a plazo fijo que realicen los socios, efectuar cobros y pagos,

así como todas aquellas operaciones necesarias para el fortalecimiento de la cooperación crediticia dentro del marco legal permitido para las Cooperativas.

- Otorgar préstamos a sus miembros de conformidad al reglamento que para el efecto se establezca.
- Proporcionar a sus asociados capacitación permanente, tanto en lo económico, como en lo social.
- Establecer nexos dentro y fuera del país con entidades similares y que beneficien a la Cooperativa.
- Obtener fuentes de financiamiento interno y externo para el desarrollo de la institución.
- Establecer todos los servicios y realizar otras actividades que estando, encuadrados en la Ley de Cooperativas y su Reglamento, contribuyan al mejoramiento social, económico de sus miembros.
- La Cooperativa podrá realizar como actividad principal intermediación financiera, así como también otras actividades como el pago del bono de desarrollo humano, cobro de planillas de servicios básicos, entre otras, ejecutar proyectos de desarrollo económico social con la coordinación y ayuda de ONG's.
- La Cooperativa realizará operaciones, pasivas y activas con sus socios y aunque para dar facilidades a estos tenga que abrir oficinas a la vista del público.
- Efectuar giros, negociar remesas, crear, adquirir, aceptar, endosar, cobrar y cancelar títulos y hacer transferencias de dinero, todo de conformidad con la legislación vigente.
- Contribuir al financiamiento crediticio a proyectos de desarrollo comunitario.
- Prestar capacitación u asesoría en aspectos económicos, financieros, técnicos, y desarrollar programas de educación cooperativa.
- Promover, constituir y fundar organizaciones asociativas, participar e invertir en otro tipo de organizaciones asociativas, siempre y cuando,

unas y otras sirvan para mantener su especialización y cumplir actividades de apoyo o complementación del objetivo cooperativista.

- Procurar el apoyo del estado, de entidades públicas y privadas o particulares, bancos, cajas de ahorro, prevención social, etc. Con el propósito de consolidar los fines y objetivos cooperativos.
- Realizar todo tipo de operaciones necesarias o complementarias para el desarrollo del objeto del cooperativismo y para la prestación de los servicios.

Estructura Interna Administrativa

La Cooperativa ejerce su administración por medio de los siguientes organismos.

- Asamblea General de Socios
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Gerencia
- Comisiones especiales

Normativa

La Cooperativa “San Miguel de Sigchos”, dispone de la siguiente normativa al 31 de diciembre de 2010.

- Estatuto General, aprobado mediante Acuerdo Ministerial N° 1163, de julio 28 de 1997 y reformado mediante acuerdo N° 0620 del 12 de junio del año 2000 y acuerdo N° MIES-DPX-2011-0003 del 28 de enero del 2011.
- Reglamento para implementación y uso del seguro de desgravamen
- Reglamento para pago de movilizaciones y viáticos para directivos y empleados
- Reglamento interno
- Reglamento de caja chica
- Reglamento de crédito

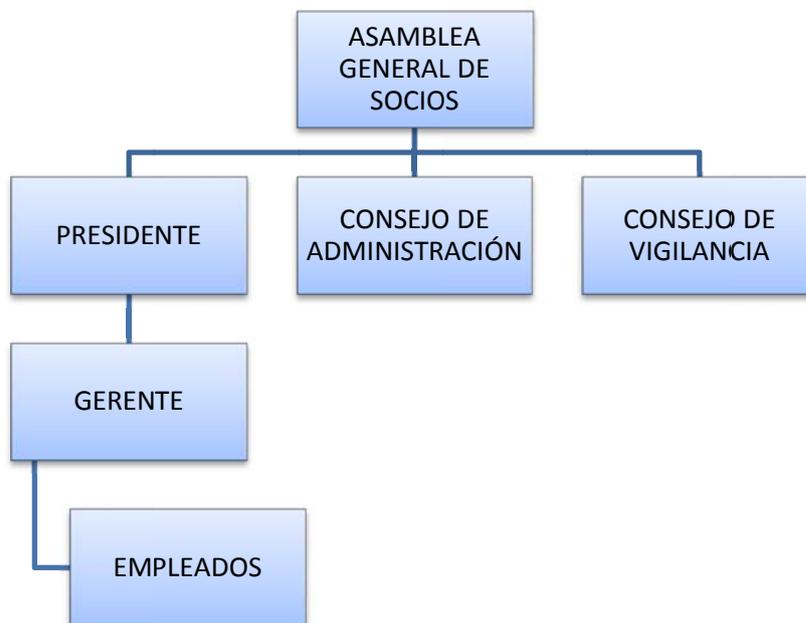
- Reglamento de manejo de caja
- Reglamento Interno de Prestaciones y Servicios para los trabajadores de la Cooperativa.

Adicionalmente la Cooperativa observa las disposiciones constantes en la ley de Cooperativas vigente hasta el mes de mayo del 2011 y su reglamento general, código de trabajo y demás regulaciones que tienen que ver con la marcha institucional.

Estructura organizacional

La estructura organizacional mostrada en la cooperativa, carece de los niveles operativos de la institución, únicamente se detalla los niveles directivos (Asamblea, Consejos, Gerente). Se requiere reestructurar el nivel de empleados donde describa los departamentos operativos de la cooperativa, detallando las líneas de autoridad y reporte de cada cargo operativo.

Figura N° 8 Organigrama Estructural

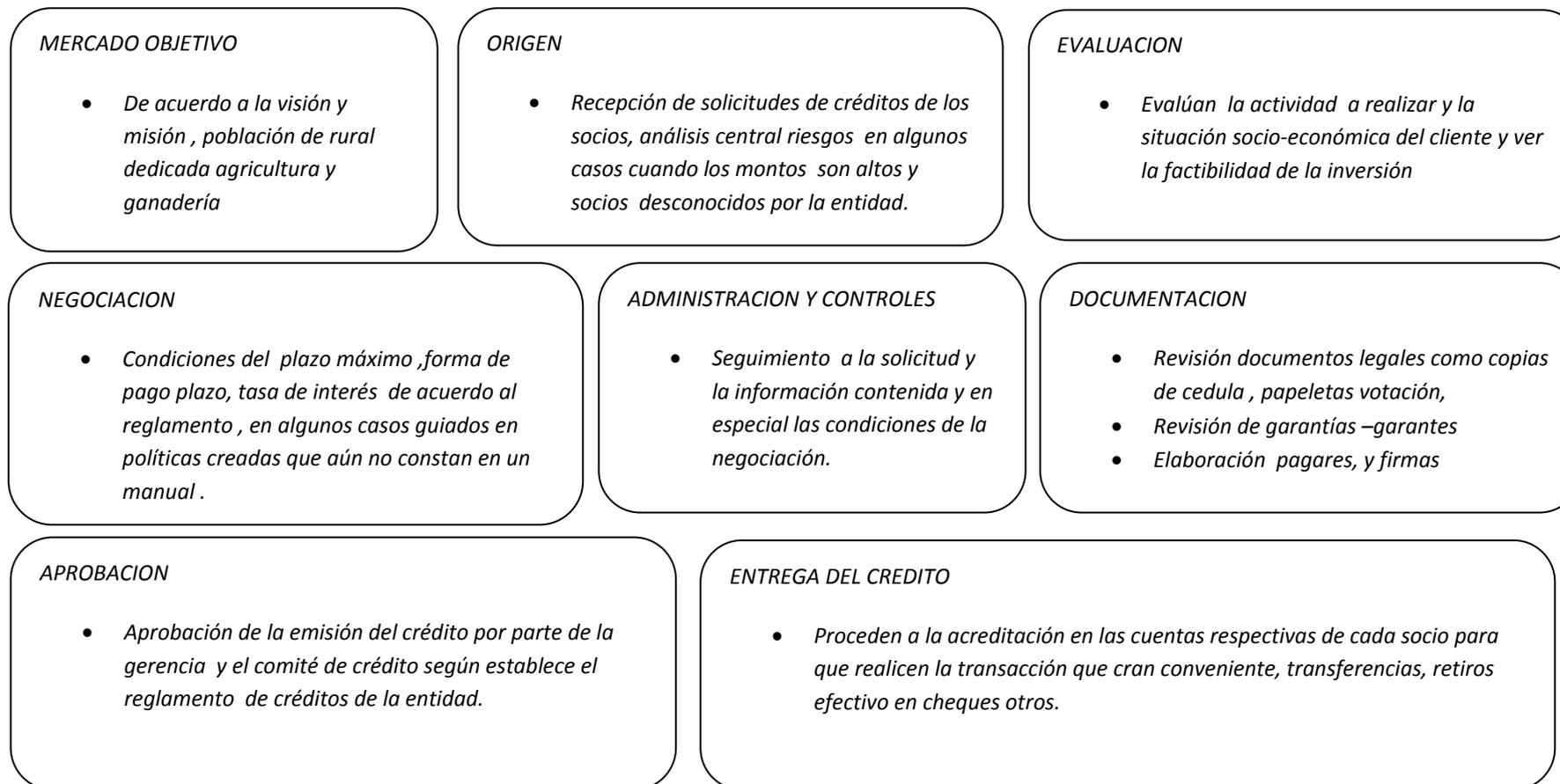


Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Informe de Evaluación Institucional 2009

Proceso del crédito

Figura N° 9 El proceso del crédito en la COAC San Miguel de Sigchos



b. Definición de los componentes de control Interno a evaluar.

La evaluación se realizará en el marco metodológico del modelo de control Interno COSO, por lo tanto paso a paso se evaluara los 5 componentes que este sistema propone, tópico tratado en la fase de sensibilización al personal.

Los cuales son:

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

c. Establecer el equipo evaluación

El equipo de evaluación estará conformado netamente por los administrativos y directivos de la cooperativa, así como se demuestra en el siguiente cuadro.

Tabla N° 23

EQUIPO EVALUADOR

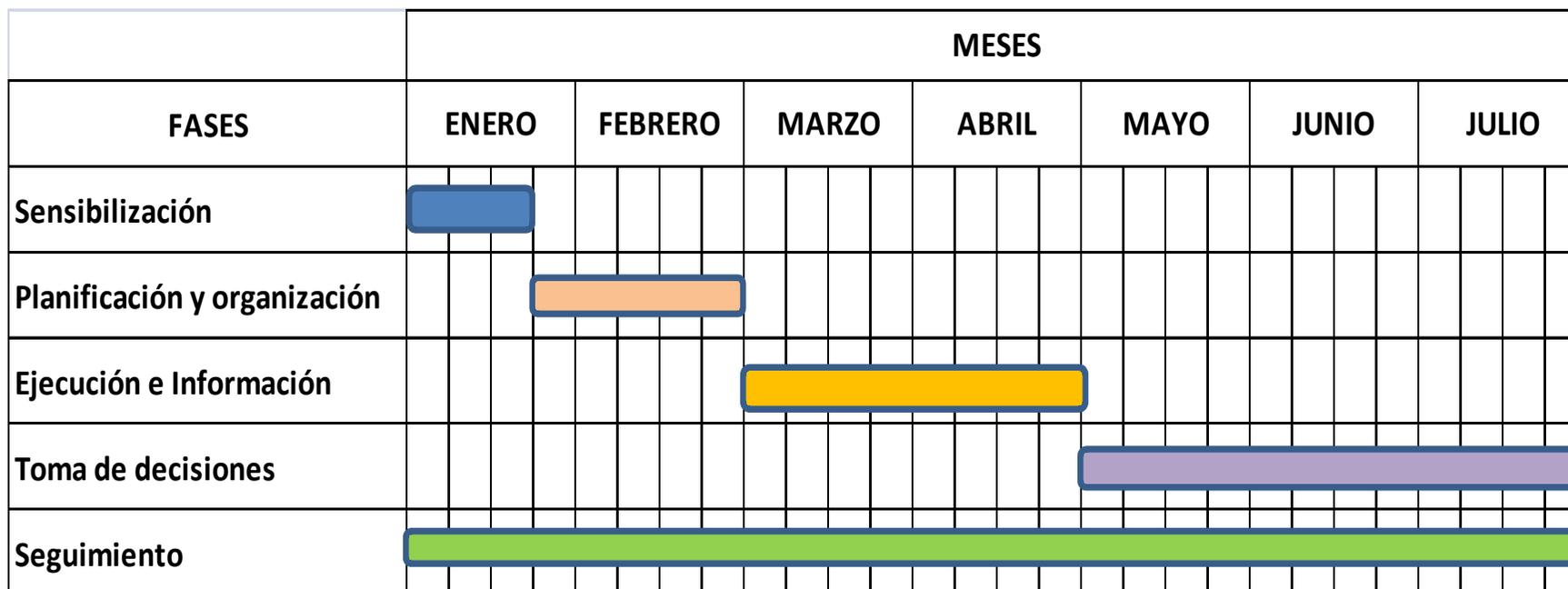
N°	CARGO	NOMBRE
1	PRESIDENTE C. DE ADMINISTRACIÓN	GERARDO CAMPAÑA
2	SECRETARIO	JOSÉ DUVÁN JÁCOME
3	GERENTE	GIL POPILIO ARGUELLO
4	CONTADORA	JACOME URIBE IRALDA
5	ASISTENTE DE CONTABILIDAD	CISNERO CASTELLANO MARCO
6	CAJERA	ALVAREZ GALLARDO JHANETH
7	CAJERO	DÍAS DÍAS WILSON
8	INVESTIGADOR	DANILO JÁCOME

