



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PORTADA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.**

TEMA:

“El Control Interno y su incidencia en las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato en el año 2013”-

AUTOR: Camañero Moya Valeria Estefanía

TUTOR: Dr. Marcelo Mantilla

AMBATO – ECUADOR

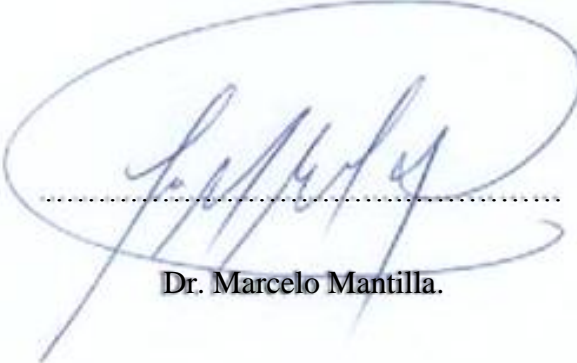
2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: El Control Interno y su incidencia en las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato en el año 2013, de la Srta. Camañero Moya Valeria Estefanía, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato Agosto 27, 2014.

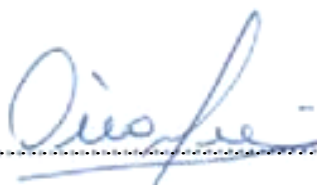
EL TUTOR



Dr. Marcelo Mantilla.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La Comisión Calificadora del presente trabajo conformada por los docentes Ing. Diego Jordán, e Ing. Alberto Luzuriaga, revisó y aprobó el Informe Final del trabajo de graduación titulado El Control Interno y su incidencia en las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato en el año 2013, presentado por la Srta. Camañero Moya Valeria Estefanía, de acuerdo al Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato.



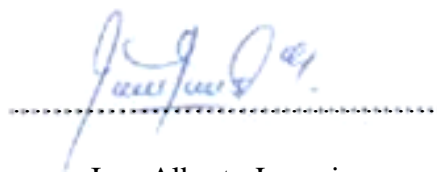
Eco. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Diego Jordán

DOCENTE CALIFICADOR

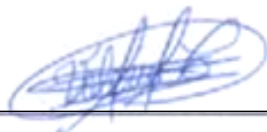


Ing. Alberto Luzuriaga

DOCENTE CALIFICADOR

AUTORÍA

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y en su ejecución. La responsabilidad sobre las opiniones y comentarios emitidos en el trabajo de investigación titulado: El Control Interno y su Incidencia en las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato en el año 2013, en su totalidad son responsabilidad de la autora.



Camañero Moya Valeria Estefanía

C.I: 1803674959

DEDICATORIA

El poder compartir el día a día junto a nuestros seres queridos nos muestra la verdadera magia y belleza de la vida.

El gran esfuerzo y dedicación depositados en este trabajo, quiero dedicárselos a mi hermosa hija Jade quien constituye mi fuerza vital y el motor que mueve mi vida.

A mis padres Jorge y Mary por su apoyo y amor incondicional, a mis hermanos Amanda y Marco por sus muestras de cariño.

A mi novio Mauricio por su gran amor y confianza en mi trabajo. A mis abuelitos, tíos, primos y amistades que con sus palabras de aliento han nutrido mi espíritu de gran valor y perseverancia para alcanzar este gran sueño.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios y a la Santísima Virgen, por permitirme culminar esta etapa tan importante de mi vida, por enviarme a ese ángel tan puro y noble que ha llenado mi existencia de felicidad, mi encantadora hija Jade Amaya por quien vivo día a día.

A mi hermosa familia, quienes han colmado mis días con su amor puro y sincero; a mi amada madre por su confianza, por creer en mi gracias por ser un gran ejemplo a seguir.

Al Dr. Marcelo Mantilla por su gran aporte en el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
APROBACIÓN DE DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
RESUME EJECUTIVO	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Tema de Investigación.....	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Macrocontextualización	3
1.2.1.2. Mesocontextualización.....	5
1.2.1.3. Microcontextualización.....	7
1.2.2. Análisis Crítico	9
1.2.2.1. Árbol de Problemas	9
1.2.3. Prognosis	11
1.2.4. Formulación del Problema.	12

1.2.5. Preguntas Directrices.....	12
1.2.6. Delimitación	12
1.3. Justificación	13
1.4. Objetivos	15
1.4.1. Objetivo General.....	15
1.4.2. Objetivos Específicos.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2.2. Fundamentación Filosófica	26
Fundamentación Epistemológica	26
Fundamentación ontológica	27
2.3. Fundamentación Legal	27
2.4. Categorías Fundamentales.	29
2.4.1. Categorización de Variables.....	29
2.4.1.1. Superordinación de Variables	29
2.4.1.2. Infraordinación Conceptual Variable Independiente	30
2.4.1.3. Infraordinación Conceptual Variable Dependiente.....	31
2.4.2. Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.....	32
2.4.2.1. Marco Conceptual Variable Independiente.....	32
2.4.2.2. Marco Conceptual Variable Dependiente.....	44
2.5 Hipótesis	48
2.5.1 Señalamiento de Variables	48
CAPÍTULO III.....	49
METODOLOGÍA	49

3.1. Enfoque de la Investigación.....	49
3.2. Modalidad Básica de la Investigación	50
<i>3.2.1 De campo.....</i>	<i>50</i>
<i>3.2.2 Bibliográfica – Documental.....</i>	<i>51</i>
3.3. Nivel o tipo de investigación	51
<i>3.3.1. Investigación Exploratoria</i>	<i>52</i>
<i>3.3.2. Investigación Descriptiva</i>	<i>52</i>
3.4. Técnicas e Instrumentos	53
3.5. Población y Muestra	53
<i>3.5.1. Población</i>	<i>53</i>
<i>3.5.2. Muestra..</i>	<i>54</i>
3.6. Operacionalización de las variables	55
<i>3.6.1. Operacionalización de la Variable Independiente.....</i>	<i>55</i>
<i>3.6.2. Operacionalización de la Variable Dependiente.....</i>	<i>60</i>
3.7. Recolección de la Información	62
3.7.1. Plan para la recolección de la Información	62
3.8. Procesamiento y Análisis de la información	63
<i>3.8.1. Plan de Procesamiento de Información</i>	<i>63</i>
<i>3.8.2. Plan de Análisis e Interpretación de resultados.....</i>	<i>64</i>
CAPÍTULO IV	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	66
4.1. Análisis de datos	66
4.2. Interpretación de resultados	111
4.3. Verificación de la hipótesis	112
CAPÍTULO V	115
5.1. CONCLUSIONES.....	115

5.2. RECOMENDACIONES.....	117
CAPÍTULO VI	119
PROPUESTA.....	119
6.1. Datos Informativos.....	119
6.2. Antecedentes	120
6.3. Justificación	122
6.4. Objetivos.	123
<i>6.4.1. Objetivo General.....</i>	<i>123</i>
<i>6.4.2. Objetivos Específicos.....</i>	<i>123</i>
6.5 Análisis de Factibilidad.....	124
6.6. Fundamentación científico-técnica.....	125
ETAPA DE DIAGNOSTICO.....	144
CUADRO DE MOROSIDAD	145
MANUAL DE CONTROL INTERNO.....	152
SECCIÓN CRÉDITOS Y COBRANZAS	152
MANUAL DE CONTROL INTERNO.....	153
6.7. Modelo Operativo.....	175
6.8. Administración de la Propuesta.	175
6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la Propuesta.	175
Bibliografía	178
ANEXOS	190
ANEXO 1	191
ANEXO 2	197
ANEXO 3	201
ANEXO 4	203
ANEXO 5	205

ANEXO 6	206
ANEXO 7	208
ANEXO 8	210
ANEXO 9	211

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO

Tabla 3.5.1.: Empleados de la CCCA	53
Tabla 3.6.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno.....	55
Tabla 3.6.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Utilidades	60
Tabla 3.8.2.1. Ejemplo de la Representación Tabular.....	65
Tabla 4.1. Integridad y valores éticos.....	67
Tabla 4.2. Competencia Profesional	68
Tabla 4.3. Atmósfera y confianza mutua.....	69
Tabla 4.4. Estructura Organizativa	70
Tabla 4.5. Asignación de autoridad y responsabilidad	71
Tabla 4.6. Políticas y prácticas en personal	72
Tabla 4.7. Comité de Control	73
Tabla 4.8. Ambiente de Control	74
Tabla 4.9. Identificación del Riesgo	75
Tabla 4.10. Estimación del Riesgo.....	76
Tabla 4.11. Determinación de los objetivos de Control.....	77
Tabla 4.12. Detección del Cambio.....	78
Tabla 4.13. Evaluación de Riesgos	79
Tabla 4.14. Separación de tareas y responsabilidades	80
Tabla 4.15. Coordinación entre áreas.....	81
Tabla 4.17. Niveles definidos de autorización	83
Tabla 4.18. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.	84
Tabla 4.19. Acceso restringido a los recursos, actas y registros.	85

Tabla 4.20. Rotación del personal en las tareas claves.....	86
Tabla 4.21. Control del sistema de Información.....	87
Tabla 4.22. Control de la tecnología de información	88
Tabla 4.23. Indicadores de Desempeño	89
Tabla 4.24. Función de auditoría interna independiente	90
Tabla 4.25. Actividades de Control consolidado	91
Tabla 4.26. Información y responsabilidad.....	92
Tabla 4.27. Calidad de la información.....	93
Tabla 4.28. Flexibilidad al cambio	94
Tabla 4.29. El sistema de información.....	95
Tabla 4.30 Compromiso de la dirección	96
Tabla 4.31. Canales de Comunicación.....	97
Tabla 4.32. Información y comunicación	98
Tabla 4.33. Evaluación del Sistema de Control Interno	99
Tabla 4.34. Eficacia del Sistema de Control Interno.....	100
Tabla 4.35. Auditorías al sistema de Control Interno	101
Tabla 4.36. Validación de los supuestos asumidos	102
Tabla 4.37. Tratamiento de las deficiencias detectadas	103
Tabla 4.38. Supervisión y monitoreo	104
Tabla 4.39. Control Interno	105
Tabla 4.40 Utilidad bruta.....	106
Tabla 4.41. Utilidad Operacional.	107
Tabla 4.42. Utilidad antes de impuestos y reservas.....	108
Tabla 4.43. Utilidad NETA	109
Tabla 4.44. Utilidad.	110
Tabla 4.45. Datos de la lista de chequeo.	113

Tabla 6.1 Cuadro de Morosidad	145
Tabla 6.2 Gestión de Riesgos	151
Tabla 4.3.6 Cumplimiento patrimonial	170
Tabla 6.9.1 Monitoreo y evaluación de la Propuesta.....	175
Tabla 6.9.2 Programa de Auditoría Cartera de Crédito.....	177

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO

Gráfico 1 Ejemplo de la Representación Gráfica.....	65
Gráfico 4.1. Integridad y valores éticos.....	67
Gráfico 4.2. Competencia Profesional	68
Gráfico 4.3. Atmósfera y confianza mutua	69
Gráfico 4.4. Estructura Organizativa.....	70
Gráfico 4.5 Asignación de autoridad y responsabilidad.	71
Gráfico 4.6 Políticas y prácticas en personal	72
Gráfico 4.7 Comité de Control	73
Gráfico 4.8 Ambiente de Control	74
Gráfico 4.9 Identificación del Riesgo.....	75
Gráfico 4.10 Estimación del Riesgo	76
Gráfico 4.11 Determinación de los objetivos de control	77
Gráfico 4.12 Detección del cambio.	78
Gráfico 4.13 Evaluación de Riesgos.....	79
Gráfico 4.14 Separación de tareas y responsabilidades.....	80
Gráfico 4.15 Coordinación entre áreas.	81
Gráfico 4.16. Documentación	82
Gráfico 4.17. Niveles definidos de autorización.....	83
Gráfico 4.18. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos. .	84
Gráfico 4.19. Acceso restringido a los recursos, activos y registros.....	85
Gráfico 4.20. Rotación del personal en las tareas claves	86
Gráfico 4.21. Control del sistema de información.....	87
Gráfico 4.22. Control de la tecnología de información	88

Gráfico 4.23. Indicadores de desempeño.....	89
Gráfico 4.24. Función de auditoría interna independiente	90
Gráfico 4.25.Actividades de Control	91
Gráfico 4.26 Información y Responsabilidad	92
Gráfico 4.27 Calidad de la información	93
Gráfico 4.28 Flexibilidad al cambio.....	94
Gráfico 4.29 El sistema de información.	95
Gráfico 4.30 El sistema de información.	96
Gráfico 4.31. Canales de comunicación.....	97
Gráfico 4.32. Canales de comunicación.....	98
Gráfico 4.33. Evaluación del sistema de control interno	99
Gráfico 4.34. Eficacia del sistema de Control Interno	100
Gráfico 4.35. Auditorías al sistema de control interno	101
Gráfico 4.36. Validación de los supuestos asumidos.....	102
Gráfico 4.37. Validación de los supuestos asumidos.....	103
Gráfico 4.38. Supervisión y monitoreo	104
Gráfico 4.39.Control Interno	105
Gráfico 4.40. Utilidad bruta	106
Gráfico 4.41. Utilidad Operacional.....	107
Gráfico 4.42. Utilidad antes de impuestos y reservas.....	108
Gráfico 4.43. Utilidad NETA.....	109
Gráfico 4.44. Utilidad.....	110
Gráfico 6.1: Modelos de Control Interno.....	132

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO

Figura N° 1: Árbol de Problemas	9
Figura N° 2: Red de Inclusiones Conceptuales.....	29
Figura N° 3: Infraordinación Conceptual Variable Independiente	30
Figura N° 4: Infraordinación Conceptual Variable Dependiente.	31
Figura N° 5. Flujograma recepción de la documentación	163
Figura N° 6. Flujograma verificación certificado laboral	164
Figura N° 7. Flujograma Verificación RUC – RISE	165
Figura N° 8. Flujograma Verificación Facturas	166
Figura N° 9. Flujograma Verificación Patrimonial (Predios)	167
Figura N° 10. Flujograma Verificación Patrimonial (Vehículos).	168
Figura N° 11. Flujograma Comité de Crédito.	171
Figura N° 12. Flujograma Desembolso.....	172
Figura N° 13. Flujograma Gestión de Cobranzas.....	173

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS UTILIDADES DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE
COMERCIO DE AMBATO EN EL AÑO 2013”**

Autora: Valeria Estefanía Camañero Moya

Tutor: Dr. Marcelo Mantilla

Fecha: 27 de agosto de 2014

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como tema: “El Control Interno y su incidencia en las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato en el año 2013”; para lo cual se planteó como objetivo general: Establecer la incidencia de un apropiado control interno, en las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, para la reestructuración del manual de Control Interno (Sección Créditos y Cobranzas) actual. Al mantener claramente definida la problemática que afronta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, se presenta una investigación exhaustiva, sustentada en una amplia recopilación bibliográfica; así como un extenso trabajo de campo; en base al cual se pudo confirmar la hipótesis, al presentar resultados que establecen una estrecha relación entre: el control interno que actualmente maneja la institución, en las políticas y procedimientos de concesión de créditos y recuperación de la cartera vencida, lo que implica un alto riesgo en el proceso de colocación, generando un elevado índice de mora; forzando a la entidad a incrementar el valor correspondiente a la cuenta de gastos, provisión cuentas incobrables, la cual afecta directamente a los resultados anuales de la Cooperativa. En base al análisis de los resultados; se estudian varias alternativas, que permitan mejorar los controles actuales; por lo que se recomienda el diseño e implementación de un Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL, cuyo principal objetivo es la reestructuración del Manual de Control Interno, en su sección Créditos y Cobranzas; el cual involucra establecer nuevos filtros de información y la generación de mecanismos que permitan la validación de la documentación presentada por el socio, a través de la incorporación de nuevos procesos.

Palabras claves: Control Interno, utilidades, cartera vencida, procedimientos, Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL.

INTRODUCCIÓN

El contar con mecanismos que propicien un adecuado desarrollo de los procesos diarios es menester de la Gerencia General; por lo cual es imprescindible contar con un adecuado control interno, considerando que el mismo contribuye a la seguridad del sistema contable que emplea una entidad, fijando y evaluando los procedimientos, permitiendo que la Institución Financiera alcance sus objetivos.

La presente investigación se desarrolla en seis capítulos; los cuales contiene información acorde y pertinente al tema de investigación.

El capítulo uno planteamiento del problema del cual posteriormente se realiza una contextualización macro, meso y micro pasando por un análisis crítico de sus posibles causas y efectos; al mismo que se le justifica con las razones pertinentes para su desarrollo y finalmente se formulan los objetivos generales y específicos.

El capítulo dos contiene el marco teórico sobre el control interno y las utilidades, la fundamentación filosófica y su enmarcamiento con las normas legales para, finalmente, plantear una hipótesis de trabajo, la misma que es sometida a verificación con los datos obtenidos en el trabajo de campo.

El capítulo tres describe la metodología que se emplea para el desarrollo del proyecto, mediante el respectivo enfoque, explicando además la modalidad básica de la investigación siendo esta bibliográfica y de campo, la determinación de la población del presente proyecto así como la operacionalización de variables, finalizando con el plan de recolección de la información.

El capítulo cuatro contiene el análisis y discusión de los resultados de la encuesta aplicada al personal, junto con la verificación de la hipótesis.

El capítulo cinco muestra las conclusiones generadas en base a los objetivos planteados y a la información recabada durante el trabajo de campo, así como las recomendaciones que ayuden a mejorar los controles durante el proceso de concesión de créditos y recuperación de cartera.

Finalmente, en el capítulo seis se detalla una propuesta de solución a la problemática detectada mediante el diseño e implementación de un Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL,

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

“El Control Interno y su Incidencia en las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato en el año 2013”

1.2. Planteamiento del Problema

El incremento en la demanda de créditos, representan un reto durante la recuperación de cartera; evidenciando de esta manera falencias en los controles durante el procesos de análisis y concesión de créditos.

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macrocontextualización

A nivel mundial es cada día más importante un correcto sistema de control interno considerando que el mismo se caracteriza por constituir un sistema integrado por un conjunto de planes, métodos, principios y mecanismos adoptados por los entes con el fin de que todas las actividades desarrolladas en cada uno de los departamentos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales trazadas por la dirección, a fin de lograr resultados favorables y con gran ventaja competitiva reflejada en los estados financieros al término del ejercicio fiscal.

De acuerdo con Marín y Gras, (2005, pág. 15): “La evolución de los negocios provoca nuevos retos a los que las entidades deben enfrentarse si quieren sobrevivir a unos mercados cada vez más competitivos y exigentes. Esta evolución también ha afectado a la función de auditoría interna y control interno que han ido avanzando considerablemente en importancia y categoría dentro de las organizaciones de las entidades, buscando su posición al lado del más alto nivel de dirección e informando a ésta. En este mismo sentido en los últimos años

también estamos asistiendo a un cambio en la naturaleza de la supervisión de las entidades de crédito tendentes al reforzamiento de sus sistemas de control interno. Este reforzamiento no implica abandonar las prácticas anteriores, sino que va encaminado al reconocimiento internacional de su insuficiencia, si tenemos en cuenta las importantes pérdidas que algunos grandes bancos han incurrido como consecuencia de fallos en sus controles internos”. Por lo que es necesario ajustar los procedimientos tradicionales empleados en las instituciones a los cambios y tendencias que se presentan hoy en las organizaciones, que buscan adaptarse a un mercado competitivo y con cambios cada vez más acelerados, que implican programas y procesos flexibles.

Por lo tanto es primordial diseñar planes y procesos que desarrollados en conjunto permitan obtener un resultado favorable el mismo que se debe reflejar en los estados financieros de la organización.

Si bien es cierto que el funcionamiento apropiado de un ente es posible por el trabajo sincronizado de cada una de las áreas que lo conforman, es fundamental que la gerencia enfoque en forma pertinente las políticas a ser aplicadas puesto que “El Control Interno se expresa a través de políticas aprobadas por los niveles de dirección de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección y verificación de sistemas de información que contribuyen al mejoramiento de las funciones internas de la organización. El Control Interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable y administrativo y con este se determina si existe una seguridad de las operaciones reflejadas en los estados financieros” (Pirela , 2005, pág. 483).