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

d. Realizar un cronograma de actividades

Figura N° 10 Cronograma de Actividades



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

Se revisó si se cuenta con los factores como humanos, financieros, materiales, mencionados anteriormente en la propuesta,

El cronograma de actividades, el cual detallo las 5 fases de la siguiente manera:

- Las tres primeras semanas desde la primera semana de enero hasta la tercera del mismo mes, se las utilizó para la sensibilización de los empleados ante el tema a tratar, se realizó volantes, entrevistas y una capacitación o ponencia del tema, además en esta etapa también se nombró a los implicados en el proceso de evaluación, el significado que tiene la evaluación, reafirmando el sentido de la misma, para fomentar el cambio de actitudes, opiniones y valores.
- La cuarta semana de Enero hasta la última de febrero fue la fundamental para la planificación y organización en donde se visualiza la situación actual y también las acciones que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, que se planea realizar, haciendo énfasis en la explicación de los objetivos; las variables independiente y dependiente es así el control interno y las operaciones crediticias respectivamente; los alcances de la evaluación, los métodos, instrumentos y técnicas de investigación para llevar a buen término la evaluación, además en esta etapa se conformó los equipos de trabajo, se asignaron las tareas en función de las actividades planeadas y se capacitó al personal en el área que se espera que desempeñen.
- A partir de la primera semana de Marzo hasta la última de Abril se llevó a cabo la ejecución de la evaluación por componentes del Sistema de Control Interno, análisis de los mismos,

valuación y emisión de informes parciales. En esta fase se debió recolectar, organizar, analizar y valorar la información pertinente, elaborar informes parciales de evaluación. Cada equipo de trabajo, luego de recolectada, organizada, analizada y valorada la información pertinente, previa discusión con el equipo, elabora un informe parcial de evaluación, que con posterioridad reportará al coordinador de la comisión evaluadora

- Los meses de Mayo Junio y Julio se emplearon para elaborar y aplicar sistemas y correctivos que garanticen una mejora continua.
- Y el seguimiento lo realizaron desde el inicio de la sensibilización, hasta el final de la evaluación.

e. Asignación de responsabilidades dentro de cada equipo

Cada equipo tendrá diferentes actividades dependiendo de su área de conocimiento.

Tabla N°24 Asignación de responsabilidades

FASES	RESPONSABLES
Sensibilización	El investigador
Planificación y organización	El investigador
Ejecución e Información	El investigador / La dirección / La gerencia / El Contador / Los cajeros
Toma de decisiones	El Investigador / La Gerencia
Seguimiento	La dirección

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

C) EJECUCIÓN E INFORMACIÓN

a. Análisis de los componentes a evaluar

Se determinó ciertos parámetros a tomar en cuenta que se creen insatisfactorios para la evaluación, del SCI, los mismos se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N°25 Criterios para una calificación Insatisfactoria

Componente de Control	CRITERIOS PARA UNA CLASIFICACION INSATISFACTORIA
<i>Ambiente de Control</i>	<i>Ausencia de Controles o bien los mismos son inadecuados.</i>
<i>Evaluación del riesgo</i>	<p><i>La conducción no ha predefinido objetivos relevantes. Dichos objetivos son incompatibles con objetivos más amplios.</i></p> <p><i>La conducción no identificó riesgos relevantes para el logro de sus objetivos.</i></p> <p><i>La conducción no cuenta con una base para determinar cuáles son los riesgos más críticos.</i></p> <p><i>La conducción no aseguró que se mitiguen los riesgos operativos críticos.</i></p>
<i>Actividades de Control</i>	<p><i>Las actividades claves de control no están funcionando como se pretendía.</i></p> <p><i>La estrategia de la conducción respecto de mitigar los riesgos no se refleja de forma apropiada en las actividades de control.</i></p>

Comunicación e información	No se identifica, reúne ni comunica la métrica clave. Los empleados no comprenden sus responsabilidades de control.
Supervisión	La conducción no establece un medio para determinar la calidad del sistema de control interno a través del tiempo ya sea por evaluaciones independientes o bien por actividades de supervisión permanentes, estructuradas e independientes.
Global	Se deben considerar las clasificaciones de todos los componentes a fin de determinar si los controles brindan seguridad razonable respecto de que se lograrán los objetivos de la conducción. Una fortaleza en los controles internos de un componente puede compensar una debilidad de control en otro componente.

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Informe COSO

Así también se identifico las características óptimas que estos factores deben cumplir:

Ambiente de Control. Controles tanto en la estructura de la organización, la asignación de autoridad y responsabilidad, las políticas y prácticas en materia de recursos humanos incluso la ética, el compromiso con la competencia y el estilo operativo de la conducción.

Evaluación del riesgo.

Conforme COSO, una evaluación eficaz del riesgo requiere:

- Definición previa de objetivos
- Compatibilidad de objetivos
- Identificación de riesgos para lograr objetivos.
- Juicio respecto de cuáles son los riesgos críticos.
- Determinación de medidas para mitigar riesgos.

En ausencia de cualquiera de estos factores, por lo general se ha realizado una clasificación insatisfactoria.

Actividades de Control.

Información Financiera, procedimientos escritos, autorizaciones, mantenimiento de registros, revisiones administrativas y salvaguarda de activos desagregados para evitar información financiera fraudulenta y malversación de bienes, etc..

Sistemas de Información, en general, hardware, y controles de aplicación diseñados para asegurar la confiabilidad del sistema operativo, la exactitud de los productos de información y la protección de los equipos y archivos.

Operacional, controles directivos, preventivos y de detección que apuntan a lograr un uso eficiente y eficaz de los recursos medido en función del alcance con el que se cumplen los objetivos específicos de control.

Para el caso de que no se implementen las actividades claves de control o bien que las mismas no estén logrando el propósito establecido, se asegura una clasificación insatisfactoria para este componente del control.

Información y Comunicación.

El informe COSO menciona varios factores de control para la información y la comunicación.

La identificación, reunión y comunicación de métrica clave para evaluar el desempeño del área que se está auditando.

La comprensión del responsable respecto de sus actividades de control relativas a un sistema mayor.

Los mecanismos para tratar, de manera oportuna, las preocupaciones, quejas y disputas del público, proveedores o personal.

Supervisión.

La supervisión determina la calidad del sistema de control interno a través del tiempo. Se necesita alguna forma de independencia del proceso diario para garantizar que la supervisión sirve como control eficaz.

Por lo tanto, no considerar revisiones del desempeño de rutina dentro de un proceso como parte del componente supervisión. En cambio, tales revisiones son consideradas como actividades de control.

En caso de que la conducción no logre establecer un proceso de supervisión para su sistema de control interno, ya sea bajo la forma de evaluaciones puntuales o de monitoreo continuo, entonces resultaría inapropiada una clasificación satisfactoria para este componente del control.

b. Aplicación, por parte del evaluador y de los ejecutantes de la evaluación por componentes.

En cuanto a su contenido incluye los procedimientos específicos para la verificación de cada tipo de componente, el cual se fragmenta en varios factores los mismos que deben ser evaluados frente a un valor proyectado u óptimo de calificación que denota la perfección del sistema, según cumpla las diferentes características tendrá el puntaje asignado a cada componente, caso contrario de no cumplir, tendrá un puntaje de cero. Cada componente se fragmenta en varias características y sub características.

La calificación se la realiza luego del análisis y autoevaluación de parte de la administración, por cada característica o sub característica, y en observancia de las herramientas de evaluación del Informe COSO.

Objetivo: Identificar puntos de referencia enfocados en el modelo COSO, para proponer mejoras en el sistema de control interno

Metodología: Identificación de las necesidades del sistema de control interno a través de entrevistas con los Consejos Directivos, la Administración, personal del Depto. Contable y Cajeros.

Medición: Se asignan puntajes a los componentes del Sistema COSO y los factores respectivos los cuales a su vez están divididos en características, de cuyo cumplimiento dependerá el resultado obtenido.

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

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

EVALUACIÓN POR COMPONENTES

PRIMER COMPONENTE: Ambiente de Control

Puntos a Evaluar

- Integridad y valores éticos
- Compromiso para la competencia
- Consejo Directivos
- Filosofía y estilo de operación de Administración
- Estructura Organizacional
- Asignación de Autoridad y Responsabilidad
- Políticas y prácticas de Recursos Humanos

Tabla N°26 Valoración del componente Ambiente de Control

AMBIENTE DE CONTROL		
FACTORES	PUNTAJE PROYE.	PUNTAJE EVALUAC.
Integridad y valores éticos	10	8
Compromiso para la competencia	10	0
Consejo Directivos	10	6
Filosofía y estilo de operación de Administración	10	10
Estructura Organizacional	10	7
Asignación de Autoridad y Responsabilidad	10	10
Políticas y prácticas de Recursos Humanos	10	2
TOTAL	70	31

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Se puede observar que el puntaje total obtenido después de la evaluación del componente Ambiente de control es de 31 puntos sobre los 70 requeridos.

Tabla N°27

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Existen códigos básicos de conducta	X		2	2
Los empleados sienten presión para hacer lo correcto		X	0	2
Existencia de un reglamento Interno	X		2	2
Aceptable relación de la administración con los socios	X		2	2
Controles para reducir errores o fraudes	X		2	2
TOTAL			8	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Puntaje obtenido en Integridad y Valores Éticos es 8 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Tabla N° 28

COMPROMISO PARA LA COMPETENCIA				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Descripciones formales de tareas a realizar por empleados		X	0	5
Análisis de de conocimientos y habilidades para desempeñar un trabajo adecuadamente		X	0	5
TOTAL			0	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Puntaje obtenido en Compromiso para la Competencia es 0 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Tabla N° 29

CONSEJOS DIRECTIVOS				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Interactúan con los auditores sean internos o externos	X		2	2
Presentan alternativas y toman acciones apropiadas de ser necesario	X		2	2
Son frecuentes y oportunas las reuniones de las juntas		X	0	2
El conocimiento y experiencia es suficiente		X	0	2
Participan en decisiones de la administración	X		2	2
TOTAL			6	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Puntaje obtenido en Consejos directivos es 6 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Tabla N° 30

FILOSOFÍA Y ESTILO DE OPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Manejo de políticas e indicadores de desempeño	X		2	2
La dirección procede solo después de un detallado análisis de riesgos	X		2	2
Existe estabilidad del personal clave	X		2	2
Confianza en la Información financiera	X		2	2
Cumplimiento eficiente de responsabilidades	X		2	2
TOTAL			10	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Puntaje obtenido en Filosofía y Estilo de la Administración es 10 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Tabla N° 31

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO	EVALUADO	ÓPTIMO
		CUMPLE		
La estructura facilita el flujo de la información a través de todas la actividades	X		3	3
Definición de las áreas claves de autoridad y responsabilidad	X		4	4
Existe un número adecuado de empleados		X	0	3
TOTAL			7	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Estructura organizacional es 7 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Tabla N° 32

ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO	EVALUADO	ÓPTIMO
		CUMPLE		
Autoridad y responsabilidad son asignados a todos los empleados de la entidad	X		5	5
Hay un balance apropiado entre la autoridad y la responsabilidad asignada	X		5	5
TOTAL			10	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Asignación de autoridad y Responsabilidad 10 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Tabla N° 33