De acuerdo con del Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005, pág. 4) “el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema; han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal

o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo”.

En base a lo expuesto el hecho de asumir un sistema libre de errores que no requiera cambios ni modificaciones constituye un factor que conlleva a la disminución progresiva de las utilidades, considerando que estas son el resultado de las operaciones diarias de un ente durante un periodo fiscal, si uno o varios procesos presentan falencias que no se han detectado ni corregido oportunamente se generaran gastos elevados que afecten la rentabilidad de la organización financiera y en algunos de los casos incluso perdidas que conlleven al cierre de las mismas.

1.2.1.2. Mesocontextualización

En el país el control interno ha tomado mayor poder y se la ha usado más en los últimos años el momento de evaluar la eficiencia de los resultados, el cumplimiento de las metas, la utilización de los recursos humanos, financieros, materiales, los métodos , controles y la forma de operar en las instituciones; el crecimiento de muchas empresas nacionales debido a las ayudas gubernamentales y el empoderamiento de empresas extranjeras dentro del país ha hecho que se convierta cada día en un menester el buen uso de un sistema de control interno que vigile la parte administrativa de las empresas.

En los últimos años el país se ha visto invadido por un creciente número de Cooperativas de Ahorro y Crédito como lo indica un artículo del diario El Comercio (2013, pág. B2) “La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (Seps) terminó el registro de cooperativas relacionadas con actividades económicas a pequeña escala y determinó que 6.059 organizaciones de este tipo operan plenamente en el Ecuador. Aunque el sector de las cooperativas puede aparentar tener un peso pequeño en la economía, maneja un total de activos cercano de los USD 5000 millones, que equivales a cerca del 6% del PIB. Pero de este número de organizaciones solo 40 tienen un alto estándar de control. Estas 40

cooperativas de ahorro y crédito estaban bajo la vigilancia de la Superintendencia de Bancos. Pero el año pasado pasaron a ser reguladas por la Seps”.

Este creciente ámbito cooperativo en el país implica que las entidades financieras representen un factor económico importante del país, constituyen una fuente significativa de empleo debido a que cada año amplían sus oficinas y sucursales lo que involucra un incremento en la nómina de las entidades. Contribuyen en forma adicional al comercio nacional con sus líneas de crédito las mismas que permiten la creación o incremento de negocios e industrias lo que refleja que la sociedad ecuatoriana de una u otra forma se encuentra relacionada al ámbito cooperativo, por lo que es indispensable un control interno adecuado de los procesos de cada una de las cooperativas de ahorro y crédito del país, logrando de esta manera un margen de utilidad sustentable que les permita operar y brindar seguridad y confiabilidad a sus miles de socios y clientes que cada año incrementan como lo confirma diario El Telégrafo (2013) “ Hasta el 23 de agosto se han registrado 18.141 organizaciones de la economía popular y solidaria de esta cifra, 947 son cooperativas de ahorro y crédito las cuales manejan \$6.206 millones en activos y tienen 4.9 millones de clientes”

El control gubernamental a través de sus leyes exige que las instituciones financieras cuenten con un sistema de control interno lo cual se encuentra normado en la Ley de Economía Popular y Solidaria que señala: “Control Interno: Las instituciones del sector financiero popular y solidario, deben contar con un sistema de control interno, que garantice entre otros propósitos la confiabilidad y transparencia de la información contenida en los estados financieros y el cumplimiento de las disposiciones normativas que les son aplicables. En este sentido, la correcta aplicación del Catálogo Único de Cuentas, como parte fundamental del sistema de control, de manera que se constituya en un cuerpo integrado y homogéneo que sustente la operación y registro de los hechos económicos presentados en los estados financieros y demás información complementaria” Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012, pág. 25).

1.2.1.3. Microcontextualización

En la ciudad de Ambato, al ser un centro de comercio podemos observar un gran incremento de cooperativas de ahorro y crédito como lo describe Diario El Comercio (2012) “En las esquinas donde antes había tiendas de abarrotes, bazares, almacenes de electrodoméstico o ropa, farmacias, entre otros se instalaron cooperativas. Este panorama se repite en 36 manzanas del sector comercial y bancario de la capital de Tungurahua. En esa ciudad de 329 000 habitantes, operan 370 cooperativas de ahorro y crédito”

El control interno se ha convertido en un mecanismo que se realiza muy comúnmente en las empresas puesto que al ser un mercado muy competitivo es necesario disminuir las falencias en los procesos y cometer el mínimo de errores a fin de tener una utilidad adecuada que muestre un grado satisfactorio del empleo de los recursos tanto humano como materiales a lo largo del año; es por esto que la cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato ha visto necesario rediseñar su manual de control interno con el objetivo de mejorar las utilidades anuales de la cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato nace en el año de 1984 en la ciudad de Ambato en las Instalaciones de la Cámara de Comercio de Ambato en la calle Bolívar, se designa al Sr. C.P.A. Gerardo Iturralde Espín, Técnico en Cooperativismo como Gerente de la Institución, en su inicio brindando sus servicios únicamente a los socios y afiliados de la Cámara de Comercio de Ambato, en el año 1996 fallece el Sr. Gerardo Iturralde Espín (Primer Gerente). Se elige de manera unánime al Sr. Lcdo. Ramiro Portero López para ocupar el cargo, a partir del año 1997 abre sus puertas a la ciudadanía en general, cuenta con 11 agencias a nivel nacional, considerada entre las más exitosas y representativas de la Colectividad Ecuatoriana, lo que le ha permitido congregarse una gran familia que supera los 135.000 socios.

Los servicios que oferta la Cooperativa son:

- Giros Internacionales.

- Cajeros Automáticos.
- Débito Automático.
- Transferencias Bancarias.
- Costos Financieros.
- Coop Red.
- Pago de Roles.
- Pago de Servicios Básicos.
- Remesas.
- Créditos (consumo, microcrédito, vivienda, crediauto, empresarial).
- Inversión a Plazo Fijo.
- Chequera.
- Ahorro Programado.
- Seguro Médico.

MISIÓN

“Proponer el desarrollo de nuestros asociados, ofreciendo servicios y productos financieros con las más altas calidad, que superen las expectativas de los socios, con el respaldo de una organización más sólida y rentable, contando con el recurso humano capaz y motivado.” Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato (2013, pág. 1).

VISIÓN

“Constituirnos en una entidad flexible, en los sectores de finanzas y producción, contribuyendo al desarrollo de la producción del país, líder en servicios financieros de calidad, basados en prácticas éticas y en la implementación de normativas internacionales para adquirir prestigio y experiencia.” Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato (2013, pág. 1).

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1. Árbol de Problemas

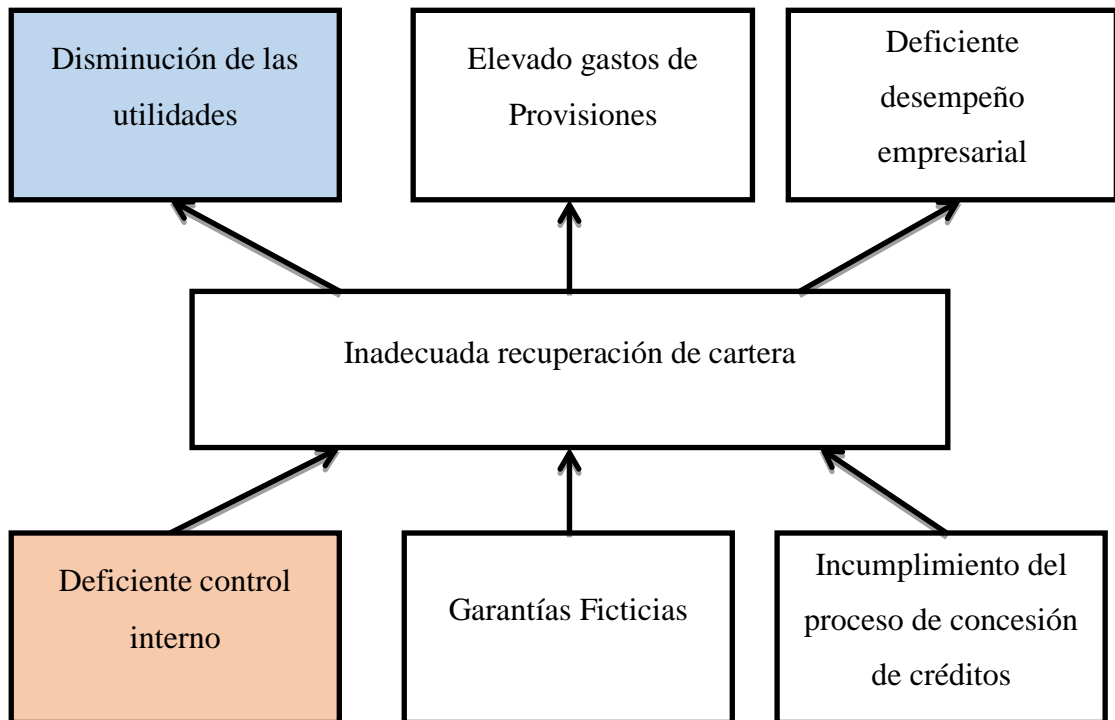


Figura N° 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato se dedica a la intermediación financiera de recursos monetarios.

Por ende al ser una institución financiera, uno de los principales problemas que presenta la cooperativa es la recuperación de cartera de las diferentes líneas de crédito que son otorgadas en la institución, este problema se presenta por diversas causas de las cuales destaca como principal el deficiente control interno de los procesos de análisis y concesión de crédito; que conlleva a una disminución de las utilidades siendo este el principal efecto, debido al incremento en el número y monto de créditos, la cartera crece lo que se traduce en más gastos y menor utilidad.

En tal razón un deficiente control interno derivado de un débil seguimiento y desactualización de los procesos conlleva a que cada año la partida provisión cuentas incobrables suba su rubro dentro del balance financiero lo que representa gastos elevados e innecesarios para la institución.

En virtud de lo expuesto anteriormente al existir carencias en los controles se presenta un deficiente desempeño empresarial, considerando que cada procesos desencadena en otro en diversas áreas, pues se encuentran interrelacionados permitiendo a si un correcto ensamblaje de la información, al presentarse falencias esto involucra a todas las áreas dependientes del procesos derivando en un deficiente desempeño empresarial pues la cooperativa en su conjunto se ve afectada.

Otro motivo que dificulta la recuperación de la cartera es la presencia de garantías ficticias entregadas por los socios y clientes durante el proceso de concesión del crédito, al existir ausencia en el cumplimiento de la obligación la entidad no posee un respaldo verdadero que constituya garantía para recuperar el dinero otorgado lo que afecta la liquidez del ente y ensancha la cifra de provisiones que conforme sube el índice de morosidad incrementa el valor a provisionar por la cooperativa el mismo que representa un gasto.

Al pretender recuperar una cartera que no posee garantías verdaderas puede reflejarse en disminución del capital, ya que cada vez se contarán con menos recursos para atender las necesidades de los demandantes.

Además existe incumplimiento del proceso de concesión de crédito, lo que evidencia desconocimiento en el trabajo que diariamente debe realizarse, afectando de esta manera a la satisfacción de los clientes internos y externos ya sea por: inadecuada atención, falta de recursos, inadecuado uso del tiempo, ejecución de actividades de manera empírica, etc. Si no existe la preparación adecuada por parte de quienes atienden los diferentes departamentos es inevitable provocar molestias generando la pérdida de socios lo que implica salida del capital y por ende afectación en los ingresos de la cooperativa.

En tal sentido se genera una imagen y un ambiente de desconfianza hacia los socios y clientes producto de una administración débil produciendo salidas del capital impidiendo a si la reinversión del mismo en nuevos servicios.

1.2.3. Prognosis

De no encontrar una solución favorable entorno a la inadecuada recuperación de la cartera la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda., sufrirá una disminución en su capital, los fondos provenientes de depósitos a la vista y plazo fijo necesarios para cubrir los pasivos serán insuficientes lo que se reflejara en los estados financieros, en pérdidas, llevándola incluso al cierre de sus operaciones dejando un gran número de empleados sin sustento económico, y lo más alarmante el no poder reembolsar a los cuenta ahorristas su dinero.

Un inadecuado seguimiento a largo plazo generaría un gran número de créditos colocados, pero en su gran mayoría sin la documentación necesaria que sustente su otorgamiento, reflejando desconocimiento del procedimiento por parte del personal involucrado en el proceso, entregando líneas de crédito sin capacidad de pago ni patrimonio que lo respalde.

En repuesta al deficiente control interno se entregan créditos sin un destino productivo, sin una verificación previa por lo que su recuperación resulta poco factible teniendo que intervenir para el efecto el departamento de cobranzas e incluso el judicial lo que implica mayor gasto para la cooperativa disminuyendo su liquidez.

Todo esto sin la seguridad de que los recursos se puedan recuperar debido a la falta de respaldos y

Con una tasa de retorno de capital baja impediría además cubrir con los gastos operacionales que se generan mes a mes, no se podrá efectuar el pago de salarios a los empleados así como el pago a proveedores.

El material de oficina, limpieza y equipos comenzarán a faltar, debido a que no se dispondrá de los recursos necesarios para adquirirlos, de igual manera

imposibilitaría la compra de programas informáticos actualizados que permitan optimizar el tiempo en los procesos y obtener información de calidad debido al alto costo que representa su adquisición y la falta de recursos para el proceso.

De darse estos hechos como se menciona anteriormente sería muy lamentable que la Cooperativa tenga que cerrar alguna de sus sucursales a nivel nacional, paralizar sus actividades por un tiempo determinado e incluso el cese definitivo de sus actividades.

1.2.4. Formulación del Problema.

¿Cómo incide el Control Interno en las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Cámara de Comercio de Ambato en el año 2013?

1.2.5. Preguntas Directrices.

¿En qué medida incide un adecuado control interno en las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato?

¿Cuál es el porcentaje anual de disminución de las utilidades?

¿Qué procesos deben rediseñarse para una oportuna recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato?

1.2.6. Delimitación

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Auditoría.

Aspecto: Control Interno y Utilidades.

Temporal: Periodo comprendido de enero a diciembre de 2013.

Espacial: La Investigación se realizara en la ciudad de Ambato.

Poblacional: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.

1.3. Justificación

La presente Investigación es importante pues se encuentra enmarcada en la necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato y su necesidad de un adecuado control interno que permita elevar el porcentaje de sus utilidades, a través de políticas, procesos y procedimientos debidamente elaborados a los cuales es imprescindible darles seguimiento con el objeto de detectar falencias y ser corregidas oportunamente.

Cabe destacar la gran apertura brindada por el Sr. Gerente de la Cooperativa, permitiendo acceder a la información requerida, siendo de esta manera factible el desarrollo de la presente Investigación.

En esta época de múltiples cambios, la auditoría es una ciencia que no se encuentra alejada de los mismos por esta razón acopla sus prácticas tradicionales a las necesidades actuales de las entidades con el objeto de brindar seguridad de los procesos desarrollados como lo indica Aguirre y Rivera (2010, pág. 1) “El control Interno es un plan de técnicas y procedimientos en donde se preverán todas las medidas administrativas y contable de la empresa para el logro de los objetivos, con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones propiciar la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados”.

“El nuevo estándar del informe COSO está organizado contemplando los siguientes temas: cómo identificar los riesgos asociados al reporte financiero, como identificar los controles que tratan en forma adecuada los riesgos detectados que están asociados al reporte financiero, como evaluar la evidencia de que los controles identificados están operando en forma efectiva y cómo reportar los resultados sobre el funcionamiento integral de su sistema de control interno” Comité de Normas de Auditores Internos de Argentina N°27 (2008, pág. 1)

Al ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato una entidad con misión social y que alberga a más de 120 empleados en su nómina,

mantiene la Fundación Real Madrid que acoge a niños de la provincia, la investigación toma mayor relevancia, pues gracias a la misma se dará solución a una problemática que en un futuro podría ocasionar el cierre del ente financiero dejando en el desempleo a varias familias del país, pues la institución mantiene oficinas en varias provincias del Ecuador, en las cuales brinda sus servicios con responsabilidad cooperativa, basada en lo expuesto por Mogrovejo, Mora y Vanhuynegem (2012, pág. 111) , “Las cooperativas son organizaciones que existen en primera instancia para el beneficio de sus miembros. Por esta fuerte asociación con sus miembros, casi siempre en un espacio geográfico específico, la mayor parte del tiempo las cooperativas están íntimamente ligadas a sus comunidades. Tienen la responsabilidad especial de asegurar la continuidad del desarrollo de su comunidad en los aspectos económico, social y cultural. Tienen la obligación de trabajar constantemente por la protección ambiental de su comunidad. Queda en manos de sus miembros, sin embargo, decidir qué tanto y en qué forma una cooperativa debe contribuir con su comunidad. Empero, esto no es una serie de responsabilidades que los miembros puedan dejar de aceptar”

Definitivamente, contribuye con el desarrollo económico del país con el otorgamiento de créditos al sector productivo, brinda seguridad a los socios con sus planes de Inversión a Plazo Fijo y sus diferentes servicios, lo que implica no solo una deficiencia con repercusión a nivel institución sino que se expande a los clientes internos y externos afectando la economía de diversas familias que contribuyen al desarrollo económico del país.

En conclusión la presente investigación se sustenta por su aporte a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, sus empleados y sus socios y clientes, al alcanzar un control interno adecuado podrá ser más competitiva ofertando productos y servicios financieros de calidad en forma ágil y segura convirtiéndose así en un modelo a seguir para las entidades de intermediación financiera presentes en la provincia de Tungurahua. Convencidos además, de que los resultados arrojados de la investigación serán de gran utilidad en la Institución, aportando con información que permita el mejoramiento y una toma de decisiones adecuadas y pertinentes por parte de los directivos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Establecer la incidencia de un apropiado control interno, en las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, para la reestructuración del manual de Control Interno (Sección Créditos y Cobranzas) actual.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la incidencia de un adecuado de control interno en las utilidades de la Cooperativa de ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.
- Establecer el porcentaje anual de disminución de las utilidades.
- Implementar controles en el proceso de análisis y concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Se buscó información que involucre una o ambas variables que se manejan en la presente y realizando la investigación se encontró en bibliotecas y páginas web académicas las siguientes:

De la tesis de grado presentada en la Universidad Técnica de Ambato del autor Muquinche (2011) cuyo tema es “Control interno en los procesos de requisición de materiales de la empresa Ecohormigones cía. Ltda. Y su incidencia en la utilidad económica en el primer semestre del año 2010.”, la que se plantea como objetivos a) Analizar los procesos en la requisición de materiales de la empresa Eco hormigones Cía. Ltda., mediante la utilización de un instrumento de evaluación para obtener una adecuada utilidad económica; b) Detectar si se están cumpliendo adecuadamente los procesos en la requisición de materiales para la optimización de sus recursos; c) Analizar la disminución de la utilidad económica con el fin de establecer puntos significativos que inciden en los resultados financieros; d) Aplicación del Control Interno que permita determinar el proceso adecuado de requisición de materiales para obtener una adecuada utilidad económica mediante la aplicación de herramientas de control; dentro de este trabajo de campo el autor utilizó para realizar la investigación de campo la técnica de la entrevista al propietario de la empresa y posteriormente la encuesta a 34 personas de lo cual se realizó el análisis estadístico que permitió llegar a las siguientes conclusiones: a) Las deficiencias que existen en los procesos de requisición de materiales de la empresa Eco hormigones Cía. Ltda., se da por la falta de un Sistema de Control Interno por ende no existen políticas de manejo y de gestión para desechos. Una porción importante de desperdicio ocurre por problemas en etapas previas a la construcción así también por la poca aptitud preventiva. La inexistencia de un sistema planificado de entrega de materiales hace que no se lleguen a determinar responsables de dicha orden y que cuenten con firmas autorizadas que respalden la requisición.; b) La falta de un control en

los diferentes procedimientos de requisición producen y repercuten en la rentabilidad de la empresa, ya que la incidencia de material perdido, en exceso y la ejecución de trabajo innecesario son causales de costos adicionales y gastos que surgen por la falta de un control interno. ; c) No llevan una organización de control que permita que las requisiciones de material sean realizadas por medio de órdenes de pedido o por algún documento que justifique la salida del material de bodega. Además que las órdenes estén dentro del límite autorizado, previamente enumeradas y que contengan las respectivas firmas autorizadas para la debida entrega de los materiales.

De la tesis de grado presentada en la Universidad Tecnológica Equinoccial del autor Bravo, (2010) titulada: “El control interno en el inventario de repuestos automotrices es fuente de utilidades líquidas en la ciudad de Manta 2007 Caso CEDEPA S.A.” para la cual se trazaron los siguientes objetivos a) Determinar el control interno del inventario para generar un nivel de utilidad líquida en las ventas del almacén CEDEPA S.A; b) Conocer el orgánico funcional de CEDEPA, identificando las falencias del sistema actual S.A; c) • Valorar el control interno de inventarios en la empresa, realizando un diagnóstico de la situación actual de CEDEPA, buscar alternativas que generen soluciones, técnicas y procedimientos de análisis que permitan administrar de forma eficiente el activo realizable de la empresa., y de esta manera obtener utilidades líquidas. En la que luego de haber realizado un estudio mediante fichas de observación y hojas de recolección de resultados se llegó a la siguiente conclusión: a) Si bien cada almacén tiene distintos tipos de curvas ABC, lo importante es recordar que: Para los artículos A es necesario utilizar un estricto sistema de control, debiendo ser revisado continuamente los niveles de existencias y una marcada atención para la exactitud de los registros, al mismo tiempo que se deben evitar sobre-stocks. Para los artículos B, para esta zona se debe llevar a cabo un control administrativo intermedio. Para los artículos C, a esta zona se utilizará un control menos rígido y podría ser suficiente una menor exactitud en los registros. Se podría utilizar un sistema de revisión periódica para tratar en conjunto las órdenes surtidas por un mismo proveedor.

De la tesis de grado presentada en la Universidad San Carlos de Guatemala del autor Rojas, (2007) titulada: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de Repuestos Electrónicos” para la cual se trazaron los siguientes objetivos a) Crear un manual de control interno dentro de la empresa para un correcto manejo del inventario de repuestos electrónicos. En la que no se utilizó ningún cálculo estadístico de recusación y se tuvieron las siguientes conclusiones: a) Antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de organización, el sistema de control que posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que revelen lo que se hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos, análisis de alternativas y la elaboración propia del manual; b) El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados; c) La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo; d) Los manuales que se elaboran están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con las debidas políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones

De la tesis de grado presentada en la Universidad de Oriente de El Salvador del autor Yáñez, (2010) titulada: “Propuesta de un sistema de control interno administrativo que contribuya al funcionamiento efectivo de todas las áreas de la micro y pequeña empresa dedicada al rubro de compra y venta de prendas de vestir en la ciudad de Santa Rosa de Lima departamento de la Unión.” para la cual

se trazaron los siguientes objetivos a) Proporcionar un sistema de control interno administrativo a los propietarios de la micro y pequeña empresa dedicada al rubro de compra y venta de prendas de vestir en la ciudad de Santa Rosa de Lima, departamento de La Unión, que contribuya al funcionamiento efectivo de todas las áreas de la misma; b) Brindar las herramientas administrativas útiles para el manejo de control interno en la Micro y Pequeña Empresa; c) Proporcionar las funciones del liderazgo dentro del micro y pequeña empresa; d) Crear un sistema de capacitación para propietarios y personal que contribuya al bienestar de la misma. La que luego de aplicar la técnica de la encuesta a 12 personas tuvo la siguiente conclusión a) Un control efectivo es una necesidad imperante en la actualidad. Por tal razón la propuesta comprende de herramientas administrativas útiles para el control así como aquellos aspectos en los que se considera que las empresas del sector estudiado necesitan reforzar sus trabajos y superar sus limitantes.

De la tesis de grado doctoral presentada en la Universidad de Málaga- España de la autora Gámez, (2010) titulada: “Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía” para la cual se trazaron los siguientes objetivos a) n el análisis realizado en el Capítulo 1 sobre el control interno, se definió éste como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: - Eficacia y eficiencia de las operaciones. - Fiabilidad de la información financiera. - Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Así, la implantación de sistemas de control interno integral en las organizaciones, como es el caso de las recomendaciones establecidas en el Informe COSO, supone que éstas puedan disponer de una serie de ventajas derivadas de los siguientes puntos: - Garantizan la viabilidad y sostenimiento de la empresa en el futuro. - Garantizan una utilización eficaz y eficiente de los recursos. - El informe COSO es la base sobre la que se han construido las normas INTOSAI que constituyen las recomendaciones establecidas por la O.N.U. para la implantación de sistemas de control interno en el sector público. - La aplicación de sistemas de control interno,

más allá de los actuales sistemas de control de legalidad, garantizan a los ciudadanos, accionistas del sector público, una correcta utilización de sus impuestos. Con respecto a la investigación realizada se dijo “Mediante la investigación empírica pretendemos determinar en qué medida los sistemas de control interno, actualmente vigentes en las Áreas de Aprovisionamiento y Suministros de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía, se adecúan a las recomendaciones de control interno establecidas en el Informe COSO, partiendo del universo de las cinco empresas públicas sanitarias pertenecientes a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, integradas en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) objeto de estudio de este trabajo.” Y se llegaron a las siguientes conclusiones: a) Si bien el origen del control interno estuvo ligado a un control contable, posteriormente la complejidad de las empresas y el constante dinamismo en el ámbito de los negocios, ha favorecido el hecho de que las direcciones de las empresas necesiten apoyarse en instrumentos que, más allá del control contable, le permitan una gestión más eficiente y el logro de los objetivos previstos; b) Los sistemas de control interno de las organizaciones son evaluados mediante las correspondientes auditorías, como forma de comprobar la efectividad de los mecanismos y herramientas establecidos en los mismos. Así, el control de la actividad económica del sector público se evalúa mediante las Auditorías realizadas por los órganos de control interno; c) La auditoría financiera de la empresa privada, tradicionalmente ha servido de base para la auditoría del sector público. Mientras en el ámbito privado el informe de auditoría va dirigido a terceros interesados en la empresa (accionistas, acreedores, etc.), en el ámbito del sector público, la auditoría interna debe servir de garantía en la utilización efectiva y eficiente de los recursos públicos frente a terceros, que en este caso son los contribuyentes que lo financian; d) En el ámbito internacional la publicación del informe COSO en 1992, ha supuesto un hito en lo relativo al control interno en las organizaciones, ya que ha permitido un consenso por parte de todas las instituciones que colaboraron en su creación sobre el marco de actuación, instrumentos y forma de medir dicho control interno. En definitiva supuso una homogenización de los distintos instrumentos que hasta el momento existían en las organizaciones y empresas sobre el control interno.

De la tesis de grado presentada en la Universidad Pompeu de Fabra de Barcelona España del autor Gómez, (2009) titulada “El sistema de control interno como instrumento facilitador de la gestión efectiva de la autoridad portuaria nacional” y sus conclusiones fueron a) Por la falta de decisión, no se ha instalado las comisiones para establecer las normas técnico-operativas para el desarrollo y la prestación de las actividades y los servicios portuarios acorde con los principios de transparencia y libre competencia; b) La Autoridad Portuaria Nacional es solo una parte del Sistema Portuario y pese al apoyo de su personal no ha podido salir del entrapamiento en las concesiones al sector privado en áreas de desarrollo portuario. Se está haciendo bastante, pero falta redimensionar lo que se hace; c) Dada la complejidad del Sistema y la falta de coordinación entre los elementos componentes, no se ha podido establecer normas para mejorar la calidad total del Sistema Portuario Nacional y la seguridad industrial en los puertos, mediante el fomento de la inversión y capacitación general en técnicas de operaciones portuarias y de higiene y seguridad en el trabajo; y la vigilancia del cumplimiento de las normas nacionales e internacionales en esta materia. De seguro los directivos están empeñados en hacer todo esto y sacar adelante la institución, pero necesitan de un elemento facilitador para ello, como es el sistema de control interno.

De la tesis de grado presentada en la Universidad del Carmen del autor Hernández, (2009) titulada: “Diagnóstico de las acciones de control practicadas en el organismo regulador de saneamiento SUNASS”. Para la cual se trazaron los siguientes objetivos a) Formular el ANALISIS FODA que permitirá concretar el diagnóstico de las acciones de control período 2000 - 2002 - en el Organismo Regulador de Servicios de Saneamiento, mediante el cual se obtendrá las amenazas y oportunidades, así como las fortalezas y debilidades de las actividades de control; para llevar a cabo la retroalimentación que facilitará la eficacia institucional; b) Determinar la situación encontrada, las acciones emprendidas, los resultados esperados y los resultados obtenidos; lo cual será la base para facilitar la eficacia del proceso de gestión de la SUNASS; c) Identificar la problemática, así como la evaluación de las condiciones favorables y adversas por las que pasó SUNASS en el período 2000-2002 para tomar las decisiones más convenientes

que permitan alcanzar la eficacia institucional. Y cuyas conclusiones fueron: a) Se ha evidenciado que el TRASS durante el año 2002, ha emitido resoluciones fuera del plazo establecido; incumpliendo lo preceptuado en el Artículo 142°.- Plazo máximo del procedimiento administrativo, de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por Ley N° 27444 publicada el 10.ABR.2001; el numeral 143.1 del Artículo 143° Responsabilidad por incumplimiento de plazos y lo consignado en el numeral 131.2 del Artículo 131°.- Obligatoriedad de plazos y términos, de la citada Norma legal. Igualmente, han inobservado lo consignado en el Artículo 57°.- Plazo para resolver y notificar en segunda instancia, del Reglamento de Reclamos Comerciales de Usuarios de Servicios de Saneamiento, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°033-2001-SUNASS-CD, publicado el 09.JUL.2001, vigente a partir del 23.JUL.2001; ocasionando que las mismas puedan ser impugnadas y/o denunciadas por los usuarios ante otras instancias y dañar la imagen institucional de la SUNASS frente a los usuarios; hechos que se han originado por inobservancia de las normas que rigen al respecto, por parte de los responsables del TRASS, al no haber resuelto oportunamente las reclamaciones presentadas por los usuarios. (Observación N° 01). b) Resoluciones emergentes de reclamos presentados por usuarios, son remitidos a la oficina de Trámite Documentario en plazos que superan el mes; inobservando lo preceptuado en el artículo 24° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobada por Ley N° 27444 publicada el 10.ABR.2001; ocasionando que las Resoluciones emitidas por el TRASS, consignen fechas excesivamente distantes en comparación con las fechas de las notificaciones, situación que demostraría que las resoluciones se emiten y se mantienen en los archivos del TRASS, para posteriormente remitirlas a la Oficina de Trámite Documentario; hechos que se han originado por inobservancia de las normas que rigen al respecto, por parte de los funcionarios responsables del TRASS, al no haber remitido oportunamente las resoluciones formuladas al área de Trámite Documentario para su notificación y entrega oportuna; agregando que esta última también incumplió los plazos previstos por la misma inobservancia descrita. (Observación N° 2).

De la tesis de grado presentada en la Escuela Politécnica del Chimborazo de la autora Vega, (2012) titulada: “Diseño de un Manual de Control Interno para el departamento financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba, aplicando la nueva normativa y herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009” para la cual se trazaron los siguientes objetivos: a) Establecer en la ESPOCH una organización sistémica, flexible, adaptativa y dinámica para responder con oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad; b) Dinamizar la administración institucional mediante la desconcentración de funciones y responsabilidades, procurando la optimización de los recursos en el marco de la Ley y del Estatuto Politécnico; c) Impulsar la investigación básica y aplicada, vinculándola con las otras funciones universitarias y con los sectores productivos y sociales; d) Promover la generación de bienes y prestación de servicios basados en el potencial científico-tecnológico de la ESPOCH. La cual al realizarse encuestas y fichas de observación sobre 14 empleados del área pudo dar las siguientes conclusiones: a) Promover la generación de bienes y prestación de servicios basados en el potencial científico-tecnológico de la ESPOCH; b) El análisis de conceptos y definiciones emitidas por diferentes autores sobre aspectos relacionados con el tema ayudaron a un mejor entendimiento en la labor del Manual; c) La Dirección Financiera es responsable de mantener la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones realizadas, por la necesidad de cumplir la misión y objetivos institucionales; d) El control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Departamento Financiero.

De la tesis de grado presentada en la Universidad Tecnológica Equinoccial del autor Mijas, (2009) titulada “Elaboración de un modelo de control interno para minimizar la pérdida de materia prima en la empresa de lácteos PRODULAC G&M 2008 ” para la cual se trazaron los siguientes objetivos: a) Elaborar un modelo de gestión administrativa eficiente la cual esté basada en procesos técnicos contemporáneos; procurando reducir el índice del porcentaje de pérdidas o fugas por la falta de un Manual de Normas y Procedimientos de control de calidad y transporte de la materia prima; b) Identificar cuál es la estructura

administrativa y operativa más recomendable para que la empresa PRODULAC G & M sea eficiente y trabaje en forma rentable y sustentable); b) Evaluar el proceso de recepción de la leche cruda a nivel de finca, a nivel de planta procesadora, y en las fases de la comercialización a nivel consumidor final minorista. La misma que luego de realizada la investigación a una muestra de 45 personas dio las siguientes conclusiones: a) PRODULAC G & M es una empresa dedicada a la comercialización (compra venta de leche cruda de calidad), así como a la producción de queso. El queso es elaborado generalmente con leche de mediana calidad al momento la recepción de la leche se lo hace en forma empírica pese a que en la recepción se utiliza el lactodensímetro, el mismo que garantiza el contenido del agua y la pureza del producto, solo se o realiza en muy pocas ocasiones cuando lo aconsejable es mantener este control de calidad en todos los procesos; b) A nivel de planta no se ha implementado ningún tipo de norma técnica para el procesamiento y transporte de la leche ya que el manejo y distribución es en una forma empírica y poco eficiente; en este informe se establece las normas técnicas internacionales más aconsejadas para este tipo de trabajo como son las normas Chilenas, las cuales se recomienda para cada uno de los procesos. (Proceso de recepción, producción, control de calidad, comercialización).

De la tesis de grado presentada en la Escuela Politécnica del Ejército de la autora Supe, (2010) titulada: “El control interno en el departamento financiero y su incidencia en la presentación de la información financiera de la junta administradora de agua potable y alcantarillado de la parroquia de Picañhua en el segundo semestre del año 2010” para la cual se trazaron los siguientes objetivos; a) Analizar el grado de incidencia del control Interno en la presentación de la información Financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Piache; b) Constatar que la Organización se ha beneficiado con auditorías anteriores que le permita tomar decisiones de una manera eficiente; c) Verificar si la organización cuenta con manual de funciones actualizadas para el cumplimiento de las tareas a cada uno encomendados; d) Proponer un Examen especial a las cuentas caja y bancos la misma que permita analizar el cumplimiento del control interno para mejorar la información financiera de la

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de Piache. La que luego de realizar encuestas a 234 personas concluyo que: a) Al analizar el presente trabajo de investigación se ha podido determinar que el control interno es una herramienta muy necesaria para corregir errores y mantener controles a nivel de todo el departamento administrativo que son la base fundamental para el desenvolvimiento de las actividades que realiza la Institución; b) Un control interno adecuado permite que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Piache obtenga una administración eficiente y se beneficie con una información oportuna; c) Se verificó que el personal administrativo de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia Piache no cuenta con el número suficiente de personas para cubrir todas las áreas que tiene la Institución y de esta manera obtener resultados claros y oportunos, especialmente en el área Financiera lo que conlleva a que los Directivos no cuenten con la información adecuada que le permita tomar decisiones oportunas.

De la tesis de grado presentada en la Escuela Politécnica del Ejercito de la autora Yánez, (2010) titulada: “Mejoramiento de los Procesos de Gestión Administrativa con énfasis en el Área Logística de Roche Ecuador S.A. (División Diagnóstica) para la cual se trazó el siguiente objetivo: a) El objetivo de los procesos se definirá basándose y enfocándose en la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de las necesidades y requerimientos. Y luego de la correcta revisión bibliográfica y documental así como de la experimentación de la propuesta teniendo las siguientes conclusiones: a) La estructura el área de estudio Departamento de Gestión Administrativa, y su Área de Logística, está compuesto por la Coordinación de Logística a la cabeza y de los siguientes procesos: Planeación, Bodega, Facturación, Despachos, Transporte y Entregas; b) El portafolio de los productos del negocio se basa completamente en las diferentes líneas comercializada para el diagnóstico y monitoreo clínico en pacientes, estas líneas son: Hematología, Inmunología, Química Clínica, Urianálisis, Point of Care, Diabetes; c) Se pudo conocer que el nivel del comportamiento en el mercado de acuerdo a la participación del mismo corresponde al 39% frente a sus competidores en el área de diagnóstico clínico, llegando a ser una de las

compañías líder en este campo; d) Previo al análisis de los procesos se conoce de manera directa que la problemática que actualmente enfrenta el Área de Logística en la empresa Roche Ecuador S.A. es el retraso por las entregas de producto final a los clientes, debido a la interacción y las múltiples actividades adicionales que se tiene en las diferentes áreas, generando cierta falencia en la cadena de suministro.

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se realizó mediante el paradigma Crítico Propositivo a través del cual se ejecuta la parte crítica mediante el análisis y la realidad de la aplicación de un adecuado Control Interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato; y es propositivo puesto que a partir de eso se busca plantear una solución a la problemática de estudio presentada.

Según Recalde, (2011, pág. 4) el Paradigma Crítico Propositivo es “Una alternativa para la investigación social puesto que privilegia la interpretación, comprensión, y explicación de los fenómenos sociales; Crítico por que cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometida con lógicas instrumental de poder”; por lo que al ser una investigación que suministrará beneficio social es importante que ayude a que los interesados interpreten y comprendan el fenómeno del Control Interno dentro de la Cooperativa y su incidencia dentro de las utilidades.

Fundamentación Epistemológica

Para Samaja (2007) Epistemología es “La función de la epistemología es cristalizar, es decir esclarecer cuales son las circunstancias en que se puede conocer y cuáles son sus límites, es decir que determina el alcance y la validez del conocimiento. Para ello utiliza como medio para determinar la validez o invalidez del conocimiento las argumentaciones. Las mismas pueden ser demostrativas, intuitivas, utilizando recursos de autoridad, entre otras.” En donde se puede ver que para la investigación es muy importante conocer y esclarecer los límites que

la misma tiene; determinando la validez o invalidez de la hipótesis y dejando que se proponga una solución al problema investigado.

Fundamentación ontológica

De acuerdo a un artículo publicado por Bueno, (1991, pág. 119) indica: “Ontología fue un término acuñado y puesto en circulación en el siglo XVIII para designar a un conjunto más o menos difuso de cuestiones que según opinión de algunos giran en torno al ser”. Aplicando el concepto descrito al desarrollo de la investigación, la fundamentación ontológica se refiere a la razón de ser de la Investigación, que consiste en el descubrimiento de los distintos factores que originan el problema a fin de hallar una posible solución.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación se sustenta de manera legal en la “LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO” publicada en el Registro Oficial No.444 de fecha 10 de mayo del 2011 en cuyo CAPÍTULO TERCERO que trata sobre la Sector Financiero Popular y solidario, expresa: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las

regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración. No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales.