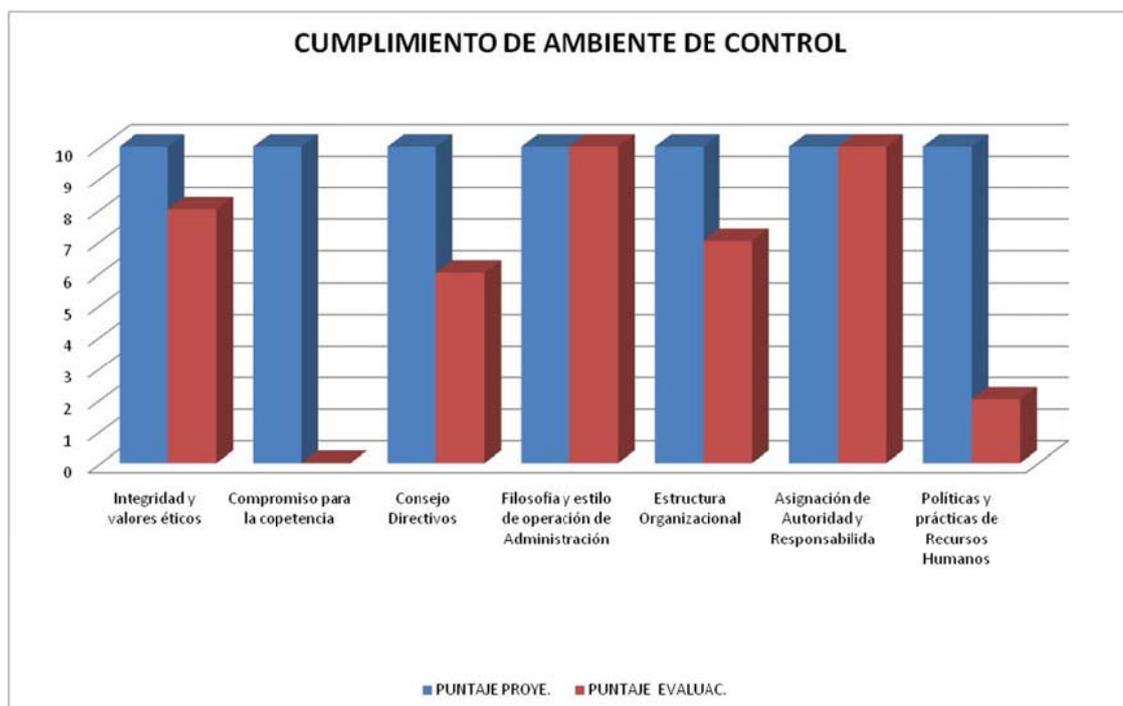
POLÍTICAS Y PRACTICAS DE RECURSOS HUMANOS				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Documentación formal de políticas y prácticas de recursos humanos		X	0	2
Existe un personal de supervisión que evalué los resultados		X	0	2
Son los valores éticos un criterio en la evaluación		X	0	2
Criterios detallados de promoción o incremento de salarios		X	0	2
Alto nivel de atención a la contratación y al entrenamiento del personal	X		2	2
TOTAL			2	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Políticas y Prácticas de Recursos Humanos 2 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Grafico N° 16



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Tabla N°26

EVALUACIÓN POR COMPONENTES

SEGUNDO COMPONENTE: Valoración de Riesgos

Puntos a Evaluar

- Definición de objetivos
- Identificación de riesgos
- Manejo del cambio

Tabla N° 34

VALORACIÓN DE RIESGOS		
FACTORES	PUNTAJE PROYE.	PUNTAJE EVALUAC.
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	10	10
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	10	6
MANEJO DEL CAMBIO	10	6,67
TOTAL	30	22,67

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

El componente valoración de Riesgos tiene una puntuación total de 22,67 sobre los 30 puntos óptimos

Tabla N° 35

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO	EVALUAD.	ÓPTIMO
		CUMPLE		
Definición de objetivos globales de la entidad	X		2	2
Información de los objetivos globales de la entidad a los empleados	X		2	2
Enlace de los objetivos a nivel de actividad con los globales	X		2	2
Cada departamento o actividad establece sus objetivos	X		2	2
La dirección provee los recursos necesarios para lograr los objetivos	X		2	2
TOTAL			10	10

Elaborado por: Danilo Jácome **Fuente:** Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Definición de Objetivos se obtuvo 10 puntos sobre los 10 puntos esperados.

Tabla N° 36

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO	EVALUADO	ÓPTIMO
		CUMPLE		
Identificación de riesgos para cada objetivo a nivel de actividad	X		2	2
Mecanismos formales en la identificación de riesgos		X	0	2
Análisis de riesgos a través de estimación de riesgos, valoración de ocurrencia y determinar acciones a ejecutar	X		2	2
Mecanismos para manejar riesgos que demanden la atención de la alta dirección	X		2	2
Mecanismos para detectar riesgos de fuente interna		X	0	2
TOTAL			6	10

Elaborado por: Danilo Jácome **Fuente:** Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Identificación de riesgos fue de 6 puntos.

Tabla N° 37

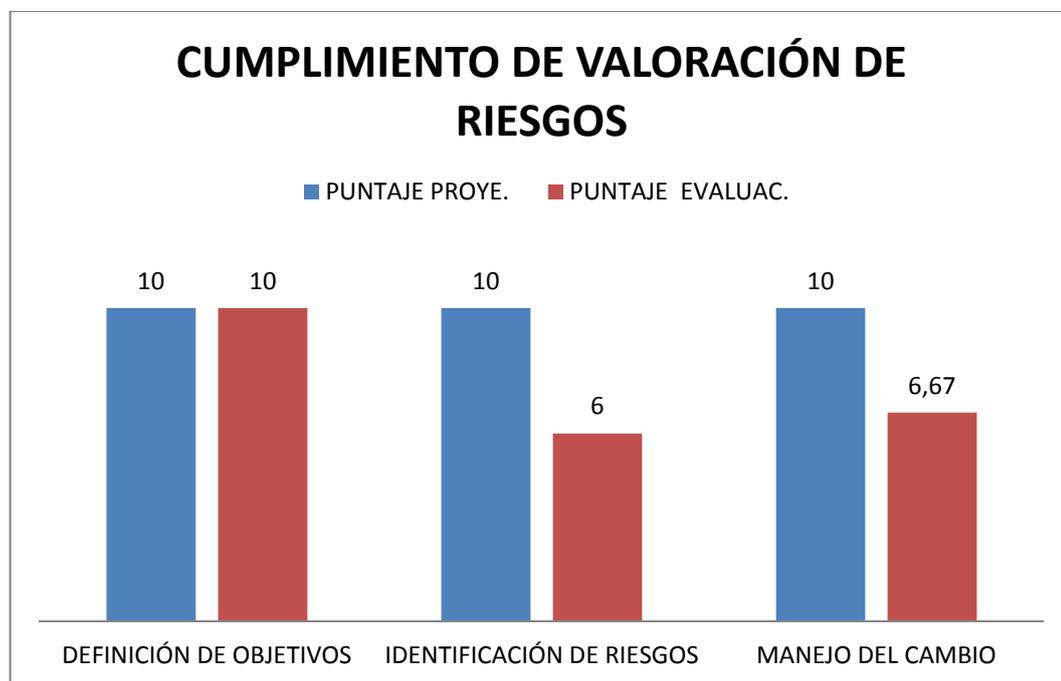
MANEJO DEL CAMBIO				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos	X		3,33	3,33
Investigación de mercado u otros factores que representen cambios en los clientes		X	0	3,33
Actualización en nuevas legislaciones	X		3,33	3,33
TOTAL			6,67	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Manejo del Cambio se obtuvo un puntaje de 6,67 sobre los 10 óptimos.

Gráfico N° 17



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Tabla N° 34

EVALUACIÓN POR COMPONENTES

TERCER COMPONENTE: Actividades de Control

Puntos a Evaluar

- Políticas y procedimientos

Tabla N° 38

ACTIVIDADES DE CONTROL		
FACTORES	PUNTAJE PROYE.	PUNTAJE EVALUAC.
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	10	4
TOTAL	10	4

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

La evaluación de las Actividades de Control tuvo un puntaje de 4 puntos sobre los 10 esperados.

Tabla N° 39

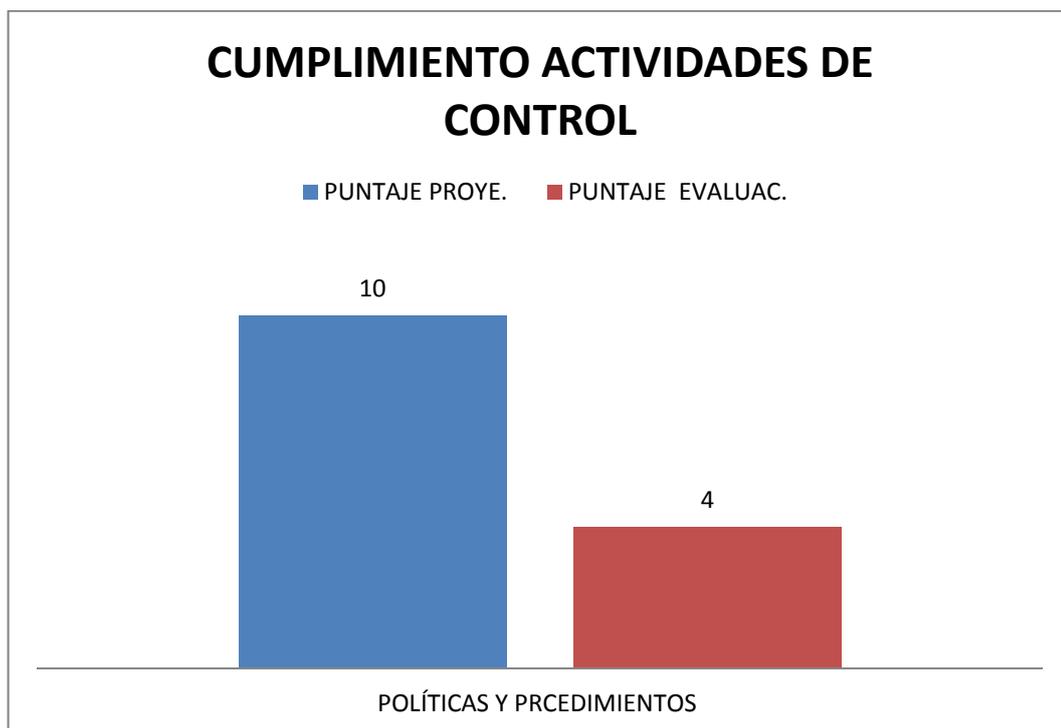
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Establecimiento de políticas a cumplir	X		2	2
Ejecución de procedimientos para llevar a cabo las políticas		X	0	2
Identificación de acciones requeridas en la valoración de riesgos para el manejo de los mismos		X	0	2
Control sobre las acciones ejecutadas en manejo de riesgos a fin de que se realicen oportunamente		X	0	2
Se toman acciones apropiadas y oportunas en relación a la necesidad de seguimiento de la información	X		2	2
TOTAL			4	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Políticas y Procedimientos se obtuvo un puntaje de 4 sobre los 10 óptimos.

Gráfico N°



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Tabla N°38

EVALUACIÓN POR COMPONENTES

CUARTO COMPONENTE: Información y Comunicación

Puntos a Evaluar:

- Información
- Comunicación

Tabla N° 40

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
FACTORES	PUNTAJE PROYE.	PUNTAJE EVALUAC.
INFORMACIÓN	10	5
COMUNICACIÓN	10	10
TOTAL	20	15

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

En Información y Comunicación el puntaje obtenido fue de 15 puntos frente a un óptimo de 20.

Tabla N° 41

INFORMACIÓN				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Información oportuna para el cumplimiento eficiente y efectivo de responsabilidades	X		5	5
Suministro de reportes de desempeño relativos a los objetivos de la entidad		X	0	5
TOTAL			5	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Información se obtuvo un puntaje de 5 sobre los 10 óptimos.