2.4. Categorías Fundamentales.

2.4.1. Categorización de Variables.

2.4.1.1. Superordinación de Variables

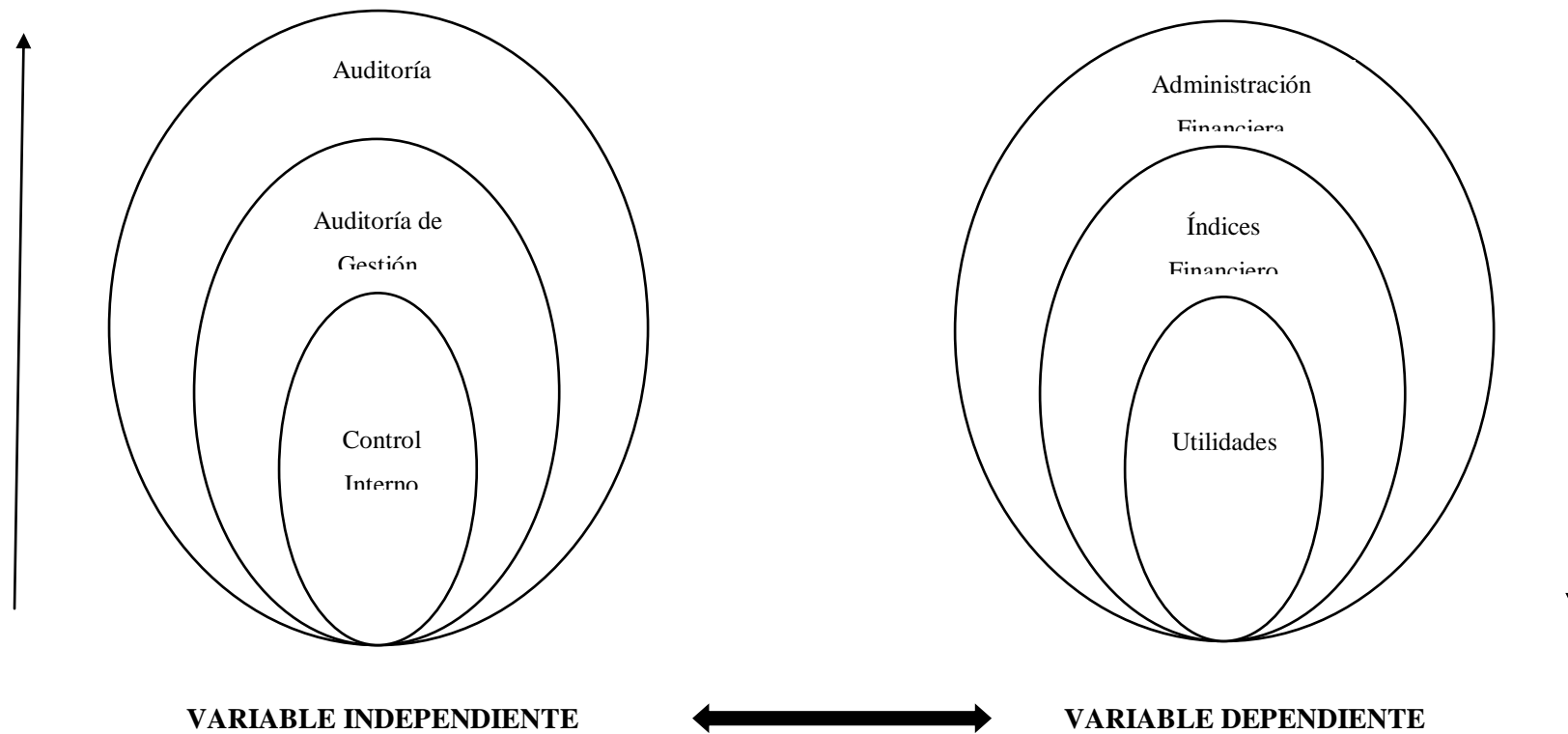


Figura N° 2: Red de Inclusiones Conceptuales

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

2.4.1.2. Infraordinación Conceptual Variable Independiente

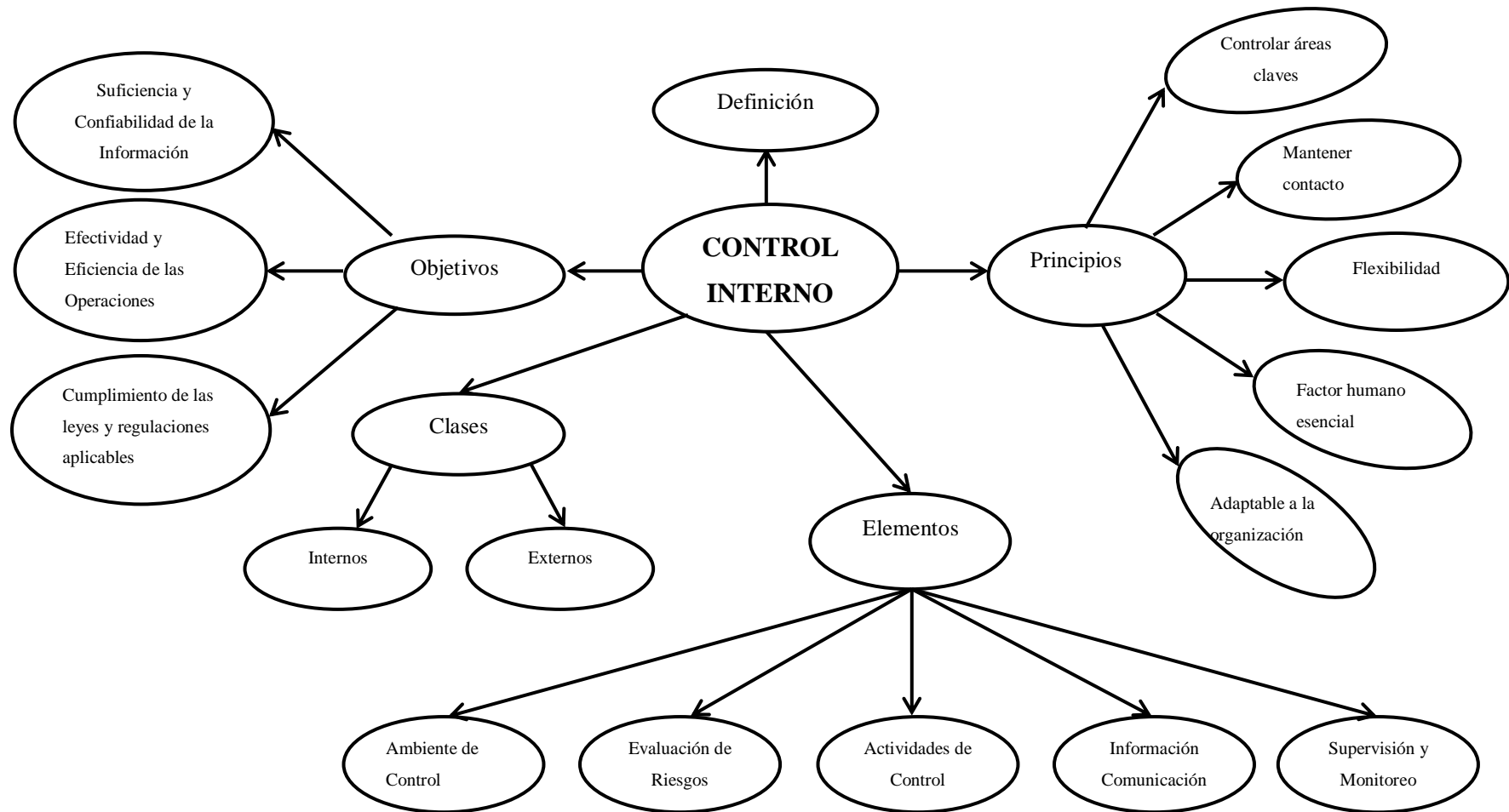


Figura N° 3: Infraordinación Conceptual Variable Independiente
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

2.4.1.3. Infraordinación Conceptual Variable Dependiente

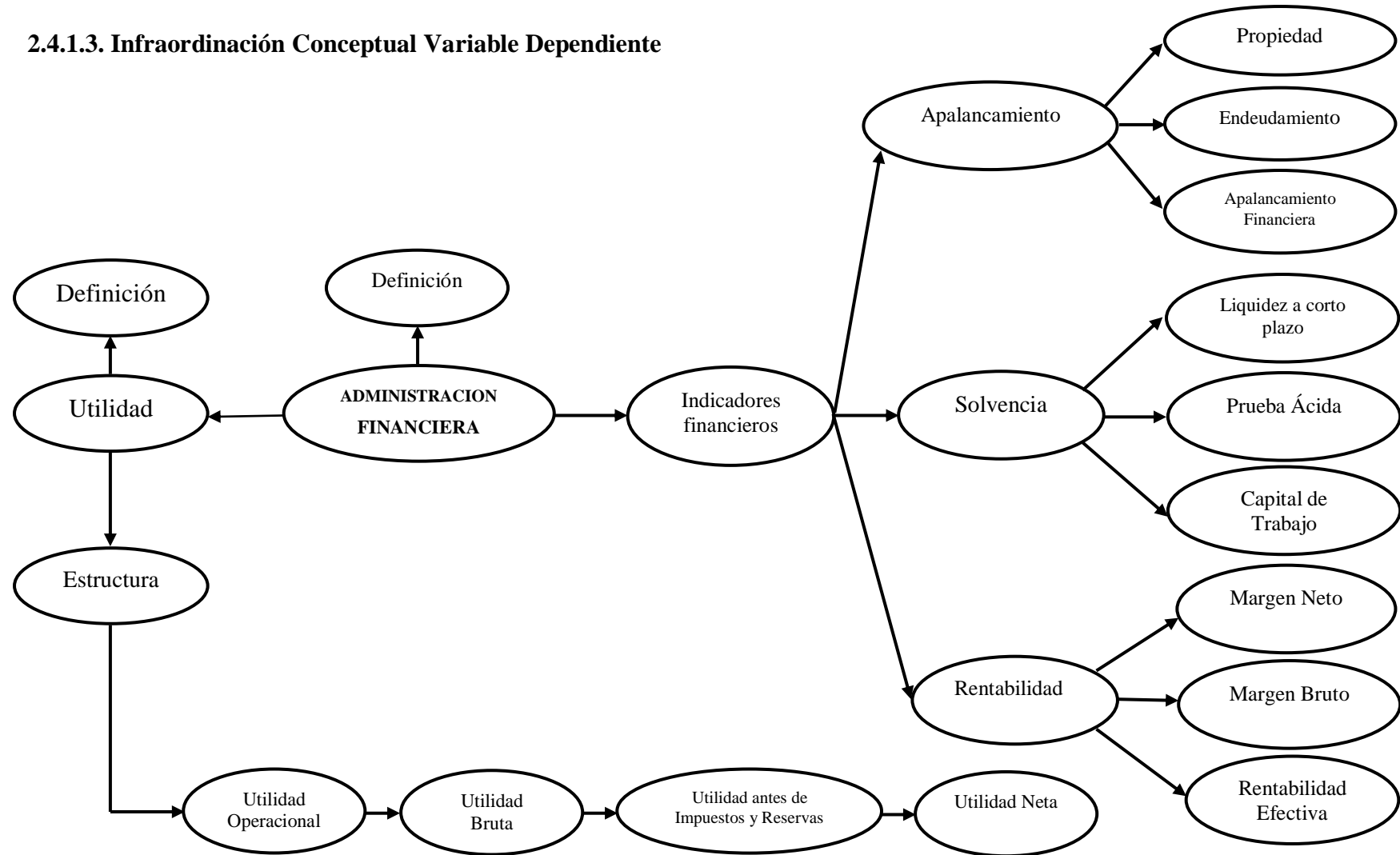


Figura N° 4: Infraordinación Conceptual Variable Dependiente.
Elaborado por: Camañero, V. (2014).

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

2.4.2.1. Marco Conceptual Variable Independiente

Auditoría

De acuerdo al documento publicado por Gómez (2005, pág. 13) define a la auditoría como: “un examen sistemático de los estados financieros, de sus registros y operaciones, con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

Por todo ello, se define como la actividad consistente en analizar la información económico-financiera, esta se obtiene de los documentos contables examinados, y su objeto es la emisión de un informe que exprese una opinión técnica sobre la fiabilidad de dicha información, para que se pueda conocer y valorar esta información por terceros.

Para que esos agentes internos y externos puedan interpretar sin ambigüedad la información financiera vertida en los estados contables, es preciso que haya sido elaborada de acuerdo con unas normas y criterios de general aceptación, es decir, que la persona que haya preparado los estados contables y la que los reciba hablen una lengua común.

Ahora bien, esta homogeneización de criterios para elaborar la información contable no basta para asegurar la fiabilidad de dicha información. Para ello, es necesario que ese lenguaje común se vea complementado por la opinión de un experto cualificado e independiente sobre la adecuación de la información transmitida de la realidad empresarial. Por tanto, la función del auditor es la de proporcionar credibilidad a los estados financieros.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contable

presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.”

Auditoría de Gestión.

“La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.” (Redondo, Llopart, & Duran, 1996, pág. 2).

Según el autor (Maldonado, 1996, pág. 6) “La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente. El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

Componentes de la Auditoría de Gestión

Eficacia: Se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.

Eficiencia: La eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido.

Economía: La economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquieren recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos de Información Computarizada, obteniendo la cantidad requerida, al

nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible.

Financiero: El componente financiero es fundamental para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría de gestión el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la entidad examinada.

Cumplimiento: Generalmente se ejecuta con el componente financiero. El cumplimiento está referido a la sujeción de los funcionarios públicos a las leyes y regulaciones aplicables, políticas y procedimientos internos

Equidad: Analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicios.

Calidad: Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control.

Impacto: Son los cambios que se observan en la población objetivo y su contexto durante y después de un proyecto, programa o actividad. Se trata del nivel más elevado de resultado o de la finalidad última del ciclo de maduración de un proyecto, programa o actividad cuando genera la totalidad de los beneficios previstos en su operación.”

Funciones

Según Correa, (1999, pág. 4) “En cuanto a las funciones que puede cumplir la Auditoría de Gestión en la organización, podemos nombrar las siguientes:

Facilitar que se puedan conocer las economías de la empresa. Lo anterior significa que la Auditoría de Gestión se puede identificar tanto los procesos como las variables fundamentales de la organización.

Facilitar los procesos de toma de decisiones. Evidentemente la Auditoría de Gestión suministra elementos de juicios adecuados, oportunos y suficientes para la toma de decisiones y la adopción de medidas correctivas cuando sea del caso.

Racionalizar el futuro de la información. Dado que la Auditoría de Gestión es fundamentalmente un sistema de información, su aplicación contribuye a que se haga un buen uso de la información en todo sentido, empezando por darle la importancia que se merece.

Controlar la evolución en el tiempo de los principales procesos y variables. Evidentemente el uso de la Auditoría de Gestión permite supervisar la evolución en el tiempo de aquellas variables y procesos en los cuales descansa en buena parte el resultado económico de la organización.

Operar en términos de rendimientos y no simplemente en función de desarrollar actividades. Quizá el mayor aporte de la Auditoría de Gestión consiste en Colocar la organización a operar en términos de rendimientos lo cual cambia radicalmente las actitudes, la motivación y el compromiso de los funcionarios.

Sirve de base para adoptar normas y estándares efectivos y útiles para la empresa u organización. Toda organización debe adoptar y operar con base en normas y estándares efectivos en los cuales debe apoyarse para mejorar constantemente su desempeño.

Sirve de base para establecer planes de remuneración y sistemas de incentivos. Efectivamente la Auditoría de Gestión puede servir de base para establecer los llamados fondos de gestión que permiten el uso de primas con base en productividad y en desempeño.

Sirve de base de negociación. Si se tiene en cuenta que cada una de las funciones básicas de la gerencia es negociar con proveedores, consumidores, financistas, trabajadores y accionistas, la Auditoría de Gestión aporta los elementos de juicio adecuado para que la dirección pueda adelantar procesos de negociación efectivos y de beneficio para la organización.

Sirve de base para la planificación. La Auditoría de Gestión sirve como punto de apoyo para formular planes y programas de desarrollo de la empresa y para verificar su adecuado cumplimiento.”

CONTROL INTERNO

Conceptualizaciones

Para Lybrand (1997, pág. 7) “El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias”.

De lo que se puede decir que el control interno hace que se consigan objetivos, metas y fines de las organizaciones, las que dependen de su correcta organización y de que se lleven bien las cuentas financieras; el control interno ayuda a que los empleados respeten tanto las políticas y normas de la empresa como la legislación vigente dentro del país y ciudad en donde realizan sus actividades económicas, logrando que con esto se mantenga su reputación y bienestar financiero.

Para el autor Warren, Hanson, Arthur (2001, pág. 591) “Las empresas utilizan controles internos como guía para sus operaciones y, sobre todo, para evitar fraudes y errores en sus sistemas, es importante tener como herramienta un buen control interno para que los empleados sepan cuáles son sus actividades dentro de la operación y evitar fraudes ya sea de ellos o de los clientes que puedan perjudicar seriamente a la economía de la empresa.

Cuando se habla de control interno es importante nombrar los objetivos que este persigue; entre los cuales se tiene:

Suficiencia y Confiabilidad de la Información Financiera: Teniendo seguridad de que las actividades de la empresa se están realizando confiablemente sin tener

ninguna falla o error que pueda causar algún problema a la parte administrativa o contable; alta dirección, contabilidad, recursos humanos y otras áreas.

Efectividad y Eficiencia de las Operaciones: Las operaciones deben ser realizadas de la mejor forma por lo que la efectividad y eficiencia deben ser los dos valores que más precautele el control interno.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: También el control interno busca hacer que la empresa u organización respete las leyes y regulaciones estipuladas por el gobierno y entes reguladores a fin de no caer en multas, sanciones o cierre definitivo del negocio.”

Clases de control

Según Peña, (2008, pág. 17) “la concepción moderna tiende a concebir el control de manera proactiva como control organizacional, sin embargo por su ejecución y evaluación suele clasificarse en control interno y control externo. Para dejar en claro estas dos divisiones que realiza el autor se hablará de cada una de ellas a continuación:

Control Interno: Es el que realiza la misma empresa con personal contratado por la misma y que trabaja dentro de la institución teniendo siempre la capacidad de identificar los procedimientos que se encuentran mal y corregirlos de forma inmediata.

Control externo: Cumple los mismos objetivos y funciones que el anterior pero es ejercido por personal que no labora ni tiene nexo laboral con la entidad sino más bien en muchos casos labora para otras entidades expertas en la realización de control interno a empresas.”

Elementos del Control Interno

Según Warren, Reeve, (2005, pág. 9) “Los administradores tienen la responsabilidad de delinear y aplicar cinco elementos de control interno para

alcanzar los tres objetivos del control interno.” Como indica el autor los elementos que se deben aplicar en el control interno son:

Ambiente de control

De acuerdo con Mantilla, (2005, pág. 25) “El ambiente de Control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica. El ambiente de Control está influenciado por la historia y por la cultura de la entidad. Influye en la conciencia de Control de su gente. Las entidades efectivamente controladas se esfuerzan por tener gente competente, inculcan actitudes de integridad y conciencia de control a todo lo ancho de la empresa, y establecen un tono por lo alto positivo. Establecen 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

Bajo la misma línea de Mantilla, (2005, pág. 26) nos presenta los siguientes factores:

Integridad y valores éticos: Los objetivos de una entidad y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios de valor trasladados a estándares de conducta reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos. Puesto que la buena reputación de una entidad se valora así, el estándar de conducta debe ir más allá del sólo cumplimiento de la ley. Para la buena reputación de las mejores compañías, la sociedad espera más que eso.

Compromiso para la competencia: La competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Qué también se requiere que se cumplan esas tareas generalmente una decisión de la administración, quien considerará los objetivos

de la entidad, las estrategias y planes para la consecución de los objetivos. A menudo existe un cambio entre la competencia y los costos, no es necesario, por ejemplo, pagar un ingeniero eléctrico para cambiar una bombilla.