Tabla N° 42

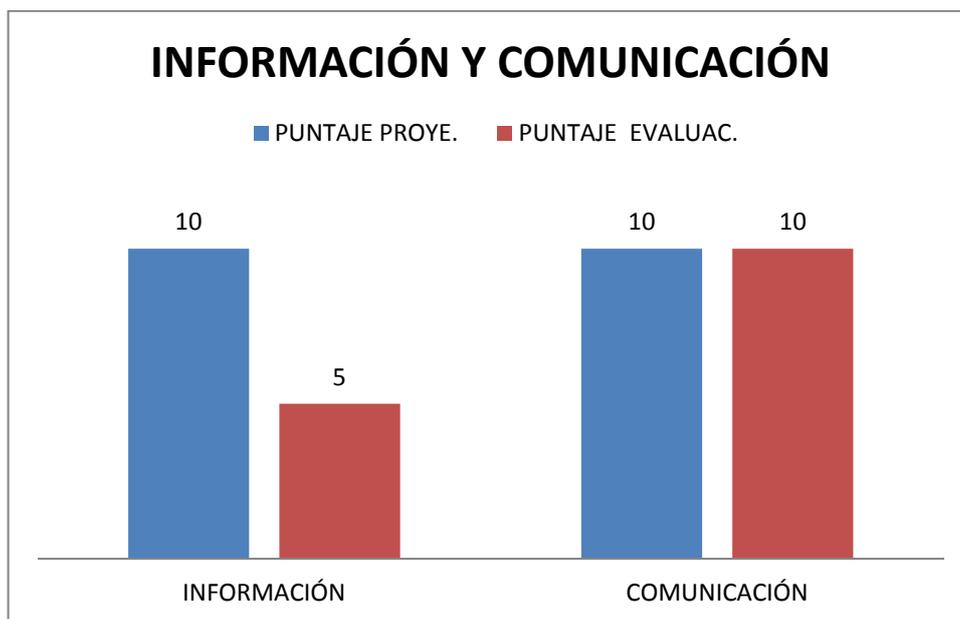
COMUNICACIÓN				
CARACTERÍSTICAS	CUMPLE	NO CUMPLE	EVALUADO	ÓPTIMO
Efectividad en la comunicación de responsabilidades	X		3,33	3,33
Receptividad de la administración frente a sugerencias de empleados	X		3,33	3,33
Suficiencia de la comunicación a lo largo de la organización	X		3,33	3,33
TOTAL			10	10,00

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Comunicación se obtuvo un puntaje de 10 sobre los 10 óptimos.

Gráfico N°19



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Tabla N°40

EVALUACIÓN POR COMPONENTES

QUINTO COMPONENTE: Monitoreo o Supervisión

Puntos a Evaluar:

- Monitoreo ONGOING (Evaluación Continua y Periodica)
- Evaluaciones separadas
- Reporte de deficiencias

Tabla N° 43

MONITOREO O SUPERVISION		
FACTORES	PUNTAJE PROYE.	PUNTAJE EVALUAC.
MONITOREO ONGOING	10	7,50
EVALUACIONES SEPARADAS	10	6,67
REPORTE DE DEFICIENCIAS	10	0,00
TOTAL	30	14,17

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

En Monitoreo o Supervisión la cooperativa obtiene un puntaje de 14,17 sobre los 30 esperados.

Tabla N° 44

MONITOREO ONGOING				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO	EVALUADO	ÓPTIMO
		CUMPLE		
Comparación de saldos contables con activos físicos	X		2,5	2,5
Identificación de irregularidades en el desempeño de responsabilidades por los empleados	X		2,5	2,5
Aceptación de recomendaciones de auditorías interna y externa		X	0	2,5
Efectividad de Auditoría Interna	X		2,5	2,5
TOTAL			7,5	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguelde Sigchos

Puntaje obtenido en Monitoreo ONGOING se obtuvo un puntaje de 7,5 sobre los 10 óptimos.

Tabla N° 45

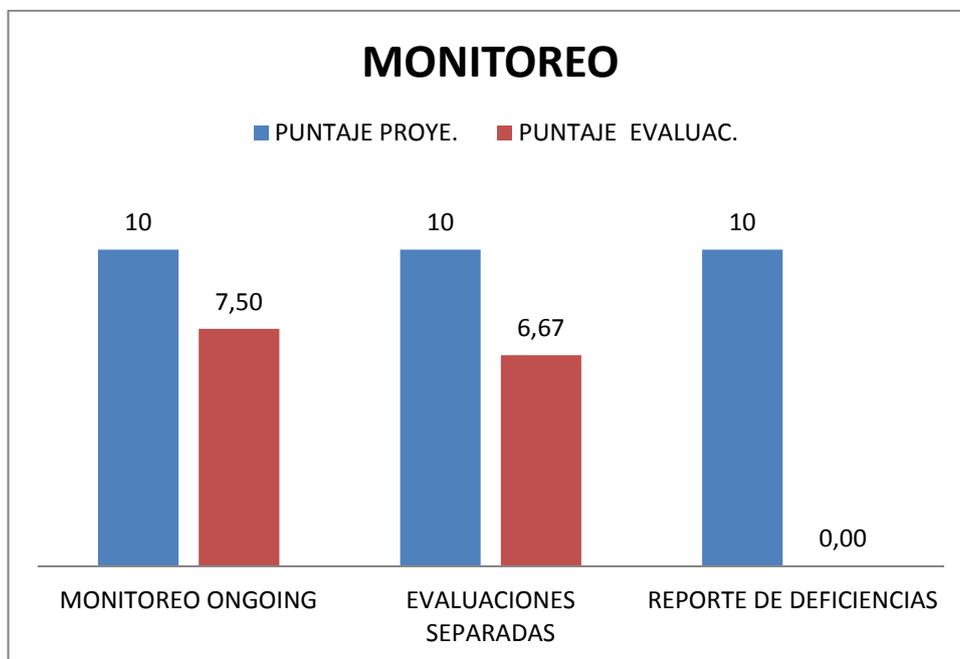
EVALUACIONES SEPARADAS				
CARACTERISTICAS	CUMPLE	NO	EVALUADO	ÓPTIMO
		CUMPLE		
Alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas del sistema de control		X	0	3,33
Conveniencia del proceso de evaluación	X		3,33	3,33
Conveniencia del nivel de documentación	X		3,33	3,33
TOTAL			6,67	10

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Evaluación del SCI Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

Puntaje obtenido en Evaluaciones Separadas se obtuvo un puntaje de 6,67 sobre los 10 óptimos

Gráfico N°20



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Tabla N°43

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

En este apartado se presenta la información obtenida con su respectiva interpretación; utilizando los instrumentos, técnicas, y procedimientos antes mencionados.

Tabla N° 46 Puntajes de calificación del Control Interno

COMPONENTE	ESPERADO	OBTENIDO	CUMPLIMIENTO
AMBIENTE DE CONTROL	70	31,00	44,29%
VALORACIÓN DE RIESGOS	30	22,67	75,56%
ACTIVIDADES DE CONTROL	10	4,00	40,00%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	20	15,00	75,00%
MONITOREO O SUPERVISION	30	14,17	47,22%
TOTALES	160	86,83	54,27%

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: *Evaluación del control Interno en la COAC San Miguel de Sigchos*

En la evaluación al sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos se observó que de los 70 puntos considerados para el Componente Ambiente de Control, la Cooperativa en mención logró solo 31, un puntaje relativamente bajo en relación al proyectado;

La Valoración de Riesgos tiene frente a los 30 puntos esperados se obtuvo una calificación de 22,67 es decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, evalúa los riesgos a los que se enfrenta pero no bajo una normativa formal que le permita visualizarlos más claramente; y desde luego que permita también evadirlos.

Las Actividades de Control desarrolladas a lo largo de la Organización presentan tan solo 4 puntos frente a los 10 esperados, es obvio que por la falta de métodos formales de valoración de riesgos no se esta haciendo nada en materia de actividades de control para minimizarlos.

La Información y Comunicación tiene 15 frente a 20 puntos, aunque no se emplean medios formales para comunicar la información importante, si se considera que se están utilizando medios informales los cuales funcionan en un estándar correcto;

La Supervisión o Monitoreo tiene 14,17 de los 30 proyectados, indicando que los trabajos realizados están siendo controlados en un 52,78 %, jugando un papel muy importante la labor de Auditoría Externa, debido a que no existe la unidad de auditoría interna en la Organización. El puntaje global evaluado es de 86,83 puntos % que equivale al 56, 41% del puntaje proyectado. Como se visualiza la necesidad de la evaluación sistema de control interno es latente ya que los estándares encontrados no satisfacen las expectativas de un adecuado sistema de control.

Determinación de riesgos

Se deberá determinar el Nivel de Riesgo y Confianza que existe con el Actual Control Interno aplicado en la entidad a través de la siguiente fórmula:

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

El Nivel de Riesgo y confianza se lo determina en la siguiente tabla:

Tabla N° 47 MATRIZ DE RIESGO/CONFIANZA

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

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

En esta evaluación se tendrá que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo de Auditoría:

- **Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo.
- **Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores
- **Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor

Calificación de Riego a través de la Formula.

C.R. = Calificación del riesgo

C.T = Calificación total = 86,83

P.T. = Ponderación Total. = 160

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

$$CR = \frac{86,83 * 100}{160}$$

$$CR = 54,27$$

En base a este resultado se puede calificar al Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, que tiene un Nivel de Confianza MEDIO ALTO, y un nivel de Riesgo de MEDIO BAJO, por estar dentro de los rangos de 51-75%.

Pero esta calificación apenas y sobrepasa el rango de MEDIO BAJO, en el Nivel de Confianza, este hecho denota que hacen falta correctivos para disminuir su vulnerabilidad.

d. Síntesis de la información recolectada y conclusiones.

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

Tabla N° 48

OBJETIVOS	Obj.	RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL
	O, F, C		
Realizar estados de flujos de efectivo, para proyectar los ingresos, maximizar las inversiones y evadir pequeñas caídas en cuanto al efectivo	O	Información incoherente, no disponible o no a tiempo, recordando los ingresos y egresos	La información financiera identifica todos los orígenes del efectivo y las fechas en las cuales fueron recibidos (esos orígenes incluyen depósitos de clientes, venta de productos y otros conceptos)
			Los controles contables identifican todos los requisitos necesarios y las fechas en las cuales se necesitan efectivos (esos requisitos incluyen cuentas por pagar, nominas, dividendos u otros conceptos)
Asegurarse de que el financiamiento este disponible justo en el momento en que haya una baja en el efectivo de la entidad.	O	Falta de conocimiento de las alternativas de financiamiento	Comparar la información utilizada para preparar un pronóstico del efectivo con el que se cuenta y verificar que la información interna coincida
			Retener al personal financiero experimentado en la obtención de financiamientos en entidades del Sistema Financiero.
			Identificar a los asesores profesionales que pueden ayudar a la localización de alternativas de recursos o financiando y consultando aquellos asesores actualizados en ello.
Optimizar la devolución del efectivo en inversiones transitorias.	O	Falta de conocimiento en cuanto a las alternativas de inversiones.	Retención del personal financiero que tenga experiencia en las inversiones a corto plazo.
			Asegurarse de contar con asesores en inversiones que sean a corto plazo.

Tabla N°49 Actividad: Cobranzas

Incrementar los esfuerzos en la recuperación de cuentas pendientes de cobro	O	Cuentas incobrables por poco o nulo control en recuperación de cartera	Facilitar los medios para que los pagos de los clientes puedan hacerse efectivos sin necesidad de ir hasta la Cooperativa, a través de cuentas corrientes en otras entidades.
			Personal de contabilidad y/o asistente administrativo controlen los pagos realizados por los clientes
			Ofrecer descuentos por pagos realizados por anticipado.
			Establecer y reforzar las políticas de cobro.
		Monitorear las cantidades de cuentas por cobrar a clientes implementando los procedimientos de cobro en el tiempo estipulado	
		Se presenten continuamente cuentas de difícil recuperación.	Establecer y reforzar las políticas de créditos a clientes que permitan establecer un balance apropiado entre los riesgos de las ventas al crédito y las columnas de ventas totales
Registro completo y coherente de los recibos de las cuentas de cobro.	O,F	El efectivo recibido sea dividido, perdido o en otro caso, no reportado al departamento de contabilidad para su respectivo registro.	Asignar a un empleado, con ninguna responsabilidad o con acceso restringido a los archivos o a los documentos contables, la revisión del cuentas corrientes, para comparar las copias de recibos de otorgados a los clientes, los recibos contables y los depósitos en los bancos.
			Considerar la habilidad para que los clientes transfieran sus fondos electrónicamente a la cuenta de la entidad, y notificar a ésta el pago a través de información electrónica de intercambio.

Elaborado por: Danilo Jácome **Fuente:** Propia

Conclusiones

- En algunos casos particulares los socios no cumplen con todos los requisitos para acceder a créditos, debido a ciertas concesiones por afinidades y amistades entre los empleados y el socio, los cuales son indispensables para realizar el análisis y obtener una calificación certera de la capacidad de pago de los socios, esto en razón de que el Asesor de Crédito incumple procedimiento ya que lo realizan de acuerdo al grado de confianza y amistad con los socios y que ha provocado problemas posteriores como la ubicación domiciliaria y problemas con los garantes para la recuperación de los créditos, esto se debe esencialmente a falta de Integridad y Valores Éticos evaluados en la **tabla N° 27**.
- La Planificación Estratégica, políticas, normativas, etc., no ha sido divulgada al personal de la Cooperativa, a pesar de ser un documento de vital importancia que persigue alcanzar metas a través de estrategias las autoridades no se han preocupado en buscar medios para informar lo que contiene, sus objetivos y lo que persigue provocando que el personal desarrolle sus funciones por costumbre y no cumpla con lo propuesto, esto se evidencia en la evaluación de Compromiso para la competencia **tabla N°28**.
- El organigrama estructural de la Cooperativa no está bien diseñado, no constan áreas importantes para el desarrollo de actividades así como no muestra claramente la responsabilidad, canales de comunicación y supervisión, el organigrama estructural es un documento que debe basarse en las necesidades, que describa claramente los departamentos operativos de la entidad y sobre todo que contribuya para el cumplimiento de objetivos, las autoridades no se han preocupado en diseñar un nuevo organigrama que esté de acuerdo al crecimiento de la Cooperativa por lo que las actividades se mantienen en retroceso en razón de que desconocen los canales de comunicación y supervisión, como se ve en la evaluación de Estructura Organizacional **tabla N° 31**

- El área de Crédito y Cobranzas no cuenta con un manual de procedimientos para el desarrollo de actividades los que son imprescindibles ya que unifican los procesos, el Jefe de Crédito que ahora viene haciendo sus veces el señor gerente, no dispone de una descripción formal de sus actividades, lo que ha provocado una maximización de riesgos y minimización de utilidades. Visualizado esto en la **tabla N° 33** de evaluación de Políticas y Practicas de Recursos Humanos.
- El instructivo de productos y servicios, así como tasas de interés, montos de encaje, etc., que utiliza el Área de Crédito y Atención al Cliente no se encuentra actualizado, y tampoco se socializa, documento que sirve de guía para el desarrollo de las actividades.
- La infraestructura de la Cooperativa, o al menos su entorno de trabajo, no es adecuada para una atención personalizada a los socios, así como representa vulnerabilidad hacia riesgos externos como la delincuencia, por falta de cierto tipos de seguridades como accesos restringidos, como se evalúa en la **tabla N°35 y tabla N°31**, particularmente con los objetivos globales de la entidad y el flujo de la información.
- En los departamentos de Crédito, Cobranzas y Recaudaciones no existe una adecuada segregación de funciones ya que los empleados cumplen funciones propias y de otros cargos y no existen niveles de supervisión en áreas estratégicas como lo es Recaudaciones, asi se evalua estos factores de Recursos Humanos en las **tablas N°31, 32 y 33**.

D) TOMA DE DECISIONES Y CORRECTIVOS

Con base en las conclusiones anteriormente descritas, se recomienda considerar los siguientes planteamientos:

- Dar a conocer a los empleados, administrativos, directivos las políticas normas, procedimientos, tasas de interés, servicios y productos financieros, publicarlos en lugares visibles y de fácil acceso de una manera llamativa.
- Rediseñar el organigrama estructural y de igual forma diseñar un organigrama funcional de la Cooperativa, a fin de delimitar líneas de autoridad y responsabilidad coherentes y satisfactorias que permita la segregación de funciones.
- Crear manuales de funciones, de procedimientos y de políticas de administración que guíen el desarrollo de las actividades de la entidad; con esto contribuirían a que las funciones estén definidas claramente y evitar la concentración de estas en algunos puestos y la reestructuración en otros; además que existan procedimientos muy bien descritos, facilitando las tareas de los empleados; la creación de políticas también contribuye a tener pautas de acción en el accionar de la Cooperativa.
- Se recomienda que a falta de un órgano de Auditoría Interna la Junta de Vigilancia ejerza la función de supervisión continua al sistema de control interno, para garantizar que sea efectivo y corregir las fallas que se originen.
- Un factor muy importante es la capacitación al personal, para que conozcan procesos nuevos, vayan a la vanguardia de la tecnología

y puedan aplicar los conocimientos adquiridos a la cooperativa. Al igual en los departamentos administrativo y contable deben actualizarse con las reformas fiscales, además de la actualización en normas contables como las NIIF, que contribuya a tener información financiera confiable y acorde a normativas vigentes, evitando además multas o sanciones por errores o incumplimientos.

- La implementación de mecanismos para la identificación y manejo de riesgos que permita su minimización es relevante, en el sentido que evita la salida de flujos económicos.

PROCEDIMIENTOS PARA CRÉDITOS

Tabla N°50

Análisis y Resolución de Solicitudes de Crédito

ASPECTOS GENERALES

1	Perfil del cliente	*Cumple con las características del perfil del cliente? *Se tiene observación, que se considerará como excepción?
2	Cumplimiento de requisitos y documentación	*Cumple con todos los requisitos? *Presenta la documentación de respaldo de toda la información declarada? *Se tienen todas las firmas? Tando del solicitante, garante, Oficial de Crédito, etc.
3	Referencias	*Referencias personales y comerciales

ANALISIS Y EVALUACIÓN

4	Análisis Financiero	*Cumplimiento de los parámetros mínimos de los índices financieros *Tipo y nivel de endeudamiento actual, quiénes son sus acreedores? *Capacidad de pago para el pago de sus deudas *Respaldo de la información proporcionada como otros ingresos *Relación de los gastos familiares con el número de integrantes de la familia
5	Estabilidad familiar y moral de pago	*Antigüedad en el domicilio *Posee vivienda propia *Número de dependientes y edades *Tiene otras fuentes de ingresos familiares *Tiene buenas referencias personales y comerciales *Tiene buen historial crediticio en el sistema financiero *Estado del cliente en los burós de crédito públicos
6	Análisis de las garantías	*Qué tipo de garantía presenta?
7	Factores de Riesgo	*Qué tipo de riesgo se identifica en la actividad del cliente? *Tiene alguna fuente alternativa de repago si fracasa el negocio principal?
8	Consideración de excepciones	*En el caso que la solicitud presente alguna excepción, se debe analizar si esta excepción se justifica, y debe estar sustentadas con argumentos reales y confiables.
9	Informe y recomendación del Oficial de Crédito	*Analizar y evaluar el informe y recomendación del Oficial de Crédito sobre aspectos cualitativos y cuantitativos del solicitante. Es consistente con la información presentada? Es realista?

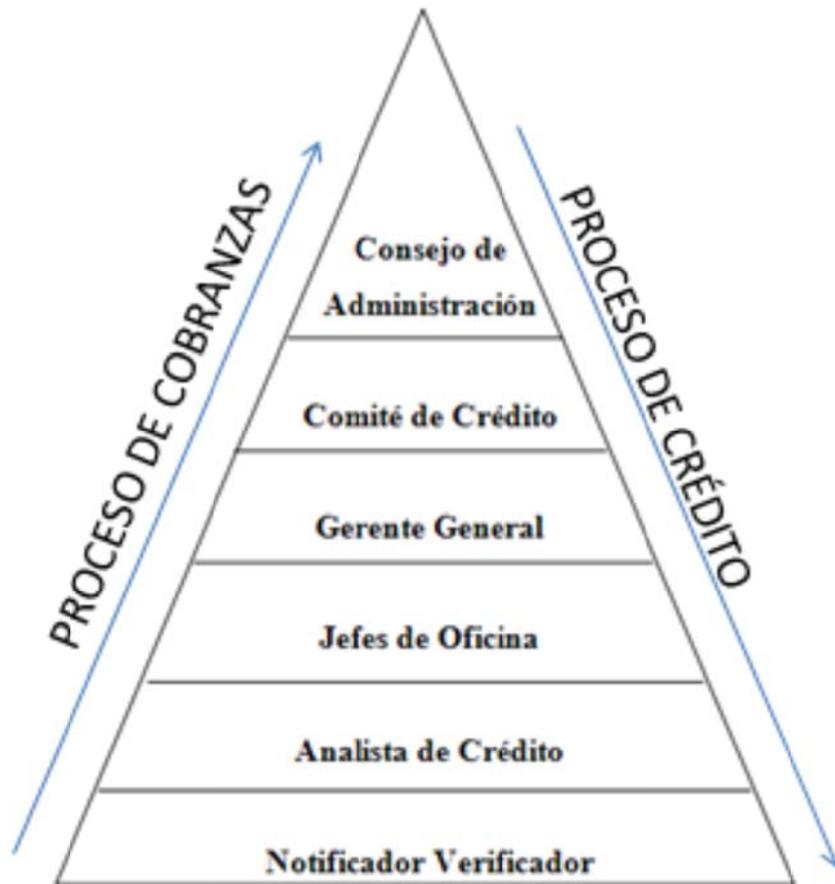
CONDICIÓN DE LA RECOMENDACIÓN DEL OFICIAL DE CRÉDITO

10	Monto	*El monto está adecuado a su capacidad de pago? *Está de acuerdo a la política según la secuencia de crédito?
----	-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: Danilo Jácome