Consejo de Directores o Comité de auditoría: El ambiente de control y el tono en el nivel alto se ven influenciados significativamente por el consejo de directores y por el comité de auditoría de la entidad. Tales factores incluyen la independencia frente a los administradores por parte del consejo o del comité de auditoría, la experiencia y la posición social de sus miembros, la extensión de su participación y del escrutinio de las actividades y lo apropiado que puedan ser sus acciones.

Evaluación de riesgos

Según el Instituto Auditores Internos de España (1997, pág. 43), “Todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o sector al que pertenecen, se encuentran con riesgos en todos los niveles de su organización. Los riesgos afectan la habilidad de cada entidad para sobrevivir, competir con éxito dentro de su sector, mantener una posición financiera fuerte una imagen pública positiva así como la calidad global de sus productos, servicios y empleados. No existe ninguna forma práctica de reducir el riesgo a cero. De hecho, el riesgo que se considera aceptable y esforzarse para mantenerlo dentro de los límites marcados. El establecimiento de objetivos es una condición previa a la evaluación de los riesgos.

La dirección debe fijar primero los objetivos antes de identificar los riesgos que pueden tener un impacto sobre su consecución y tomar las medidas oportunas. Por tanto el establecimiento de unos objetivos es una fase clave de los procesos de gestión.

A nivel de la empresa, los riesgos pueden ser la consecución tanto de factores externos como de factores internos; para lo cual a continuación se exponen algunos ejemplos:

Factores externos

- Los avances tecnológicos pueden influir en la naturaleza y la evolución de los trabajos de investigación y desarrollo, o provocar cambios respecto a los suministros.
- Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden influir en el desarrollo de productos, el proceso de producción, el servicio al cliente, la fijación de precios y las garantías.
- La competencia puede provocar cambios de actividades de marketing o de servicios.
- Las nuevas normas y reglamentos a veces obligan a que se modifiquen las políticas y las estrategias.
- Los desastres naturales pueden causar alteraciones en los sistemas de operaciones o de información, además de subrayar la necesidad de desarrollar planes de emergencia.
- Los cambios económicos pueden repercutir en las decisiones sobre financiación, inversiones y desarrollo.

Factores Internos

- Las averías en los sistemas informáticos pueden perjudicar las operaciones de la entidad.
- La calidad de los empleados y los métodos de formación y motivación pueden influir en el nivel de concienciación sobre el control dentro de la entidad.
- Los cambios de responsabilidades de los directivos pueden afectar la forma de realizar determinados controles.
- La naturaleza de las actividades de la entidad, así como el nivel de acceso del personal a los activos, pueden ser causas de apropiación indebida de los recursos.
- Un consejo de administración o un comité de auditoría débil o ineficaz pueden dar lugar a que se produzcan indiscreciones.

Se han desarrollado muchas técnicas de identificación de riesgos. La mayoría sobre todo las desarrolladas por auditores internos y externos en el momento de determinar el alcance de sus actividades, comprenden métodos cualitativos o cuantitativos para identificar y establecer el orden de prioridad de las actividades de alto riesgo.”

Actividades de Control

Según Mantilla, Cante (2005, pág. 41) “Las actividades de control deben ser parte integral de las actividades diarias de un banco. Un efectivo sistema de control interno requiere que se establezca una estructura apropiada de control, con actividades de control definidas en cada nivel de negocios. Estas deben incluir: revisiones de alto nivel; controles de actividad apropiadas para los diferentes departamentos o divisiones; controles físicos; verificación del cumplimiento con los límites de exposición y seguimiento al no-cumplimiento; un sistema de aprobaciones y autorización; y un sistema de verificación y conciliación. Un efectivo sistema de control interno requiere que exista una apropiada segregación de obligaciones y que el personal no tenga asignadas responsabilidades en conflicto. Las áreas de potenciales conflictos de interés deben ser identificadas, minimizadas, y sujetas a monitoreo cuidadoso e independiente.”

Información y Comunicación.

“Información: La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos que se ha fijado, implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza únicamente para formular los estados financieros para su difusión general, sino también en la toma de decisiones relativas a la explotación, incluyendo, a modo de ejemplo, las correspondientes al control del rendimiento y la asignación de recursos. La información presentada a la dirección relativa a determinadas medidas monetarias y otras análogas facilita, a modo de ejemplo, el seguimiento de la rentabilidad de una gama de productos, la evolución de deudores por tipo de cliente, la cuota de mercado, las tendencias en reclamaciones o las estadísticas de accidentes. Por otra parte, es imprescindible que la dirección disponga de datos fiables, a la hora de

efectuar la planificación, preparar presupuestos, fijar precios, y evaluar la actuación de los vendedores y de las agrupaciones y asociaciones con terceros.” (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 82).

“Comunicación: Las comunicaciones recibidas de terceros a veces proporcionan información importante sobre el funcionamiento del sistema de control interno. El conocimiento que tienen los auditores externos de las operaciones de la entidad y otros aspectos relacionados es una importante fuente de información sobre el sistema de control para la dirección y el consejo. Los organismos de supervisión, tales como las autoridades bancarias o de seguros, informan de los resultados de sus revisiones o inspecciones en materia de cumplimiento, posiblemente poniendo de manifiesto deficiencias de control. Las quejas o consultas que se reciben sobre envíos, recibos, facturas y otras actividades a veces revelan la existencia de problemas operativos. Estas incidencias deben ser revisadas por empleados no relacionados con las transacciones originales. El personal ha de estar preparado para reconocer las implicaciones de tales circunstancias e investigar y tomar las acciones correctivas que resulten necesarias” (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 90).

Supervisión y Monitoreo

Según Mantilla, (2005, pág. 83) “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 u otras presiones adicionales. Además, las circunstancias para las cuales se diseñó el sistema de control interno pueden también cambiar, originando que se llegue a ser menos capaces de anticiparse a los riesgos originados 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. La supervisión y monitoreo aseguran que el control interno continúa operando efectivamente. Esto 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.”

PRINCIPIOS DEL CONTROL

Según Peña, (2008, pág. 12) “el control interno es una responsabilidad administrativa y como tal, la administración debe establecerlo y ejecutarlo.

Para que sea efectivo, se requiere tener en cuenta en su diseño algunos principios que concreta en:

- El control debe hacerse en las áreas claves, es decir, los puntos críticos de personal, producción, finanzas, ventas.
- Las acciones futuras deben ajustarse a la información que se tenga. Una división, sección o departamento tiene sus objetivos específicos y sistemas de control. Muchos aspectos pueden ser manejados por ellos mismos.
- Los controles deben diseñarse para que se mantengan contacto directo entre el que controla y lo que es controlado.
- El control está estrechamente relacionado con la comunicación.
- En los sistemas de control el factor humano es esencial ya que las personas responsables puedan evaluar con criterios objetivos subjetivos.
- Debe ser flexible; el sistema de control, cualquiera que sea, debe responder a ciertas condiciones cambiantes. Muchas veces un sistema de control necesita que se determinen métodos para mejorarlo.
- Adaptable a la organización; los controles deben ser determinados de acuerdo al tipo de organización.
- Las unidades administrativas que conforman equipos de trabajo orientados hacia el autocontrol mediante la búsqueda de resultados de grupo, logran mayor eficacia.
- La Supervisión por parte de la administración y cultura de control.
- Reconocimiento y valoración de riesgos
- Información y Comunicación.
- Actividades de Monitoreo y corrección de deficiencias”

2.4.2.2. Marco Conceptual Variable Dependiente

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

“El administrador financiero en la actualidad es útil para el éxito de la compañía. Al pulsar los flujos de efectivo de la organización, este individuo está en el centro de lo que está sucediendo. Si las finanzas han de jugar un papel administrativo general en la organización, el administrador financiero debe ser un jugador de equipo que está involucrado en forma constructiva en las operaciones, mercadotecnia y la estrategia global de la compañía. Mientras que antes el administrador estaba encargado solo de tareas rutinarias como el mantenimiento de los registros, la preparación de los reportes financieros, la administración de la posición en efectivo de la empresa, el pago de deudas y, en ocasiones, la obtención de fondos, su amplio territorio hoy en día incluye: 1. La inversión en activos y nuevos productos, y 2. La determinación de la mejor mezcla de financiamiento y dividendos en relación con la evaluación global de una compañía. La inversión de fondos en activos determina el tamaño de la empresa, sus utilidades de las operaciones su riesgo como negocio y su liquidez. La obtención de la mejor mezcla de financiamiento y dividendos determina los cargos financieros de la compañía y su riesgo financiero, también impacta sobre su evaluación. Todo esto exige una amplia perspectiva y una creatividad alerta que influirá en casi todas las facetas de la empresa”. (James, 1997, pág. 2)

INDICADORES FINANCIEROS

Razones de Solvencia

$$\text{Liquidez a corto plazo} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Efectivo y Equivalentes al Efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Razones de Apalancamiento

$$\text{Propiedad} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

$$\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

Razones de Rentabilidad

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rentabilidad Efectiva} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

UTILIDAD

“Son la medida de un excedente entre los ingresos y los costos expresados en alguna unidad monetaria” (Vera, 2009).

Utilidad Bruta

Ventas netas

(-) Costo de venta

(=) Utilidad bruta

Según Vera (2009). “La utilidad bruta es la diferencia entre los ingresos de una empresa por la venta de bienes y servicios y lo que cuesta producir esos bienes y servicios. La utilidad bruta no toma en cuenta los costos fijos, que son en gran medida los mismos, independientemente de la cantidad de unidades que la empresa produce y comercializa. La utilidad bruta muestra qué tan lucrativo puede ser un incremento en las ventas y qué tan bien puede resistir la empresa una caída en las ventas.”

Utilidad Operacional

Ventas (ingresos operacionales)

(-) Devoluciones en ventas

(-) Costo de venta

(-) Gastos operacionales

(=) Utilidad operacional

La utilidad operacional se refiere única y exclusivamente a los ingresos y gastos operacionales, dejando de lado los gastos e ingresos no operacionales.

La utilidad operacional es el resultado de tomar los ingresos operacionales y restarle los costos y gastos operacionales.

Utilidad antes de Impuestos y Reservas

Utilidad operacional

(-) Gastos no operacionales

(=) Utilidad antes de impuestos y reservas

Como su nombre lo indica, la utilidad antes de impuestos es aquella utilidad depurada de todo concepto operativo y financiero, a la que sólo le falta la aplicación de los impuestos para proceder a ser distribuida.

Cuando se determina la utilidad de una empresa, el último concepto que se aplica es el de los impuestos, ya que la tributación se hace sobre la utilidad (renta líquida) que efectivamente obtiene la empresa, utilidad que es afectada por toda carga procedente según las leyes fiscales.

Utilidad NETA

Utilidad antes de impuestos y reservas

(-) Impuesto a la Renta

(-) Reserva Legal

(=) Utilidad NETA

Se calcula como la diferencia entre el ingreso realizado en un periodo y los gastos que se asocian directamente con ese ingreso o que, por alguna otra razón, se deben reconocer como incurridos dentro del periodo.

El cálculo típico de la utilidad neta se hace en un estado de resultados, el cual empieza por los ingresos a los que se les restan las diversas clasificaciones de gastos, por lo general el costo de la mercancía vendida, después los gastos de venta y de administración y, finalmente, los otros gastos que se deben cubrir con los ingresos de ese periodo. Deben cubrirse todos los gastos se ha de haber una utilidad neta. Así, ya sea que las disminuciones de activos logren generar ingresos y, por tanto, se traten como gastos, o no tengan éxito y se consideren como "pérdidas", los ingresos del periodo deben superarlos en monto total. De lo contrario, se mostrará una pérdida neta, en vez de una utilidad neta como el resultado de las operaciones por ese periodo contable.

2.5 Hipótesis

El Control Interno incide en las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la ciudad de Ambato durante el año 2013

2.5.1 Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Control Interno

Variable Dependiente

Utilidades

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque del presente trabajo está enmarcado en el método cualitativo y cuantitativo.

Según Romero (2010, pág. 2) “Los métodos cualitativos no sólo nos proveen de los medios para explorar situaciones complejas y caóticas de la vida real, sino que nos aportan múltiples opciones metodológicas sobre cómo acercarse a tal ámbito de acuerdo con el problema y los objetivos del estudio a largo plazo, además la recolección, análisis e interpretación de datos que no son objetivamente mensurable. Los métodos cualitativos constituyen, para sus cultores, una línea de desarrollo de las ciencias sociales. Estudian la naturaleza profunda de las realidades socio-culturales, sus estructuras dinámicas, lo que da razón de los humanos comportamientos y manifestaciones, buscando la comprensión holística, de una totalidad social dada. La investigación cualitativa pretende, pues, comprender las complejas relaciones entre todo lo que existe, además consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.” Por ende su empleo dentro del marco del presente trabajo es idóneo considerando que las variables a desarrollarse provienen de procesos generados por el personal de varias secciones de la Cooperativa, permitiendo, de esta manera, la descripción del tema y todas las características que éste presenta.

En consecuencia involucrar variables cuya temática abarca cálculos numéricos y porcentuales es inminente el empleo del enfoque cuantitativo en la presente investigación, el mismo que permitirá generar una propuesta de cambio y soluciones en base a resultados concretos, pues la misma “se basa en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés para la población

que se está estudiando, se utiliza en diferentes ámbitos, desde estudios de opinión hasta diagnósticos para establecer políticas de desarrollo. Descansa en el principio de que las partes representan al todo, estudiando a cierto número de sujetos de población (una muestra) nos podemos hacer una idea de cómo es la población en su conjunto. Concretamente, se pretende conocer la distribución de ciertas variables de interés en una población. Dichas variables pueden ser tanto cosas objetivas (por ejemplo número de hijos, altura o nivel de renta) como subjetivas (opiniones o valoraciones respecto a algo). Para observar dichas variables, o recolectar la información se suelen utilizar distintas técnicas, como las encuestas o la medición.” (Hueso & Cascant, 2012, pág. 7)

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

Entre las modalidades básicas a emplearse, a través de un minucioso análisis de información se utilizaron las siguientes:

3.2.1 De campo

De acuerdo con Sierra (2012, pág. 6), “La investigación de campo se realiza en el lugar de los hechos donde acontece el fenómeno. Se apoya en el método de campo que consta de los siguientes pasos: Plan o diseño de la investigación, selección de muestra, recolección y análisis de datos, codificación y edición de la información, presentación de resultados. Utiliza las técnicas de observación y encuesta”; por lo cual mediante la investigación de campo, conlleva al investigador a interactuar en forma directa con los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, que se encuentran estrechamente relacionados con el proceso de concesión de créditos, así como su posterior cobro, pues los mismos constituyen nuestra fuente de información.

Consecuentemente se obtuvieron datos mediante la tabulación de los resultados alcanzados en un análisis rigurosamente controlado, con el fin de descubrir de qué modo y por qué causas se produce el problema en particular a ser investigado; considerando que la investigación de campo se define como “aquella que se realiza en el ambiente natural donde se presenta el problema, conocida también

como: Investigación In Situ, aquella donde se desarrolla la acción sistémica y el medio eficaz para el análisis, indagación, profundización y recolección de datos es en el “sitio”, “lugar”, “entorno”, donde se desarrolla con exactitud el problema el proceso que permite obtener nuevos tipos de conocimiento dentro del campo real y social del problema o su diagnóstico aplicando conocimientos con fines de prácticos” (Mejía, 1999, pág. 21)

Permitiendo así, el conocimiento más a fondo del investigador, debido a que puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes efectos.

3.2.2 Bibliográfica – Documental

“La investigación documental es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes y otros.” (Romero O. , 2013).

Se aplicó este tipo de investigación, puesto que a través de ella, se toma como soporte aquellos documentos relacionados al tema de investigación, en este caso nos referimos principalmente a la base legal referenciada, disposiciones, manuales políticas, procedimientos y todos los medios escritos para el desarrollo del presente proyecto que servirán de base para la indagación como son libros, periódicos, revistas, folletos y otros

3.3. Nivel o tipo de investigación

En el desarrollo del presente trabajo aplicamos los siguientes tipos de investigación:

3.3.1. Investigación Exploratoria

En este tipo de investigación de acuerdo con Mohammad (2000, pág. 72) “su propósito es encontrar lo suficiente acerca de un problema para formular hipótesis útiles. Empieza con descripciones generales del problema. En general, tiene pocas o ninguna hipótesis formal (no tiene nociones preconcebidas) y utiliza métodos suaves: entrevistas, grupos de trabajo para poner el problema en foco y probar a los empleados. La idea principal de este estudio es obtener un conocimiento más amplio respecto al problema del estudio”, lo que indica que le permite al investigador obtener una idea general sobre el problema con el objetivo de generar una hipótesis válida, además es importante considerar que, “en la investigación exploratoria los estudios de tipo observacional pueden ser participativos. En estos, el investigador tiene un papel importante, junto con otras unidades del estudio, o puede ser no participativo. Entre los segundos, el caso más común es la encuesta. Un estudio de este tipo puede clasificarse según el medio de comunicación, encuesta por correo, por teléfono o entrevista personal” (Mohammad, 2000, pág. 89).

En base a lo expuesto anteriormente se consideró conveniente aplicar la investigación exploratoria, puesto que a más de referirse a un primer nivel de conocimiento, nos permite ubicarnos en contacto con la realidad que se va a investigar, es la manera más adecuada de explorar todos los aspectos relacionados, reforzar el conocimiento respecto a las posibles causas y sobretodo brindar una mayor seguridad al momento de plantear los resultados de la investigación.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Según Salkind, (1999, pág. 12) “La Investigación Descriptiva reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigaciones descriptivas, lo mismo que cualquier encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto, desde el número de grifos en las casa hasta el número de adultos de más de 60 años que tiene nietos.”

Por lo que para alcanzar un segundo nivel de conocimiento, se empleó la Investigación Descriptiva, a través de la cual se pudieron describir los hechos características sobresalientes del problema investigado.

3.4. Técnicas e Instrumentos

Para recabar los datos necesarios la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento de recolección de datos que se utilizó es el cuestionario

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Para definir la población es importante conocer la definición de población, según Kish (1988, pág. 164)“la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede también definir como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

Para poder llegar a establecer las causas del problema y poder tener una acertada decisión, se estableció que a partir de la información recopilada, la manera como se va a realizar el trabajo estadístico, este debe tener un alto grado de confiabilidad pues de los resultados que arroje el presente trabajo investigativo se obtendrá el éxito o fracaso del mismo. Al no tener una población mayor de 100 personas no será necesario el cálculo de la muestra; en el cuadro a continuación se indica el número de personas a ser estudiadas

Tabla 3.5.1.: Empleados de la CCCA

ITEM	TOTAL	PORCENTAJE
Empleados Área de Créditos y Cobranzas	32	20%
Empleados Área de Contabilidad	8	80%
TOTAL	40	100%

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

3.5.2. Muestra

Según Scheaffer, Mendenhall y Ott (2007, pág. 9) “una muestra es una colección de unidades de muestreo obtenidas a partir de un marco o marcos. Los datos se obtienen de los elementos de la muestra y se utilizan para describir la población.”