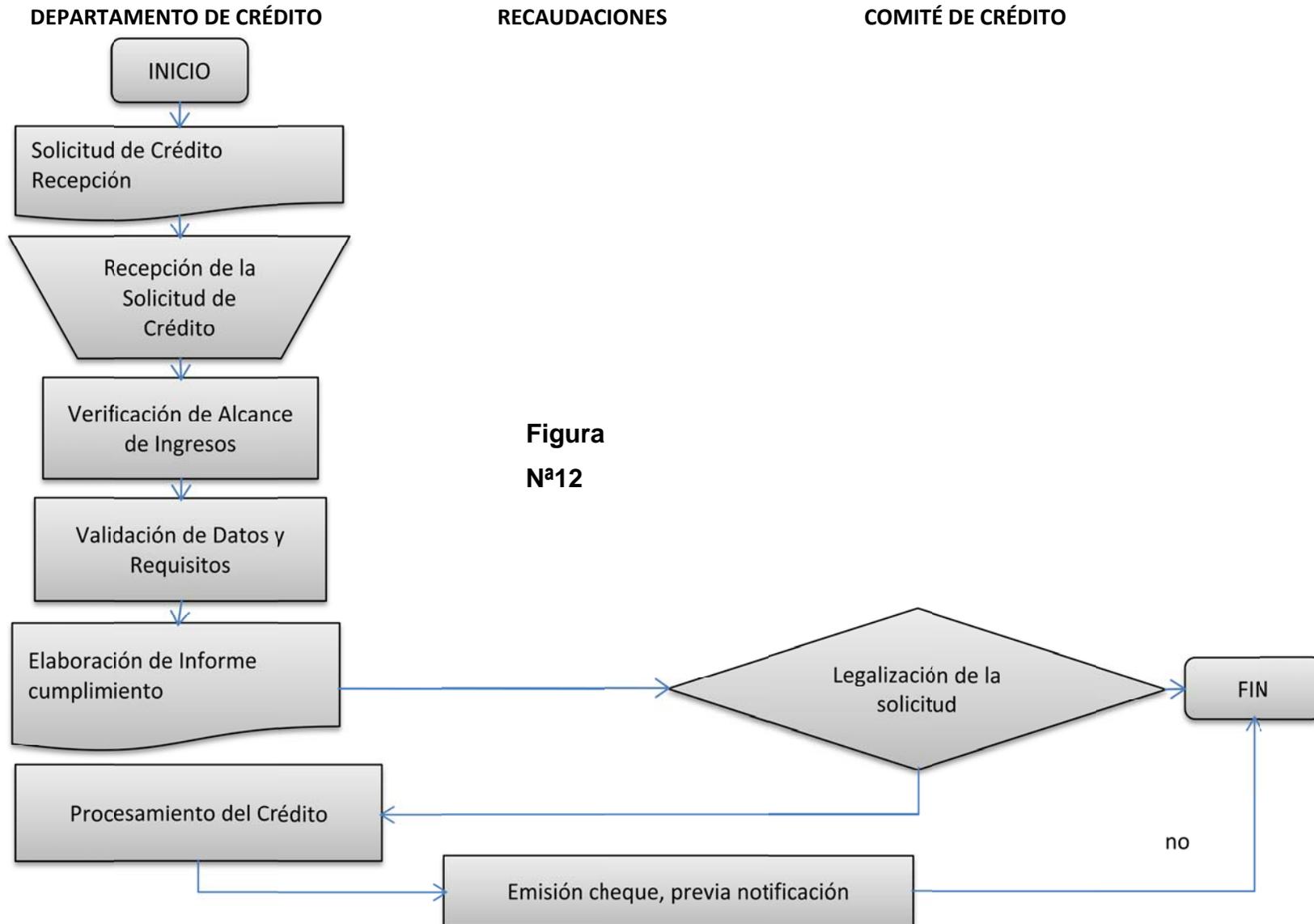
Fuente: Propia

Figura N°11
NIVEL DE ACTUACIÓN PARA LOS PROCESO DE CRÉDITO Y
COBRANZAS



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia



**Figura
Nº12**

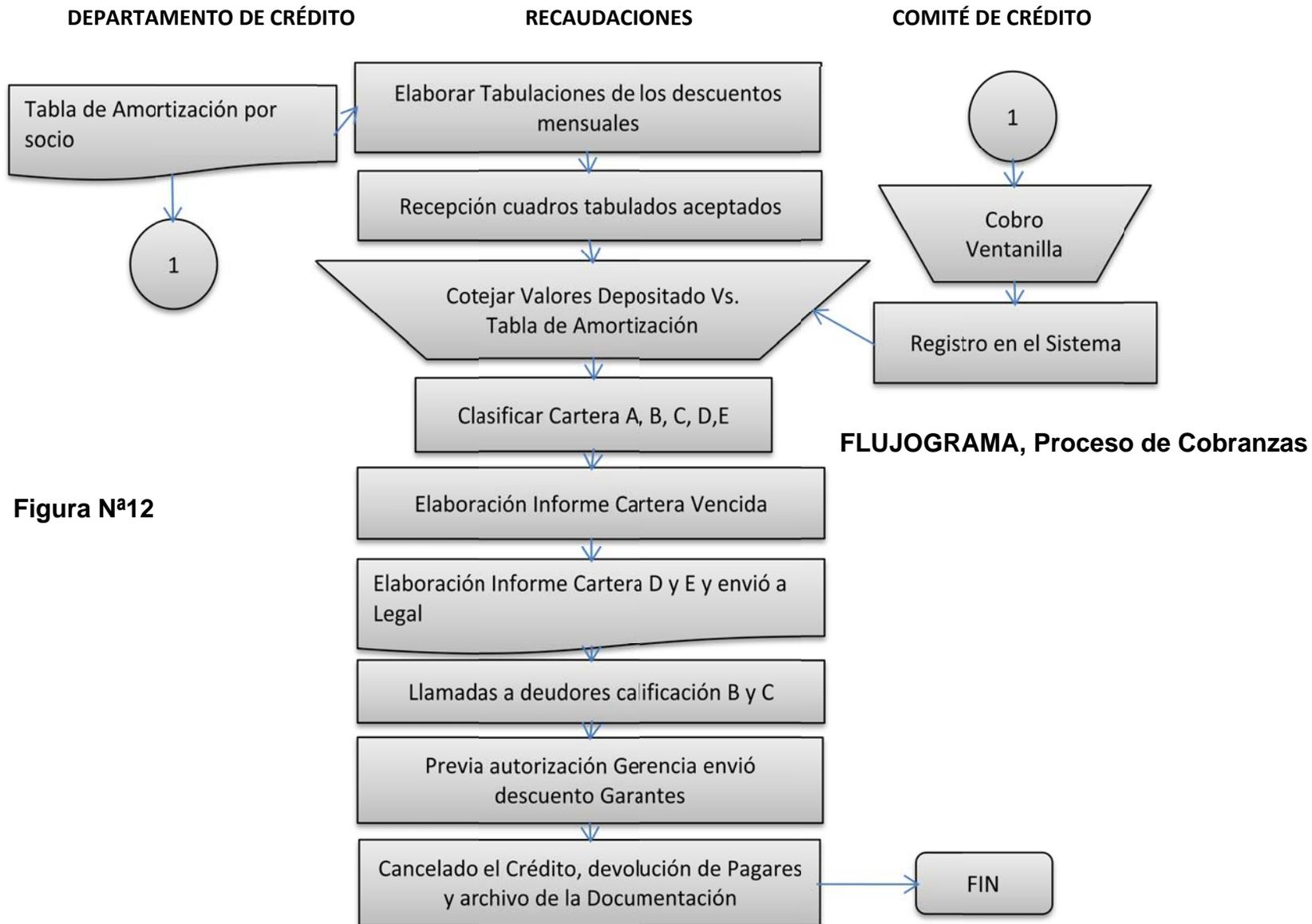


Figura Nª12

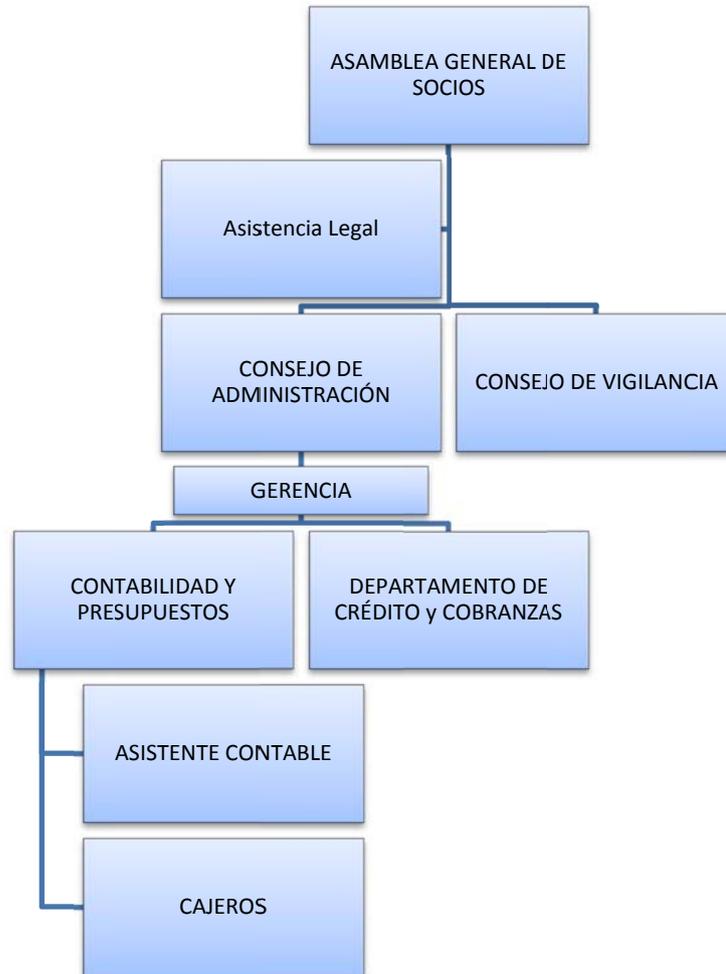
FLUJOGRAMA, Proceso de Cobranzas

Tabla Nª 51 Estructura de un Código de Conducta

Sección del código	Resumen de la sección
1. Carta de la dirección general	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta el mensaje de la alta dirección sobre la importancia de la integridad y ética para la organización. • Presenta el código de conducta: Su propósito y la manera de usarlo.
2. Objetivos y filosofía	<ul style="list-style-type: none"> • Considera, dentro de la entidad: <ul style="list-style-type: none"> - Su cultura - Su negocio y sector - Sus ubicaciones geográficas, tanto nacional como internacionalmente - Su compromiso con el liderazgo ético
3. Incompatibilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Aborda las incompatibilidades y las formas de actuar en provecho propio. • Incompatibilidades en relación con el personal y otros agentes corporativos, así como aquellas actividades, inversiones o intereses que podrían afectar a la reputación o integridad de la entidad.
4. Regalos y gratificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Penaliza el empleo de regalos y gratificaciones, estableciendo la política de la entidad al respecto, que habitualmente va mucho más allá de las leyes aplicables. • Establece normas y proporciona pautas con respecto a los regalos y gastos de representación, así como a su adecuada comunicación.
5. Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye disposiciones/normas acerca del compromiso de la empresa con la generación de informes completos y comprensibles sobre impacto social, medioambiental y económico.
6. Recursos corporativos	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye disposiciones/normas acerca de los recursos corporativos, incluyendo la propiedad intelectual y la información de activos propios - a quién pertenecen y cómo se protegen.
7. Responsabilidad social	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye el papel de la entidad como parte de la sociedad, incluyendo su compromiso con los derechos humanos, la preservación medioambiental, la implicación en el desarrollo de su comunidad y otras cuestiones económicas.
8. Otras cuestiones relativas a la conducta	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye disposiciones/normas acerca de la fidelidad a las políticas establecidas en áreas específicas de actividad de la empresa, tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Cuestiones relativas al empleo: Prácticas laborales justas y lucha contra la discriminación. - Tratos con las autoridades, contrataciones, influencias y actividad política. - Prácticas antimonopolio y otras relacionadas con la competencia. - Buena fe y trato justo con clientes/competidores/proveedores. - Confidencialidad y seguridad de la información. - Prácticas medioambientales. - Seguridad/calidad del producto.

Fuente: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS – TÉCNICAS DE APLICACIÓN Price Waterhouse Colombia, 2005

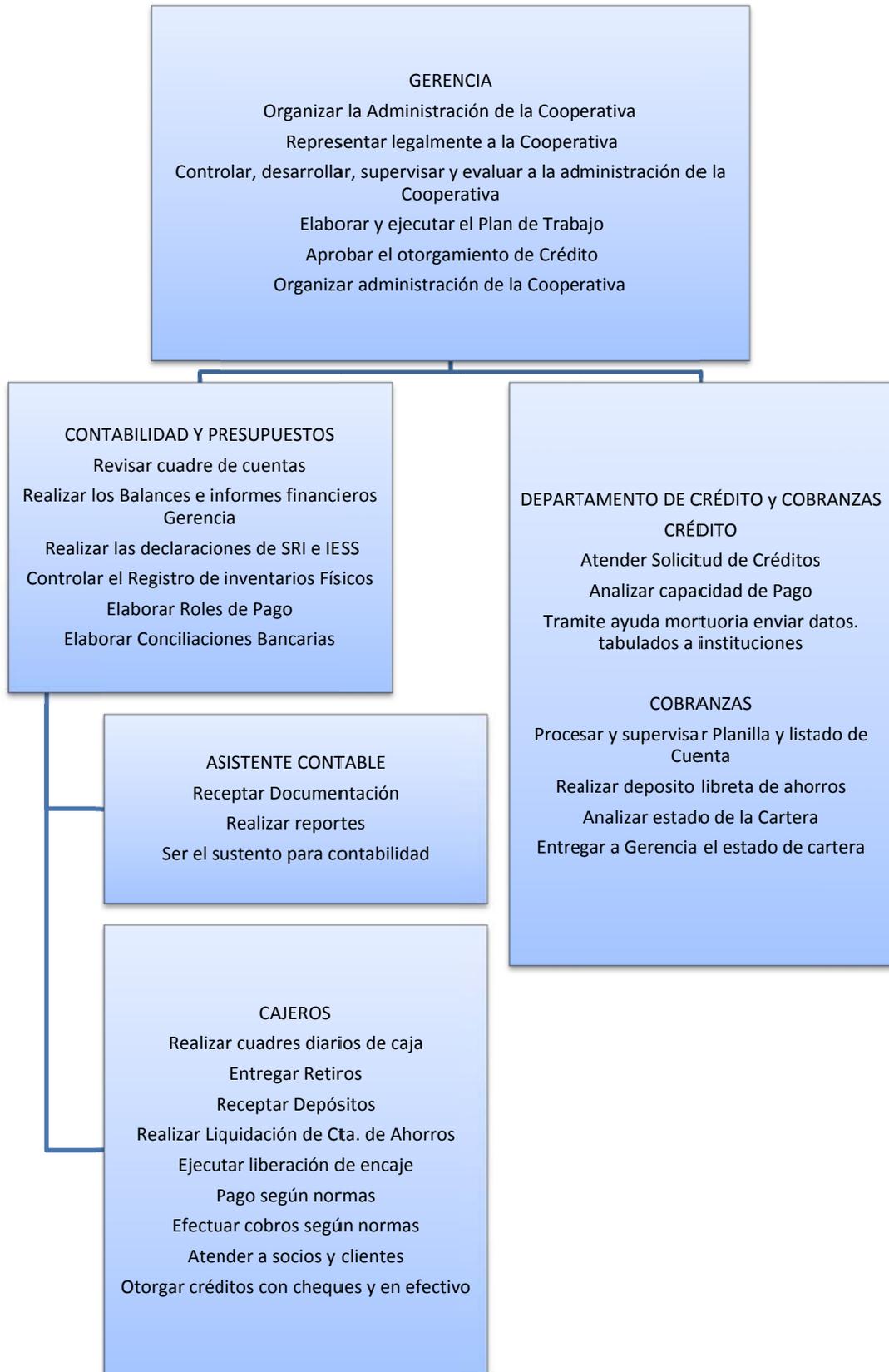
Figura N° 14 Organigrama Estructural



Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

Figura Nª 15 Organigrama Funcional



CORRECTIVOS POR COMPONENTES

1. AMBIENTE DE CONTROL

a. Integridad y valores éticos

Existencia e implementación de un reglamento Interno de Trabajo y otras políticas considerando estándares de comportamiento ético y moral.

Creación de un Reglamento Interno de Trabajo por parte de la Administración. Lograr que cada uno de los empleados se den por entendido con el Reglamento.

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

Si un Reglamento Interno de Trabajo escrito no existe, la Administración enfatiza la importancia del comportamiento ético y moral.

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

b. Compromiso para la competencia

Análisis del conocimiento y de las habilidades necesarias del empleado para desempeñar un trabajo adecuadamente. La Administración determina que el empleado tiene los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar el trabajo.

c. Junta de vigilancia o comité de auditoría

Una junta que se compone solamente de directores que presentan alternativas y toman acciones apropiadas si es necesario. Crea

estrategias para hacer más efectivo el control interno ante acciones inconvenientes. Existencia de comités en la Junta de Vigilancia. Se verifica que cumplan con cada una de sus Funciones son suficientes, en cuanto a asuntos y a la calidad o cantidad de los socios, para tratar adecuadamente los asuntos importantes. Cada miembro de la Junta de Vigilancia tiene la capacidad y experiencia necesaria para desempeñar adecuadamente sus funciones dentro de la Cooperativa. El tiempo que dedica la Junta de Vigilancia a las actividades de la entidad es efectivo.

2. VALORACION DE RIESGOS

a. Objetivos globales

El Consejo de Administración ha establecido los objetivos globales de la entidad, Los planes de negocios y los presupuestos están acordes a los objetivos globales de la Cooperativa.

b. Objetivos a nivel de actividad

Para cada una de las actividades realizadas por la Cooperativa se establecen objetivos, los cuales deberán aplicarse en conjunto con las Actividades de Control

c. Riesgos y manejo del cambio

Los riesgos son identificados oportunamente y se preparan las actividades que minimizaran tales riesgos. Los riesgos son evaluados tomando como base los objetivos globales de la Cooperativa, los objetivos a nivel de actividad, así como los planes de negocios. Del análisis de los riesgos depende la actitud de la Administración en el manejo de los mismos. * En el Manual de Referencia se describen los riesgos a los que se expone la

Cooperativa en el desarrollo de sus actividades y su respectivo tratamiento traducido en Actividades de Control.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

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

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

4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

a. Información

La información es identificada, capturada, procesada y reportada por el sistema de información. Se pone en práctica el sistema de información dentro de la Cooperativa.

La información proporcionada por los sistemas de control internos de la Cooperativa puede ayudar a establecer los objetivos.

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

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

Se les informa a los empleados con tiempo suficiente y en forma detallada para que cumplan con sus responsabilidades en forma Eficiente y efectiva.

Reciben los directores la información que los capacite ante las decisiones que deban tomar. La información está disponible para el monitoreo, en un tiempo razonable, que pueda permitir la toma de decisiones oportunas, ya que estas pueden estar relacionadas con factores económicos o de control dentro de la Cooperativa.

Revisión de los sistemas de información basados en planes estratégicos, objetivos globales y a nivel de actividad de la entidad. Existen mecanismos que permitan instituir planes de negocio estratégicos, así como el establecimiento de objetivos globales bajo los cuales regirse en el desarrollo de sus actividades.

b. Comunicación

Una comunicación efectiva debe ser a través de toda la organización y también con los equipos y grupos externos que están asociados a la organización.

Existen capacitaciones para los cajeros sobre atención al cliente buscando la satisfacción del cliente. Se les comunica a los cajeros, u otro personal sobre las quejas, sugerencias y otros factores que les incomoda a los clientes y otros.

Se les comunica e informa a las partes externas sobre los estándares éticos de la entidad.

Los proveedores, clientes y otros conocen los estándares y expectativas de la entidad hacia el trato de acciones como puntualidad en la entrega de productos, cumplimiento con los

requerimientos y obligaciones contraídas u otras acciones pactadas.

La mala conducta de los empleados y del contratista externo es reportada de inmediato a la Administración.

5. SUPERVISIÓN

El monitoreo continuo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

Obtiene evidencia el personal en el desempeño de sus actividades si el sistema de control interno continúa funcionando.

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

Existe comunicación que provenga de las partes externas que corroboren la información generada internamente y que muestren los problemas generados dentro de las actividades de la empresa o fuera de esta.

Los clientes corroboran el comprobante de depósito o retiro cuando efectúan una transacción o por el contrario se quejan por diferencias entre los pagos realizados y los reportados por la Cooperativa en sus cuentas Los cajeros reportan información mensualmente sobre las cuentas ya saldadas y usan un sistema de monitoreo de control.

Se revisan los niveles de inventarios y si las diferencias entre las cantidades registradas y las actuales son correctas.

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

Al tomar decisiones frente a una dificultad la Administración y el Consejo de Administración procuran tomar en cuenta las recomendaciones de los auditores para ser implementadas.

E) SEGUIMIENTO

Esta fase la realiza la dirección antes, durante y después de todo el proceso de evaluación.

De este modo, obtenida una pormenorizada evaluación de un aspecto, se pondrían en marcha acciones de mejoramiento contenidas en una programación explícita que pertenecerá a la misma etapa. Ello permitirá, al cabo de un período, evaluar nuevos resultados con una dinámica que conllevará a un mejor nivel del Sistema de Control Interno en las operaciones crediticias de la cooperativa al finalizar la etapa de evaluación.

6.8 Administración

La Cooperativa de Ahorro y Crédito brindo los requerimientos necesarios para la evaluación del control interno de las operaciones crediticias, como resultado de la investigación el Sr. Danilo Jácome como investigador se compromete a entregar un Informe de Control Interno, mismo que el gerente se compromete a socializarlo y aplicarlo.

6.9 Previsión de la evaluación

Tabla N°52

ASPECTOS PARA EL PLAN DE EVALUACIÓN	ELEMENTOS Y/O RECURSOS TECNICOS EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN
<i>¿Quiénes solicitan evaluar?</i>	<i>Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos</i>
<i>¿Por qué evaluar?</i>	<i>Para determinar el grado de vulnerabilidad del SCI en las operaciones crediticias.</i>
<i>¿Para qué evaluar?</i>	<i>Reducir el riesgo operativo en las operaciones de crédito</i>
<i>¿Qué evaluar?</i>	<i>Proceso de concesión de créditos, proceso de cobranzas</i>
<i>¿Quién evalúa?</i>	<i>Autor: Danilo Jácome</i>
<i>¿Cuándo evaluar?</i>	<i>Primer Semestre del año 2011</i>
<i>¿Cómo evaluar?</i>	<i>Determinación de variables, Evaluación por componentes</i>
<i>¿Con qué evaluar?</i>	<i>Entrevista, Encuesta, Cuestionario de Control Interno</i>

Elaborado por: Danilo Jácome

Fuente: Propia

INFORME FINAL DE RESULTADOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 23 de Julio del 2011

Sr. Lic.

Gil Pompilio Arguello

Gerente

COOPRATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS

Presente,

De conformidad con la Propuesta de Evaluación de Procedimientos de Control Interno enfocado al modelo COSO, se ha utilizado la matriz de evaluación para los procedimientos de control interno de las Operaciones Crediticias, durante el periodo Julio-Diciembre de 2010, en cumplimiento con las normas legales y reglamentarias, en consecuencia me permito presentar el informe correspondiente, el cual contiene aspectos importantes que inciden en la aplicación y ejecución de los procedimientos de control interno en la cooperativa y en el desempeño institucional, además, en este informe podremos encontrar los principales riesgos que pueden afectar a la entidad, así como las acciones necesarias para prevenirlos y enfrentarlos.

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

Atentamente,

V. Danilo Jácome Uribe

INVESTIGADOR

INFORME DE CONTROL INTERNO A LAS OPERACIONES CREDITICIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS.

1. Introducción

El Control Interno de las Operaciones Crediticias, es un proceso que está bajo la responsabilidad del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente y Ejecutada por los empleados, quienes han sido delegado el manejo de esta área de la Cooperativa.

Se determina que las personas a cargo del Control Interno deben verificar que los Procedimientos de Control Interno están formalmente establecidos, se procedió a evaluar los Procedimientos de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos.

Dentro del presente informe se encuentran detallados los principales riesgos a los que el Sistema de Control puede ser vulnerable, así como las acciones necesarias para prevenirlos.

2. Objetivo

Evaluar los Procedimientos de Control Interno en las Operaciones Crediticias, enfocado en el Método COSO para de esta manera ubicar los principales riesgos que puede enfrentar la empresa y dar soluciones para saber cómo enfrentarlos con procedimientos de control bien establecidos.

3. Alcance

Se presenta la Evaluación de los Procedimientos de Control Interno de las Operaciones Crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos, del segundo semestres del año 2010, con el objetivo de verificar la efectividad de los controles establecidos al

interior de la entidad, el seguimiento y la verificación de los procedimientos de control interno.

4. Fuentes de Información

La fuente de información primaria la constituyen las políticas de procedimientos documentadas, los procedimientos de control interno debidamente documentados, la observación de la forma de proceder de los empleados, entrevistas para saber sobre el conocimiento del control interno, objetivos, políticas por parte de los empleados de la empresa.

5. Identificación de Procedimientos

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

6. Resultados de la evaluación

a. Nivel de Riesgo de los Procesos Auditados

Los procesos de Crédito, Cobranzas y Recaudaciones luego de haber sido revisados y evaluados con el Método COSO II, con la aplicación de cuestionarios se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Nivel de Riesgo** MEDIO BAJO,
- **Nivel de Confianza** MEDIO ALTO.
- **Calificación: 54,27%**

b. Resultados de la Evaluación

Comunicación Interna y Externa Deficiente

En la cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos las Juntas directivas en primera instancia y luego toda la Administración no prevé o no comunica de forma adecuada el plan estratégico, el plan operativo, normas, procedimientos, políticas, tipos de servicios o productos financieros, tasas de interés vigente a los miembros de los departamentos operativos.

Esta situación se debe a que la máxima autoridad no ha definido una política de comunicación que permita que todos los empleados conozcan los objetivos de la organización.

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

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

Conclusión:

En la cooperativa no existe una adecuada comunicación interna y externa lo cual hace que los empleados no conozcan las metas y objetivos y realicen su trabajo por costumbre, además de que los socios no mantienen contacto permanente con la cooperativa y por tanto no se sienten identificados con la institución.

Recomendaciones:

Al gerente general

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

No existe adecuada Segregación de Funciones

En los Departamentos de Crédito, Cobranzas y Recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos no existe una adecuada segregación de funciones.

Esto tiene su base en la falta de departamentalización de la cooperativa, lo que ha hecho que las personas sean multifuncionales, y hagan actividades o funciones no afines a su ejercicio. Como se puede evidenciar en la **Figura N° 9**

Conclusiones:

En los departamentos de Crédito, Cobranzas y Recaudaciones no existe una adecuada segregación de funciones ya que los empleados cumplen funciones propias para las que fueron contratados y de otros cargos y no existen niveles de

supervisión en áreas estratégicas como lo es Recaudaciones.