La fórmula para obtener la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{z^2 * P * Q + (N - 1) e^2}$$

En donde,

N = Tamaño de la Población

e = Error de muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia

Q = Probabilidad de no ocurrencia

Z = Nivel de confiabilidad

3.6. Operacionalización de las variables

3.6.1. Operacionalización de la Variable Independiente.

Tabla 3.6.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
" El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos" (Coopers & Lybrand, pág. 15)	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	¿Se efectúan reuniones de sociabilización de las políticas y valores institucionales que rigen el accionar de la Cooperativa?	Encuesta/Cuestionario
		Competencia profesional	¿Recibe Ud. capacitaciones en temas referentes a su área de trabajo que permitan mejorar su desempeño laboral?	Encuesta/Cuestionario
		Atmósfera y confianza mutua	¿Genera Ud. recomendaciones dirigidas a la Supervisión, que permitan mejorar los procesos desarrollados en su área laboral?	Encuesta/Cuestionario
		Estructura organizativa	¿Se actualiza en forma oportuna del Organigrama Funcional de la entidad?	Encuesta/Cuestionario
		Asignación de autoridad y responsabilidad	¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?	Encuesta/Cuestionario

	Políticas y prácticas en personal	¿Durante el proceso de contratación la Dirección le comunicó los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional?	Encuesta/Cuestionario
	Comité de Control	¿Cuenta la Cooperativa con un Comité de Control?	Encuesta/Cuestionario
Evaluación de Riesgos	Identificación del riesgo	¿Posee la Cooperativa un sistema integral que permite la detección y administración adecuada de los riesgos en sus distintas áreas?	Encuesta/Cuestionario
	Estimación del riesgo	¿Se presentan gráfica y porcentualmente las deficiencias detectadas durante los procesos y el impacto generado?	Encuesta/Cuestionario
	Determinación de los objetivos de control	¿La máxima dirección y directivos presentan el diseño de los objetivos de control, para minimizar los riesgos identificados?	Encuesta/Cuestionario
	Detección del cambio	¿Se comunica oportunamente, los cambios realizados a los procesos o políticas de la Cooperativa?	Encuesta/Cuestionario
Actividades de Control	Separación de tareas y responsabilidades	¿Están definidas las funciones de cada área y departamento?	Encuesta/Cuestionario

Coordinación entre áreas	¿Existe coordinación entre los distintos departamentos, a fin de evitar la duplicación de los procesos?	Encuesta/Cuestionario
Documentación	¿Cuenta la Cooperativa con un Manual de Control Interno?	Encuesta/Cuestionario
Niveles definidos de autorización	¿Se encuentran claramente definidos los niveles de autoridad en su área de trabajo?	Encuesta/Cuestionario
Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	¿Las transacciones se registran inmediatamente de forma que se mantengan datos que faciliten su control?	Encuesta/Cuestionario
Acceso restringido a los recursos, activos y registros.	¿Posee Ud. los implementos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones?	Encuesta/Cuestionario
Rotación del personal en las tareas claves	¿Existe rotamiento del personal en tareas claves?	Encuesta/Cuestionario
Control del sistema de información	¿Existen resguardos apropiados de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad?	Encuesta/Cuestionario
Control de la tecnología de información	¿Se han definido los responsables de implantar y documentar los cambios en los sistemas de información?	Encuesta/Cuestionario

	Indicadores de desempeño	¿Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los colaboradores?	Encuesta/Cuestionario
	Función de Auditoría Interna independiente	¿Emite informes periódicos el departamento de auditoria que permitan optimizar los procesos?	Encuesta/Cuestionario
Información y Comunicación	Información y responsabilidad	¿La Dirección de Negocios recibe información de calidad que le permite tomar decisiones?	Encuesta/Cuestionario
	Calidad de la información	¿Permite el sistema generar información oportuna que contribuya a la toma de decisiones?	Encuesta/Cuestionario
	Flexibilidad al cambio	¿El sistema de procesamiento de datos es susceptible a cambios y modificaciones que se adapten a los nuevos requerimientos de la institución?	Encuesta/Cuestionario
	El sistema de información	¿Se cuenta con un sistema de información que permita la toma de decisiones?	Encuesta/Cuestionario
	Compromiso de la dirección	¿Existe apoyo de la Dirección de Negocios hacia la implantación de nuevos sistemas de información?	Encuesta/Cuestionario
	Canales de Comunicación	¿Existe medios informáticos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?	Encuesta/Cuestionario

Supervisión y Monitoreo	Evaluación del Sistema de Control Interno	¿Las deficiencias detectadas son puestas en consideración de la máxima autoridad?	Encuesta/Cuestionario
	Eficacia del Sistema del Control Interno	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?	Encuesta/Cuestionario
	Auditorías al Sistema de Control Interno	¿Se realizan auditorías externas al sistema de control interno de la Cooperativa?	Encuesta/Cuestionario
	Validación de los supuestos asumidos	¿Sabe Ud. si existen supuestos asumidos en la cooperativa?	Encuesta/Cuestionario
	Tratamiento de las deficiencias detectadas	¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos para su revalidación?	Encuesta/Cuestionario

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

3.6.2. Operacionalización de la Variable Dependiente.

Tabla 3.6.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Utilidades

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
Son la medida de un excedente entre los ingresos y los costos expresados en alguna unidad monetaria. (Vera, 2009)	Utilidad Bruta	Ventas netas (-) Costo de venta = Utilidad Bruta	¿Considera que las utilidades generadas están acorde al movimiento económico presentado en la Cooperativa?	Encuesta/Cuestionario
	Utilidad Operacional	Ventas (ingresos operacionales) (-) Devoluciones en ventas (-) Costo de venta (-) Gastos operacionales (=) Utilidad operacional	¿El pago referente a las utilidades fue cancelado oportunamente?	Encuesta/Cuestionario

	Utilidad antes de Impuestos y Reservas	Utilidad operacional (-) Gastos no operacionales (=) Utilidad antes de impuestos y reservas	¿Las utilidades percibidas fueron las esperadas?	Encuesta/Cuestionario
	Utilidad NETA	Utilidad antes de impuestos y reservas (-) Impuesto a la Renta (-) Reserva Legal (=) Utilidad NETA	¿El valor percibido por concepto de utilidades es menor al recaudado en el año anterior?	Encuesta/Cuestionario

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

3.7. Recolección de la Información

3.7.1. Plan para la recolección de la Información

El proceso a utilizarse para la recolección de información es el aspecto que determinó el tipo de análisis que se debe realizar, utilizando las técnicas de investigación como la encuesta.

Además Galeano (2004, pág. 34) “El plan de recolección señala cuales son las estrategias de recolección de datos de acuerdo a las personas interpeladas, el grado de familiaridad con la realidad analizada, la disponibilidad de tiempo del investigador, el nivel de madurez del proceso investigativo” Por lo que se tomaran en cuenta los siguientes aspectos:

- a) **Qué:** Esta investigación está enfocada al Control Interno y su incidencia dentro de las Utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato durante el período 2013.
- b) **Para qué:** La recolección de información permita determinar la incidencia de la mejora en el Control Interno sobre las Utilidades para lograr descubrir, comprender e interpretar cual fue la mejor decisión con respecto al mismo.
- c) **De qué manera:** Para analizar el problema investigativo se aplicó una encuesta sobre los empleados de las áreas de Créditos y Cobranzas, así como al área Contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.
- d) **Sobre qué aspectos:** Los datos se basaron en el manejo del Control Interno y los registros Contables que determinaron indicadores financieros entre los que se encuentra las Utilidades.
- e) **Quien:** La recolección de datos estuvo a cargo de la investigadora Srta. Valeria Camañero personalmente a cada uno de los involucrados.

- f) **Cuando:** La encuesta se realizó durante el segundo Trimestre del año 2014.
- g) **Dónde:** Se aplicó dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, agencia CFC.
- h) **Cuántas veces:** Se realizó una sola vez.
- i) **Qué técnicas de recolección se aplicaron:** Se utilizó la técnica de la encuesta.
- j) **Con qué:** Mediante la elaboración de un cuestionario de preguntas cerradas a fin de ser respondidas escogiendo las opciones previamente diseñadas.
- k) **En qué situación:** En horario de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ambato.

3.8. Procesamiento y Análisis de la información

3.8.1. Plan de Procesamiento de Información

“Lo primero que suele hacerse con el conjunto de los datos obtenidos es dividirlos de acuerdo a un criterio bien elemental, separando de un lado la información que es de tipo numérica de la información que se expresa verbalmente o mediante palabras. Los datos numéricos quedarán como tales, cualquiera sea su naturaleza, y se procesarán luego para exponerlos en forma clara y fácilmente asimilable. El objetivo final será construir con ellos cuadros estadísticos, promedios generales y gráficos ilustrativos, de tal modo que se sintetizen sus valores y se pueda extraer, a partir de sus análisis, enunciados teóricos de alcance más general” (Sabino, pág. 137).

En consecuencia el procesamiento de la información constituyó un factor fundamental en la elaboración del presente trabajo, pues nos permite clasificar la información conseguida durante la aplicación de las encuestas para su posterior análisis, permitiéndonos obtener resultados que contribuyan a generar soluciones de cambio.

3.8.2. Plan de Análisis e Interpretación de resultados

Para un adecuado análisis como lo indica Castañeda, Cabrera, Navarro, de Vries (2010, pág. 27) “Uno de los primeros procedimientos estadísticos que el investigador o administrador debe realizar es la descripción de los datos y la identificación de patrones básicos de los mismos”.

Por esta razón se procedió a revisar y analizar la información obtenida, para poder detectar errores o información in necesaria para organizarla de la manera más clara posible para facilitar la obtención de resultados. Es por esta razón que los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

Revisión crítica de la información recogida, es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc., que puede confundir los resultados al momento del análisis.

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

La presentación de datos será utilizando tres procedimientos distintos:

Representación escrita

Se utilizó a fin de interpretar los datos numéricos realizados.

Representación tabular

Se utilizó con los datos numéricos son ordenados en filas y columnas, con las especificaciones correspondientes, según el tipo y características de dichos datos, de la siguiente forma

Tabla 3.8.2.1. Ejemplo de la Representación Tabular

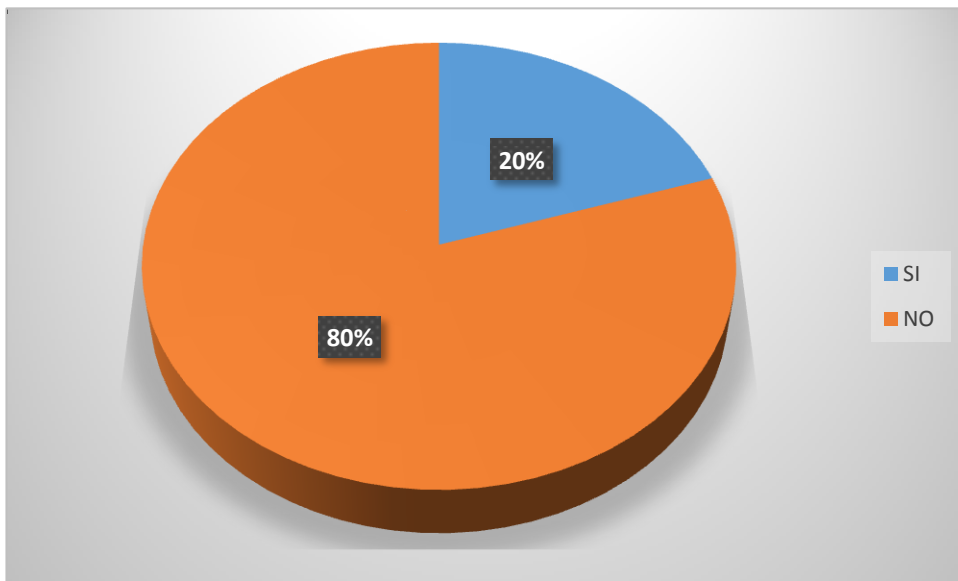
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL		

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Representación Gráfica

Se utilizó para presentar la información de una forma comparativa, sencilla y entendible para el lector

Gráfico No 1 Ejemplo de la Representación Gráfica



Elaborado por: Camañero, V. (2014)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de datos

Durante la presente investigación, el análisis e interpretación de resultados arrojados al efectuar una encuesta a los empleados de las áreas de Créditos y Cobranzas, así como al departamento Contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, se lo efectuó mediante una representación tabular y posteriormente gráfica de cada uno de los treinta y cuatro indicadores empleados en la operacionalización de las variables para medir los cinco elementos del método COSO.

Cada una de las representaciones, tanto tabular como gráficas abarcan el resultado de varias preguntas las mismas que se encuentran estrechamente relacionadas, las mismas que fueron empleadas con el objetivo de medir la eficacia y eficiencia del control interno, que en la actualidad maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

La información presentada es mostrada de cada uno de los indicadores considerados para los cinco elementos del método COSO, cuyo número de indicadores varía para cada elementos, además, se incluye un consolidado de cada uno de los cinco componentes del Control Interno.

Los consolidados son mostrados con la finalidad de presentar una síntesis de la percepción del personal de la Cooperativa sobre el Control Interno en su conjunto, así como de las utilidades percibidas.

En base a toda la información recabada, una vez tabulada y en relación a los términos porcentuales mostrados en los gráficos, se realizó un análisis de cada uno de los gráficos así como la interpretación de los mismos, para posteriormente efectuar un análisis global que abraque en su totalidad al Control Interno y a las Utilidades.

AMBIENTE DE CONTROL

ELEMENTO 1

Tabla 4.1. Integridad y valores éticos

ALTERNATIVA	f	%
SI	51	42,50
NO	69	57,50
TOTAL	120	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

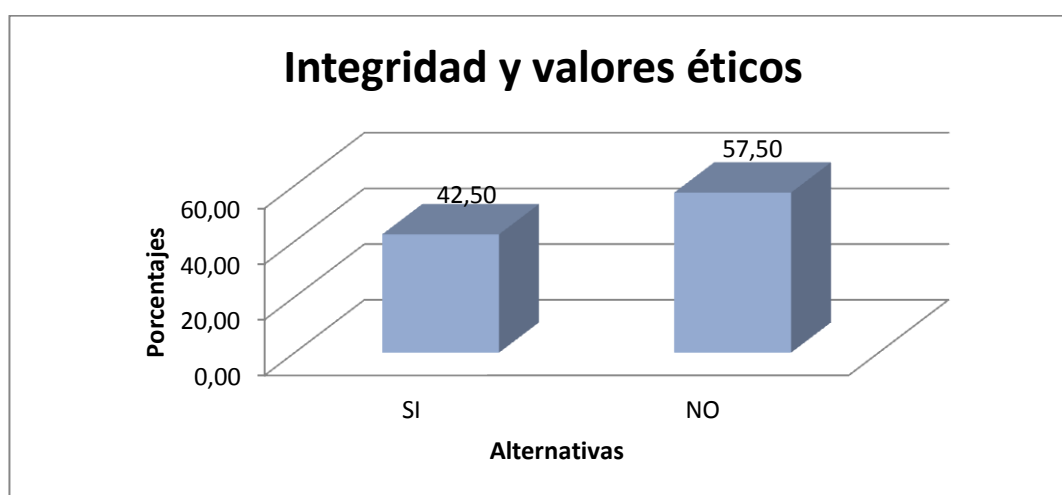


Gráfico 4.1. Integridad y valores éticos

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Al recabar información sobre el indicador “Integridad y valores éticos”, se determina que el 42,50% de los empleados indican que se practican normas éticas en la cooperativa, mientras el 57,50% indica que estas normas no se cumplen.

Interpretación

La opinión de los empleados de las áreas encuestadas se encuentra dividida, en relación a la difusión y énfasis mostrado por la dirección en temas referentes a la integridad y valores éticos, concluyendo que la mayoría de los colaboradores indican que el nivel de difusión es bajo.

Tabla 4.2. Competencia Profesional

ALTERNATIVA	f	%
SI	53	44,17
NO	67	55,83
TOTAL	120	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

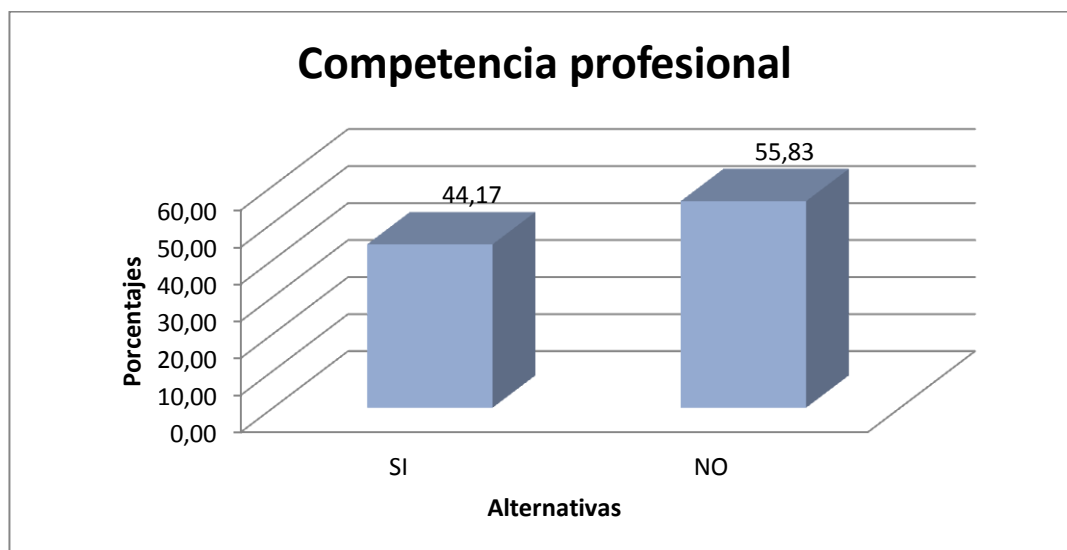


Gráfico 4.2. Competencia Profesional
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

La información recaudada concerniente al indicador “competencia profesional”, indica que el 44% aproximadamente de los encuestados, manifiestan recibir la capacitación adecuada para el desarrollo de su trabajo, mientras que el 56% aproximadamente, indican que no existen capacitaciones permanentes ni lineamientos claros de cada área.

Interpretación:

Las opiniones no marcan una diferencia muy significativa, pero al existir más del 50% de respuestas negativas permite determinar que la capacitación al personal antes del desarrollo de nuevas actividades, o asignación de nuevas responsabilidades es superficial o poco importante.

Tabla 4.3. Atmósfera y confianza mutua

ALTERNATIVA	f	%
SI	28	35,00
NO	52	65,00
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

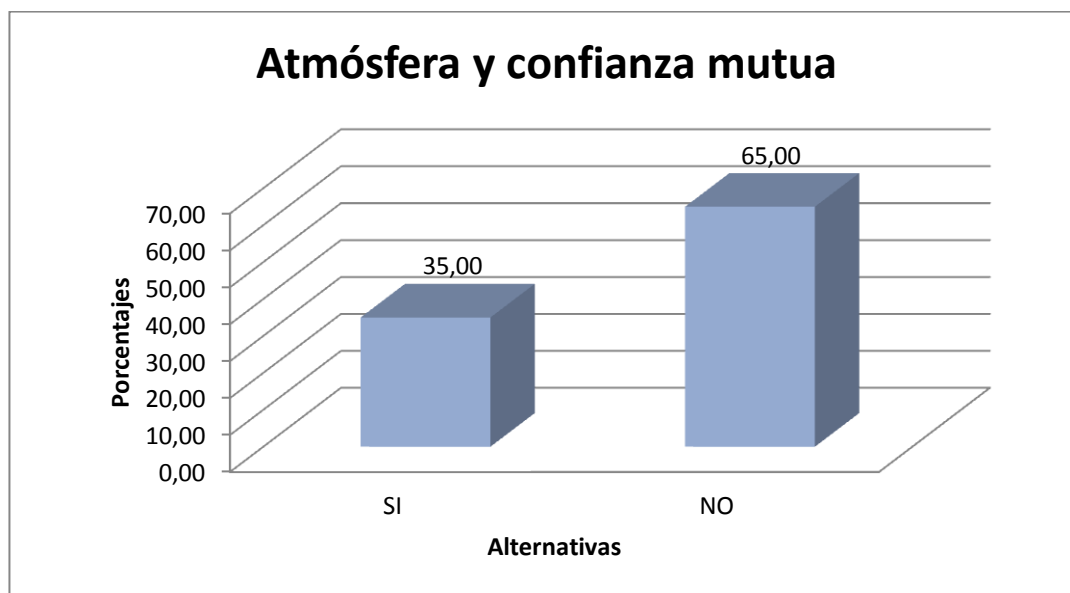


Gráfico 4.3. Atmósfera y confianza mutua

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Los resultados obtenidos en cuanto al indicador Atmósfera y confianza mutua, revelan que el 35% de los encuestados consideran que existe una buena comunicación con la dirección y gerencia, en tanto el 65% señala que no existe una comunicación adecuada y oportuna.

Interpretación

Las opiniones se encuentran divididas, pero se muestra una clara insatisfacción por parte del personal en cuanto a la atmósfera de trabajo, considerando que el 65% de estos consideran que la comunicación entre áreas es poco viable así como hacia niveles superiores, lo que dificulta la notificación oportuna de inconvenientes presentados en los distintos departamentos.

Tabla 4.4. Estructura Organizativa

ALTERNATIVA	f	%
SI	34	42,50
NO	46	57,50
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

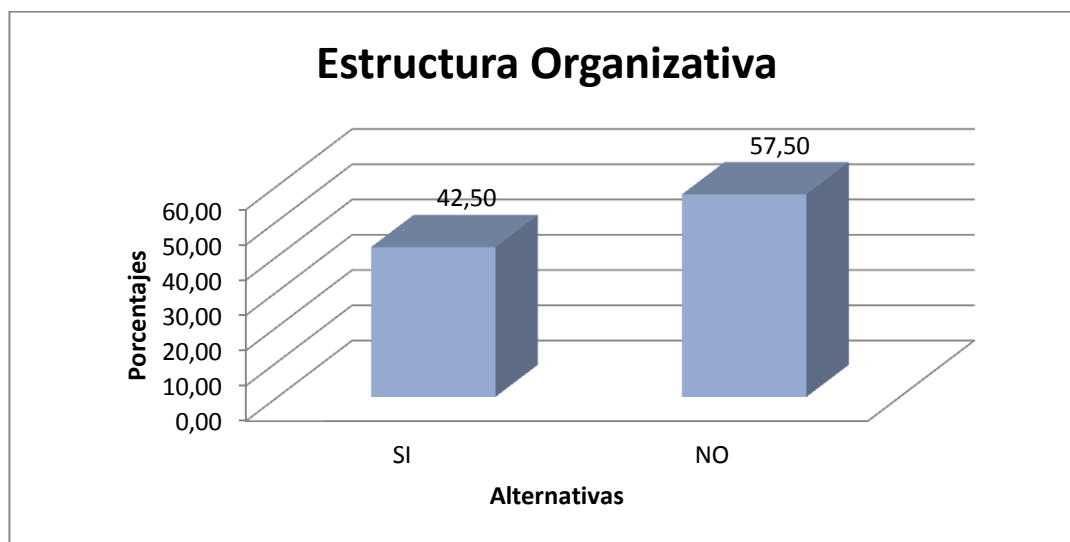


Gráfico 4.4. Estructura Organizativa
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En base al trabajo realizado, tenemos que el 42% aproximadamente indica que existe una estructura organizativa acertada y oportuna, mientras tanto el 58% de los colaboradores están en desacuerdo con el trato dado a este indicador por parte de los directivos de la Cooperativa

Interpretación

Al hablar de estructura organizativa podemos decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, presenta un manejo de la misma relativamente bajo, de acuerdo a la perspectiva de su personal, al no mantener una evaluación continua de su personal, lo que podría generar retraso en los procesos por falta de personal capacitado.

Tabla 4.5. Asignación de autoridad y responsabilidad

ALTERNATIVA	f	%
SI	28	41,79
NO	39	58,21
TOTAL	67	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

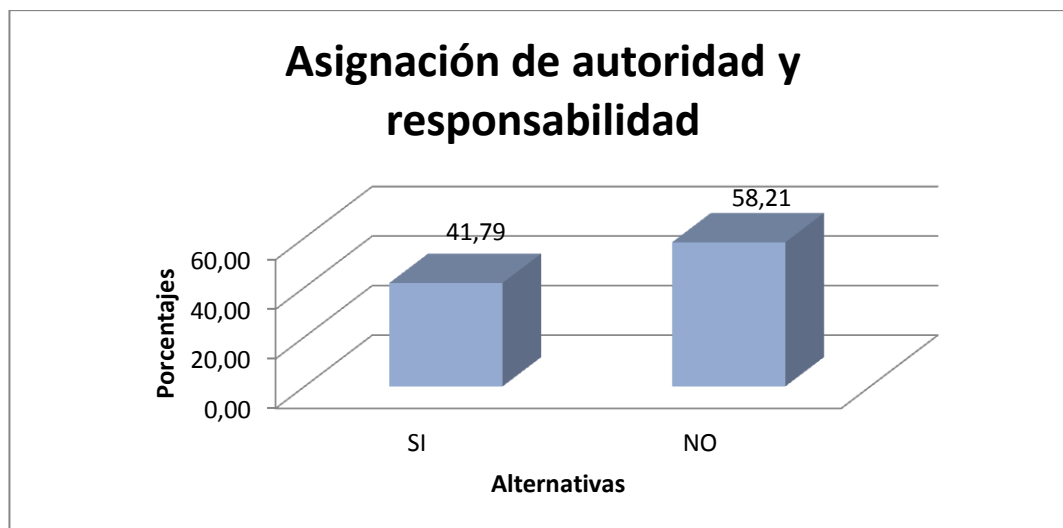


Gráfico 4.5 Asignación de autoridad y responsabilidad.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Los resultados obtenidos en cuanto al indicador asignación de autoridad y responsabilidad, como parte del Ambiente de Control exponen, que el 42% aproximadamente de las respuestas fueron favorables para dicho indicador, en tanto el 58% aproximadamente de las réplicas fueron negativas en cuanto al manejo de esta unidad del control interno.

Interpretación

Al analizar los resultados obtenidos, tenemos que el 58% de los colaboradores encuestados no tienen claramente definidos los niveles de autoridad que maneja la cooperativa, así como las funciones que desarrollan, por lo que se genera la necesidad de la creación de un manual de organización y funciones, que permitirá un mejor desempeño cooperativo.

Tabla 4.6. Políticas y prácticas en personal

ALTERNATIVA	f	%
SI	31	38,75
NO	49	61,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

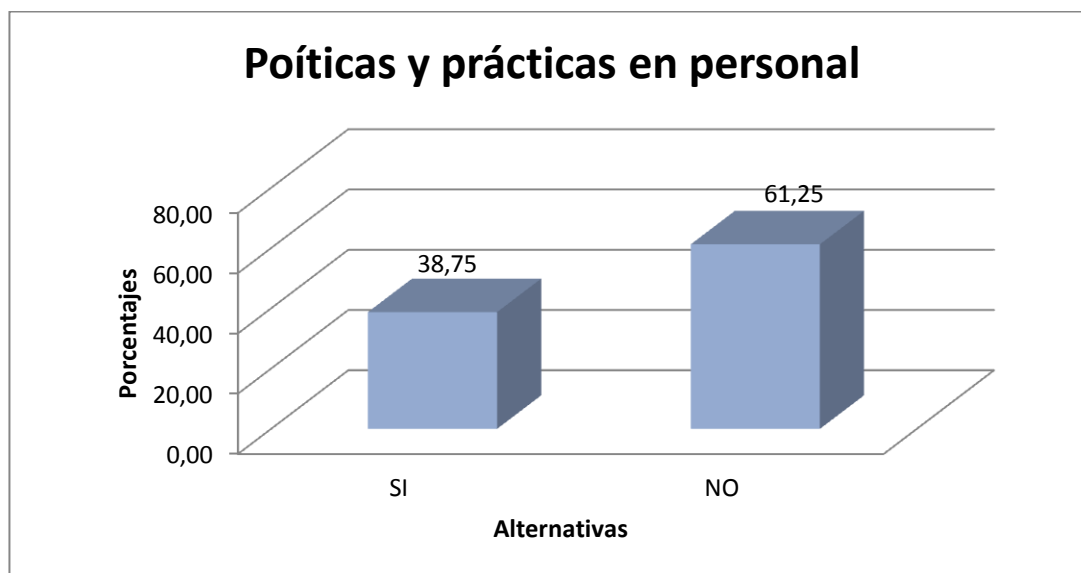


Gráfico 4.6 Políticas y prácticas en personal

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

El 38,75% de los empleados encuestados, indican conocer las sanciones generados al cumplir con los reglamentos vigentes en la Cooperativa, en tanto el 61,25% de los colaboradores muestran desconocimiento al consultarles sobre la penalización generada al cumplir con las normas.

Interpretación

La mayoría de empleados muestran desconocimiento en cuanto a los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional, así como las penalizaciones generadas por incumplir los reglamentos, denotando falta de comunicación al momento de iniciar la relación laboral.

Tabla 4.7. Comité de Control

ALTERNATIVA	f	%
SI	11	27,50
NO	29	72,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

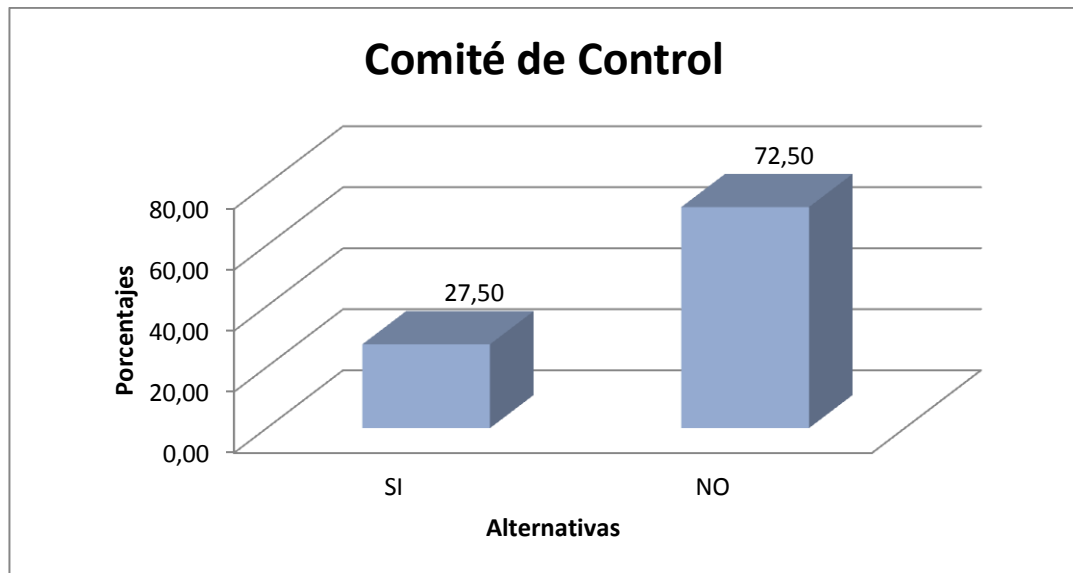


Gráfico 4.7 Comité de Control

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Las encuestas efectuadas al personal del departamento de créditos y cobranzas así como al departamento contable, señalan que el 27,50% consideran que existe un órgano de vigilancia que evalúa el Control Interno, por el contrario el 72,50% indica que el ente financiero no cuenta con un Comité de Control permanente.

Interpretación

Considerando los resultados obtenidos, es evidente la falta de un Comité de Control, el mismo que deberá ejecutar chequeos periódicos del cumplimiento de los objetivos de control y la efectividad de las técnicas utilizadas en su desarrollo; y de las políticas y procedimientos establecidos; minimizando los riesgos.

AMBIENTE DE CONTROL CONSOLIDADO

Tabla 4.8. Ambiente de Control

ALTERNATIVA	f	%
SI	236	39,33
NO	364	60,67
TOTAL	600	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

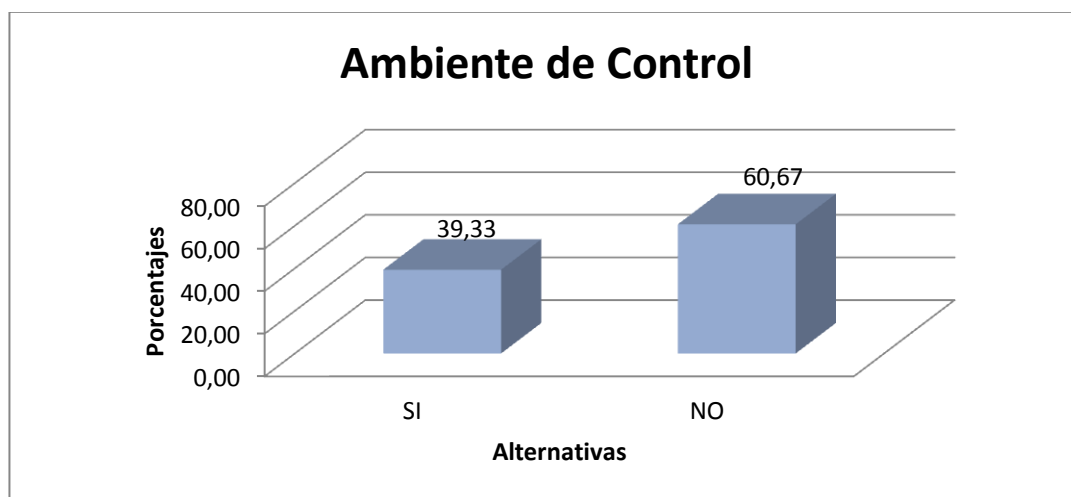


Gráfico 4.8 Ambiente de Control
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Tomando los resultados totales de los siete indicadores, generamos un consolidado del elemento “Ambiente de Control”, el mismo que tiene una respuesta positiva por parte del personal en un 39% aproximadamente, mientras el 61% de los colaboradores generaron respuestas negativas en los siete indicadores.

Interpretación

El análisis muestra un ambiente de control bajo, el incumplimiento de varias normas que generan altos riesgos, debido a que el ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él quedara reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Elemento 2

Tabla 4.9. Identificación del Riesgo

ALTERNATIVA	f	%
SI	27	33,75
NO	53	66,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

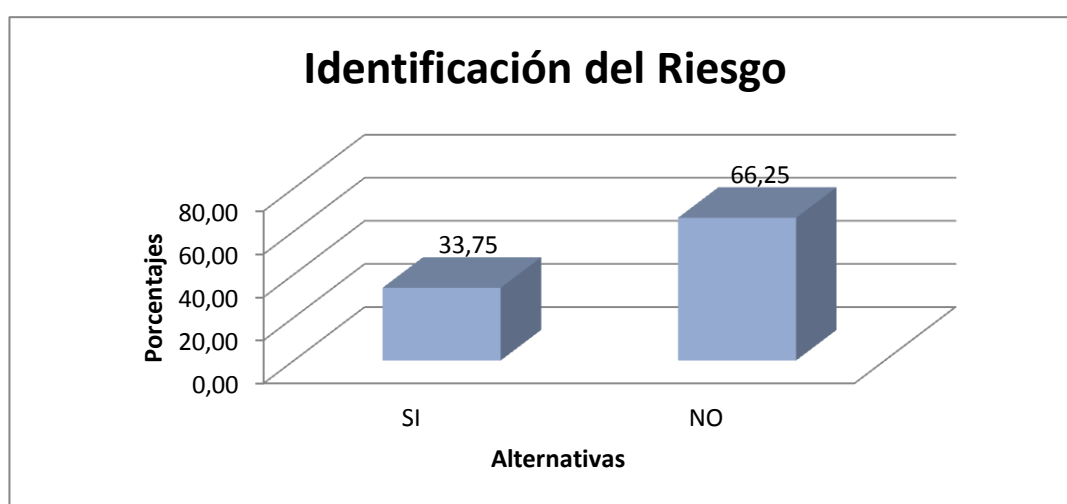


Gráfico 4.9 Identificación del Riesgo

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Un porcentaje bajo de empleados encuestados el 33.75% consideran que existen mecanismos que permiten la identificación de riesgos, por su parte el 66.25 % aseguran la insuficiencia de dichos mecanismos en el ente financiero.

Interpretación

La mayoría de empleados indican la falta de mecanismos que permitan detectar en forma oportuna, riesgos que puedan producir retraso en los procesos o el duplicado de los mismos, repercutiendo en la satisfacción del cliente, pues se presentarían retrasos en el servicio.

Tabla 4.10. Estimación del Riesgo

ALTERNATIVA	f	%
SI	32	40,00
NO	48	60,00
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

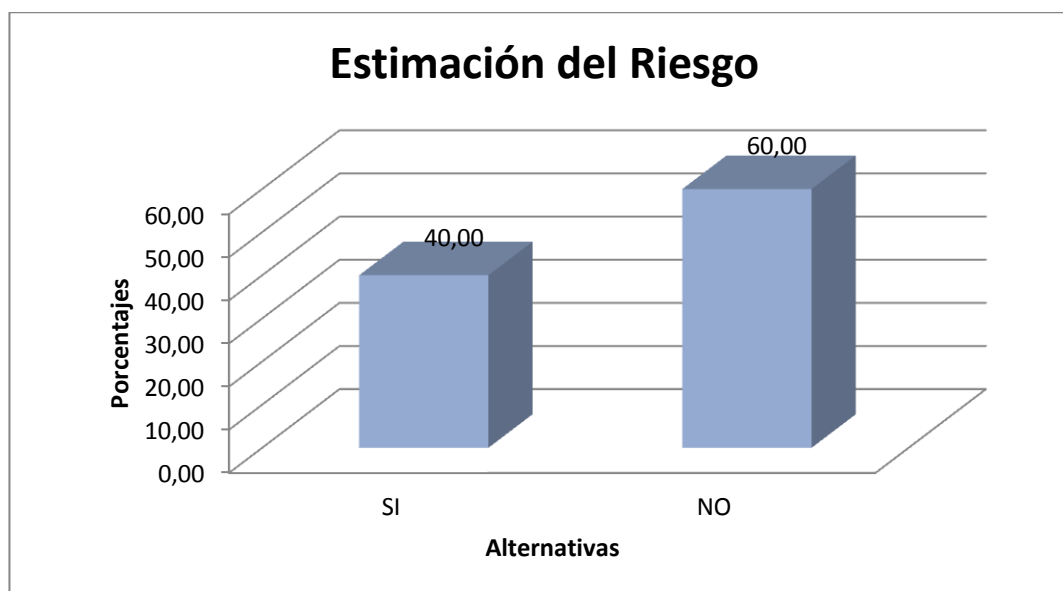


Gráfico 4.10 Estimación del Riesgo
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

La mayoría de colaboradores encuestados el 60% corrobora, la carencia de planes de prevención de cuidado activos, así como la presentación gráfica y el impacto de procesos deficientes que generan pérdidas, en tanto el 40% restante de empleados, considera la presencia de mecanismos de prevención adecuados.

Interpretación

Es de gran importancia la cuantificación de las exposiciones a riesgo, basada en su impacto financiero en la entidad y expresada en términos monetarios, con la finalidad de medir y jerarquizar los riesgos, lo cual no se está llevando a cabo de acuerdo a los encuestados.

Tabla 4.11. Determinación de los objetivos de Control

ALTERNATIVA	f	%
SI	30	37,50
NO	50	62,50
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

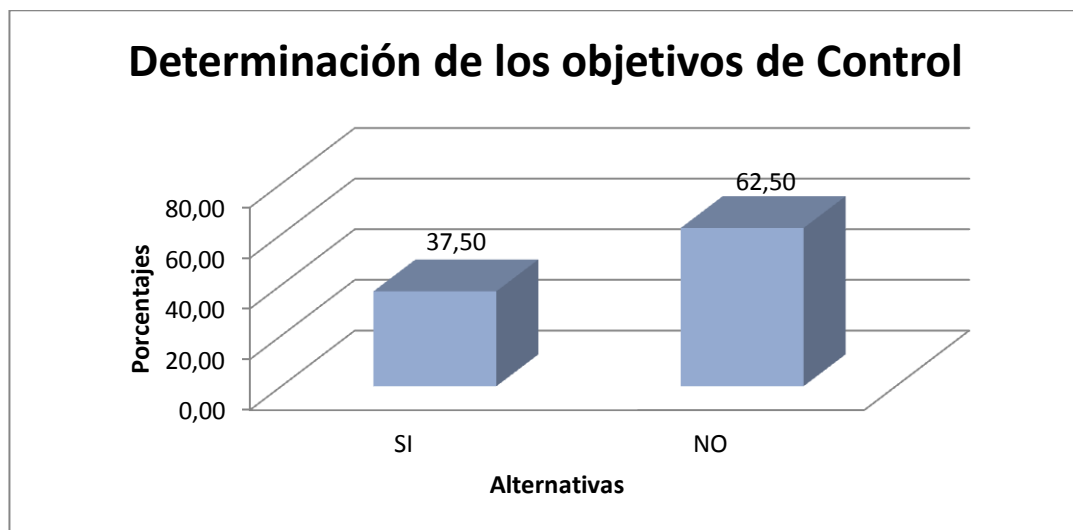


Gráfico 4.11 Determinación de los objetivos de control

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En lo que respecta a la presentación de los objetivos de control, para minimizar los riesgos identificados, solamente el 37,50% del personal encuestado señala la presencia de dichos objetivos, mientras el 62,50% más de la mitad, asegura la carencia de planes de control.