Recomendaciones:

Al Gerente General:

1. Contratación de un Oficial de Crédito, ya que como se menciona este trabajo lo viene haciendo el gerente y un guardia que se desempeñe como proveedor de información a los socios y brinde seguridad al personal y los activos de la entidad.
2. Definir en manuales de funciones, los perfiles y delimitación de funciones de cada cargo.
3. Implementar un nivel de supervisión directo para Cajas, que permita el control de ingresos y egresos que se realicen.
4. Delimitar gráficamente las diferentes áreas de la Cooperativa, y colocar accesos restringidos.

Falta de control de Cumplimiento de Objetivos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos no existe un adecuado control del cumplimiento de objetivos generales y específicos.

Esto se debe a que no existen políticas que incentiven el trabajo en equipo y con un fin estratégico común. Además de que no existe un plan estratégico bien definido, los objetivos son de conocimiento solo de los directivos, los cuales no han impartido entre sus subalternos la importancia del cumplimiento de objetivos. Al no existir control sobre el cumplimiento de

objetivos, no se pudo implementar medidas correctivas que permitan el crecimiento esperado de la cooperativa.

Conclusiones

En la cooperativa de Ahorro y Crédito CASAG no existe un control formal para la medición del cumplimiento de los objetivos generales y específicos planteados, lo que no permite el crecimiento esperado de la cooperativa.

Recomendaciones

Al Gerente General:

1. Establecer un Plan Estratégico y Operativo por año y en el primer mes de cada año realizar una reunión con todo el personal e informar sobre los objetivos generales y específicos que debe cumplir la cooperativa, las políticas y estrategias que se aplicarán y los métodos de evaluación que se implementarán para medir el cumplimiento.
2. Comunicar a los empleados, la forma de evaluación y establecer reuniones mensuales para el control de cumplimiento de objetivos.

El organigrama estructural de la Cooperativa no está bien diseñado

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

Conclusión

El organigrama estructural es un documento que debe basarse en las necesidades, que describa claramente los

departamentos operativos de la entidad y sobre todo que contribuya para el cumplimiento de objetivos,

Recomendaciones

Al gerente:

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

Atentamente,

Vicente Danilo Jácome Uribe

0503262966

INVESTIGADOR

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. Bibliografía

- MANTILLA, B. (2009) y su obra de traducción “CONTROL INTERNO INFOME COSO”.
- PAREDES, Gonzalo Garcés, en su obra O ¿Cómo desarrollar una tesis? pag.53)
- DOMÍNGUEZ, S. (2008), y su tesis “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES S.A.N.T.A.”,
- CHICAIZA, P.(2007) en su tesis “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA TECNICENTRO FRAJOVA
- TORRES, V. (2007) “La gobernabilidad en las COAC’s
- Jack c. Robertson, en su obra Auditing (1979 pág. 191) “INFORME COSO”, sobre Control Interno, publicado en EE.UU. en 1992,
- VACA, D., (2005) argumenta que “el sentido de la responsabilidad
- WILLIAM P. Leonar: “La Auditoría de Gestión
- GONZALES, P (2003) en su obra “ESTUDIO E IMPLANTACIÓN DEL CONTROL INTERNO MÉTODO COSOEN SERCLINICA S.A.
- CONSTANTINIDES, George Harris Milton y Rene Stulz. *El Manual de la Economía de Finanzas: Finanzas Corporativas. Elsevier Science, (2003)*
- *Procedimientos de Auditoría (SAP) N33 (pág. 27 y 28), de 1963*
- *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y Reforma, (Art. 9, pág. 15)*
- Normas Profesionales del AICPA (pág. 243)
- Rafael Graterol en su obra Metodología de la investigación
- RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, “Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos”, Tercera Edición, 2002, México,

- Internacional Torzón Editores.
- WHITTINGTON, Ray O. y PANY Kart, "Principios de la Auditoria",
- Décimo Cuarta Edición, 2004, Colombia, Editorial Mc. Graw Hill.
- Ley de Cooperativas.
- Guía Didáctica Auditoria I, UTPL.
- Periódico VOCES, Economía y Finanzas, Octubre 2008..
- Encarta 2008.
- Diccionario Enciclopédico Planeta.
- Planificación Estratégica de la Cooperativa "Luz del Valle" Cía. Ltda
- VIÑA, Rafael "PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO" 2008
- Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y Reforma, (Art. 9, pág. 15)
- Lawrence J. Gitman, en su libro "Fundamentos de Administración Financiera ";
- Diccionario de la Lengua Española (RAE, 2001)
- Jiménez Fernández (1983: 237)

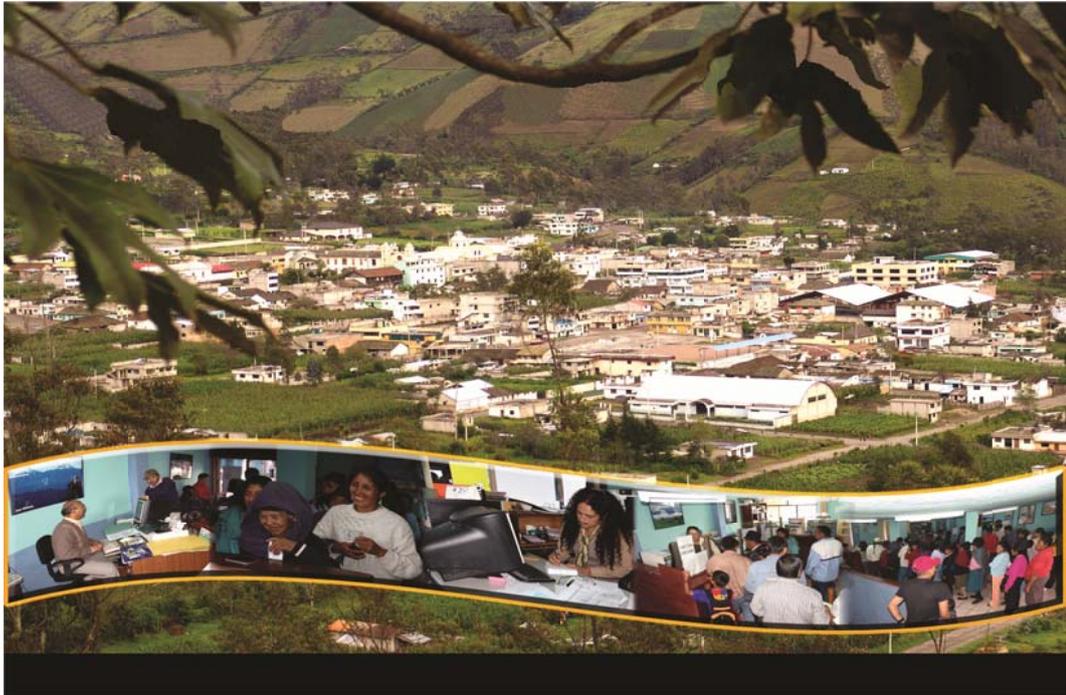
Páginas web:

- [http:// www.asofis.org.mx/mejores_practicasCOSO.pdf](http://www.asofis.org.mx/mejores_practicasCOSO.pdf)
- <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml>
- <http://loretonet.brinkster.net/cs/cds/cd1>
- www.credito-consumo.es/
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Hipoteca>
- <http://economiaestefanie.blogspot.com/2011/01/micro-credito.html>
- www.monografias.com
- www.gestiopolis.com
- www.webandmacros.com

2. Anexos

ANEXOS

ANEXO 1. FOTOGRAFÍAS



Promocional de la cooperativa



Vista panorámica de la Cooperativa San Miguel de Sigchos

ANEXO 2

Reglamento para la concesión de créditos

ANEXO 3:

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y
DIRECTIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
MIGUEL DE SIGCHOS.**

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

1. **¿Cree usted que en base al tiempo que lleva operando la COAC se pueda decir que es una institución solida y confiable?**
SI
NO
2. **¿Tiene confianza en el nivel de preparación de los profesionales que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos?**
SI
NO
3. **¿Piensa usted que los riesgos internos de la Cooperativa representan vulnerabilidad para las transacciones?**
SI
NO
4. **¿En la cooperativa existe división de funciones incompatibles?**
SI
NO
5. **¿Son establecidos y vinculados los controles internos de la entidad con los objetivos a nivel de actividad?**
SI
NO
6. **¿De ser necesario y de acuerdo a los requerimientos, se modifican las políticas y procedimientos?**
SI

NO

7. **¿Es eficiente el software que maneja la información financiera contable de la cooperativa?**

SI

NO

8. **¿La comunicación de la información relevante es inmediata a los grupos que reportan los resultados?**

SI

NO

FECHA:

NOMBRE:

ANEXO 4:

**ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS**

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

1. ¿Al acceder a los servicios de la institución los servicios son ágiles?
Si
No
2. ¿Cree usted que las operaciones crediticias de la cooperativa se demoran en su gestión y aprobación?
Si
No
3. ¿El servicio cumple con los requerimientos de seguridad del socio con sus fondos?
Si
No
4. ¿Cree usted que los requerimientos que exige la institución, en las operaciones representan un sustento válido?
Si
No
5. ¿Los recursos internos y externos de la institución resultan suficientes para un servicio seguro?
Si
No
6. ¿Percibe usted que la dirección planifica, coordina y evalúa los resultados?
Si
No

FECHA:

ANEXO 5:

RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES


Servicio de Rentas Internas

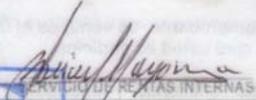
NUMERO RUC: 0590060437001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE SIGCHOS

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 28/07/1987
NOMBRE COMERCIAL:

ACTIVIDADES ECONOMICAS:
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:
Provincia: COTOPAXI Cantón: SIGCHOS Parroquia: SIGCHOS Calle: CARLOS HUGO PAEZ Número: 414
Intersección: 7 DE AGOSTO Teléfono Trabajo: 032714042 Teléfono Trabajo: 032714162

 
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

Usuario: AVYELA **Lugar de emisión:** JATA **Fecha y hora:** 28/07/2010 10:05:00


SRI
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
R.U.C.
REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
COTOPAXI

ESTABLECIMIENTO	ESTADO	FECHA INICIO ACT.	FECHA FIN ACT.	FECHA VENC. PREPAGO					
001	ABIERTO	28/07/1987							

Página 2 de 2

ANEXO 6:

REGISTRO DE LA DIRECTIVA



INSTITUTO

NACIONAL DE ECONOMIA
POPULAR Y SOLIDARIA-IEPS

Administración del Sistema de Cooperativas Cotopaxi

REGISTRO No. 079-ASC-X-2010

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA COOPERATIVO DE COTOPAXI.- Latacunga, 15 de octubre del 2010.
En aplicación del Acuerdo Ministerial No. 0747 emitido el 23 de agosto del 2007 y la Resolución No. 0000082 de fecha 11 de octubre del 2007, en concordancia con el Decreto Ejecutivo 1668 de fecha 7 de abril del 2009. Artículo Primero, se procede al Registro de Directiva elegida en Asamblea General Ordinaria de fecha 06 de febrero del 2009, de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL DE SIGCHOS" Ltda., con domicilio en el cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi y que registrará para el período de DOS AÑOS según su Estatuto Vigente.

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

SEÑOR: GUSTAVO GERARDO CAMPAÑA PÉREZ

C.C. 050024212-8

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

SEÑOR: LUIS ARMANDO ARMAS DUQUE

C.C. 170913621-0

SECRETARIO

SEÑOR: JOSÉ DUVAN JACOME SEMANATE

C.C. 050194832-7

GERENTE:

SEÑOR: GIL POMPILLO ARGUELLO PAREDES

C.C. 170383441-4

Se tiene entendido que la nómina de la nueva directiva de esta entidad fue elegida en base al número total de socios y que no existe parentesco entre ellos. De no haberse precedido^ asL tales designaciones carecerán de valor legal.- NOTIFIQUESE:

U. A



Da

Oficina de Administración del Sistema de Cooperativas Cotopaxi

CERTIFICACIÓN

CERTIFICACIÓN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA COOPERATIVO DE COTOPAXI, CERTIFICA:

Previo a la revisión de los archivos existentes de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN MIGUEL DE SIGCHOS" Ltda., debo indicar que se concedió Personería Jurídica mediante Acuerdo Ministerial No. 1163 de fecha 28 de julio de 1997, e inscrita en el Registro General de Cooperativas con número de orden No. 6045 de 04 de agosto de 1997.

El interesado puede hacer uso del presente documento para los trámites que sean necesarios.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Latacunga, 15 de octubre del 2010.

Atentamente,