Interpretación

Una contundente mayoría nos enfoca en la necesidad de un correcto diseño y comunicación de objetivos de control, que permitan minimizar riesgos; considerando su grado de impacto financiero, a fin de evitar que las amenazas y hechos no deseados ocurran o causen perjuicio.

Tabla 4.12. Detección del Cambio

ALTERNATIVA	f	%
SI	35	43,75
NO	45	56,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

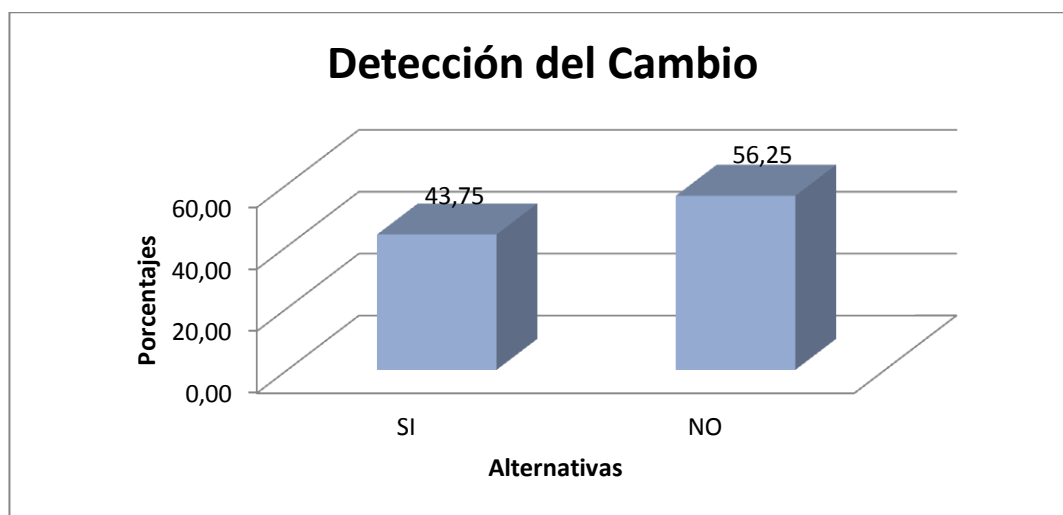


Gráfico 4.12 Detección del cambio.
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Del total de encuestados el 43,75% considera oportuna la comunicación de cambios en políticas y reglamentos de la cooperativa así como la evaluación de los mismos, por otra parte la mayoría es decir el 56,25% mantiene una percepción contraria respecto a la difusión de los cambios y su evaluación.

Interpretación

En base a los resultados presentados es evidente la deficiente comunicación interna, pues denota que los canales actualmente utilizados no abarcan la totalidad de empleados por lo que el mensaje no es difundido a todo el personal, ocasionando que se produzca incumplimiento de los reglamentos por el desconocimiento del contenido de los mismos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS CONSOLIDADO

Tabla 4.13. Evaluación de Riesgos

ALTERNATIVA	f	%
SI	124	38,75
NO	196	61,25
TOTAL	320	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

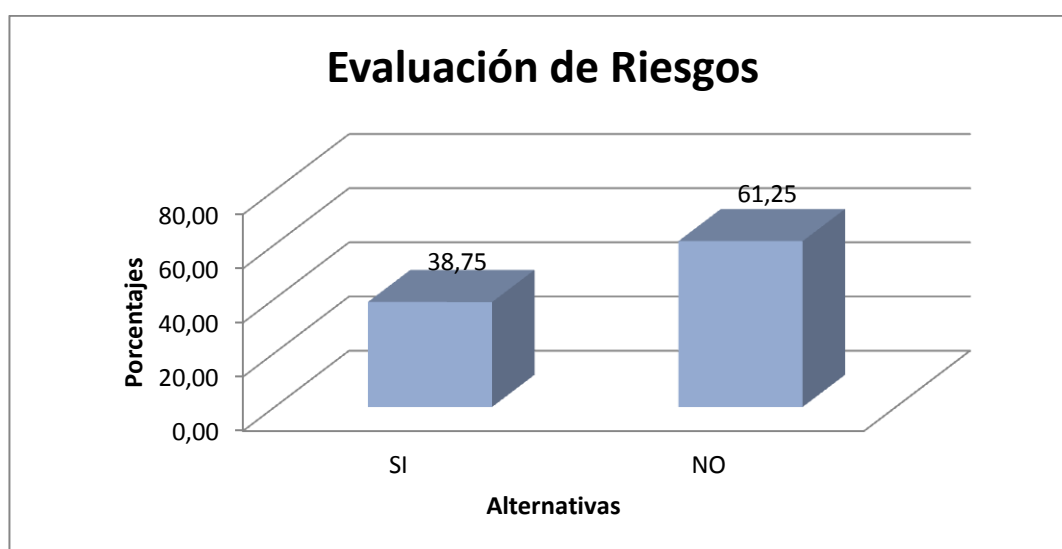


Gráfico 4.13 Evaluación de Riesgos.
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

De acuerdo a la opinión de los empleados en lo referente a la identificación y estimación de riesgos; así como la determinación de objetivos y detección de cambios el 38,75% de opiniones son favorables, mientras el 61,25% encuentra falencias en varios de los aspectos antes mencionados.

Interpretación

Al recabar información sobre el elemento “evaluación de riesgos”, se determina una diferencia considerable en las opiniones de los encuestados, prevaleciendo aquellas cuyo enfoque denotando falencias en los controles de los indicadores de este segundo elemento del Control Interno.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Elemento 3

Tabla 4.14. Separación de tareas y responsabilidades

ALTERNATIVA	f	%
SI	31	38,75
NO	49	61,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

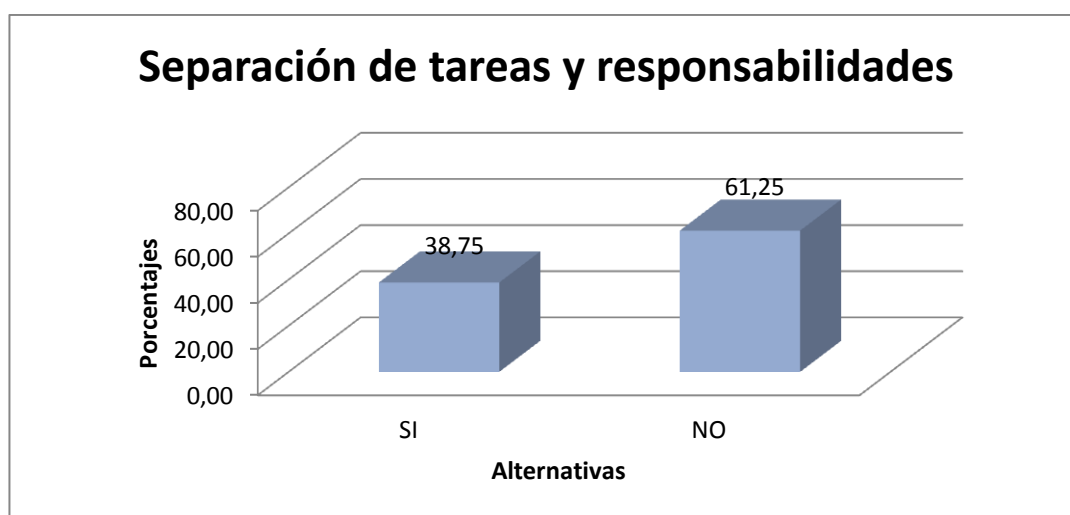


Gráfico 4.14 Separación de tareas y responsabilidades.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Para el 38,75% de los encuestados, se cumple con la separación de tareas y responsabilidades, además de estar claramente definidas, por otra para el 61,25% de los empleados existe centralización de las funciones.

Interpretación

En consecuencia de los resultados obtenidos, la mayoría de encuestados afirma la falta de segregación en las funciones, centralizándolas en una sola persona o área ocasionando el riesgo de errores, despilfarro o actos ilícitos e incrementando la probabilidad de que no sean detectados.

Tabla 4.15. Coordinación entre áreas

ALTERNATIVA	f	%
SI	27	33,75
NO	53	66,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

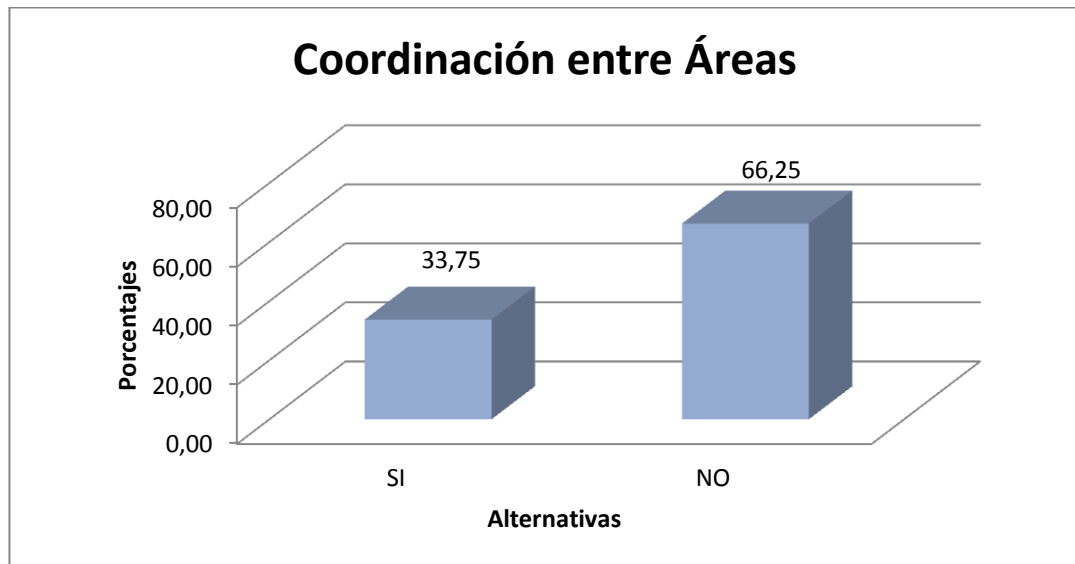


Gráfico 4.15 Coordinación entre áreas.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Un bajo número de colaboradores encuestados es decir el 33,75% expresan que se mantiene una adecuada coordinación interdepartamental en los distintos procesos y servicios que brinda la cooperativa; y el 66,25% conserva una postura contraria, pues considera que no existe coordinación dentro de una misma áreas de trabajo lo que dificulta un trabajo interdepartamental.

Interpretación

La mayoría del personal encuestado nos confirma la falta de comunicación entre áreas por lo que se aprecia una coordinación entre los distintos departamentos casi nula, lo que tendría como resultado la duplicación de procesos, ocasionando pérdidas de recursos y retrasos en el servicio.

Tabla 4.16. Documentación

ALTERNATIVA	f	%
SI	27	33,75
NO	53	66,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

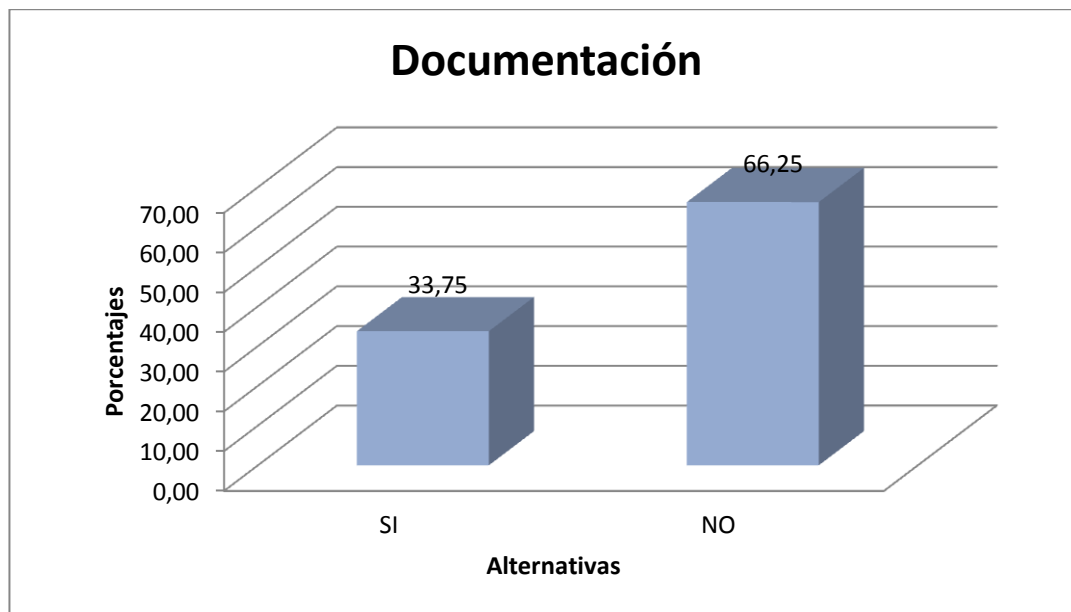


Gráfico 4.16. Documentación

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En base al trabajo realizado, se obtiene que el 33.75% del personal conoce el contenido del manual de Control Interno de la cooperativa, lo contrario sucede con el 66,25% restante, quienes conocen de la existencia del manual en mención, mas no su contenido

Interpretación

Es de suma importancia mantener un personal muy bien informado, pues conocer el simple hecho de la existencia de manuales y reglamentos; mas no el contenido de los mismos implica no conocer los lineamientos a seguir para un correcto desempeño laboral, que optimice tiempos y genere utilidades a la entidad.

Tabla 4.17. Niveles definidos de autorización

ALTERNATIVA	f	%
SI	31	38,75
NO	49	61,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

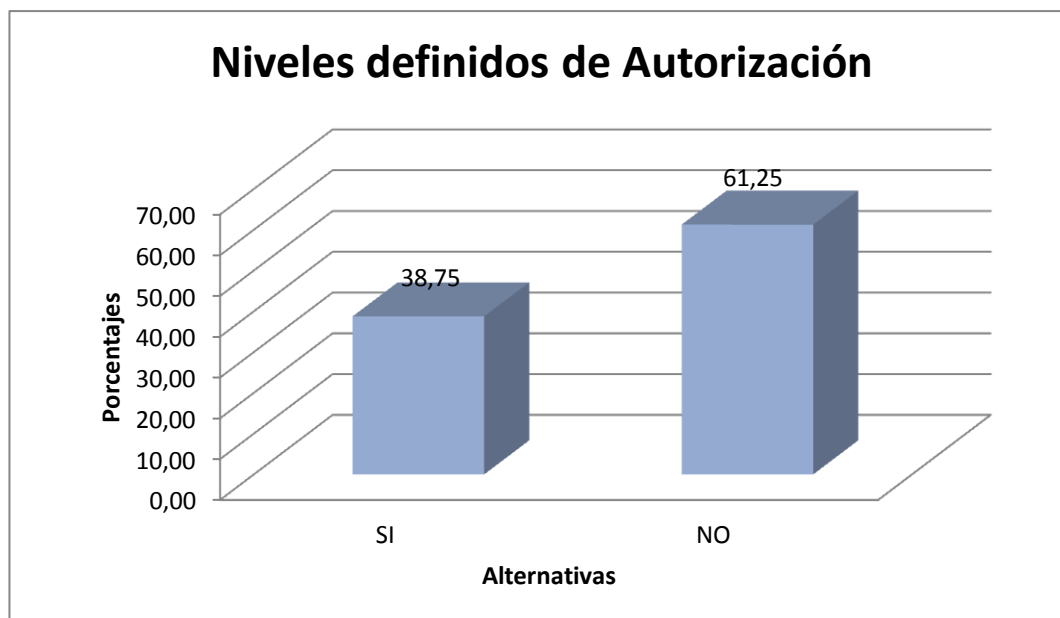


Gráfico 4.17. Niveles definidos de autorización.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Para el 38,75% del personal se encuentran claramente definidos los niveles de autorización en su área de trabajo, así como el proceso a seguir en caso de requerir aprobación y autorización de documentos, mientras para más de la mitad del personal es decir el 62,25% se requieren políticas específicas que definan los niveles de autorización y los procesos a desarrollar en caso de solicitarla.

Interpretación

El desconocimiento y la falta de políticas claramente definidas, en relación a la aprobación y autorización de documentos; producen en el personal desorientación, al no saber a quién acudir y el procesos a desarrollar.

Tabla 4.18. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.

ALTERNATIVA	f	%
SI	29	36,25
NO	51	63,75
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

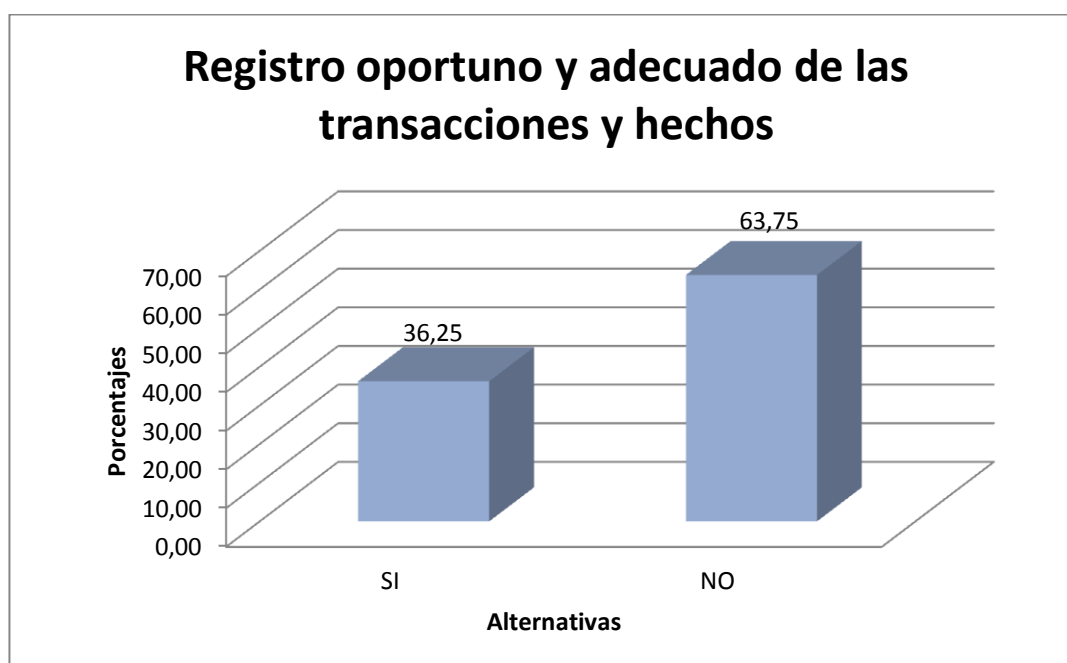


Gráfico 4.18. Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En la opinión del 36,25% de los encuestados, la cooperativa mantiene un registro oportuno de sus transacciones, además brinda la apertura para reportar inconvenientes dentro del área de trabajo, lo que contrasta con el 63,75% quienes opinan que no es factible comunicar a su jefe inmediato los inconvenientes solicitados durante la jornada laboral.

Interpretación

Las transacciones y los hechos que afectan a una entidad deben reportarse y registrarse inmediatamente, para garantizar su relevancia y utilidad. Para que, puedan ser presentados en informes y estados financieros con saldos razonables.

Tabla 4.19. Acceso restringido a los recursos, activos y registros.

ALTERNATIVA	f	%
SI	30	37,50
NO	50	62,50
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

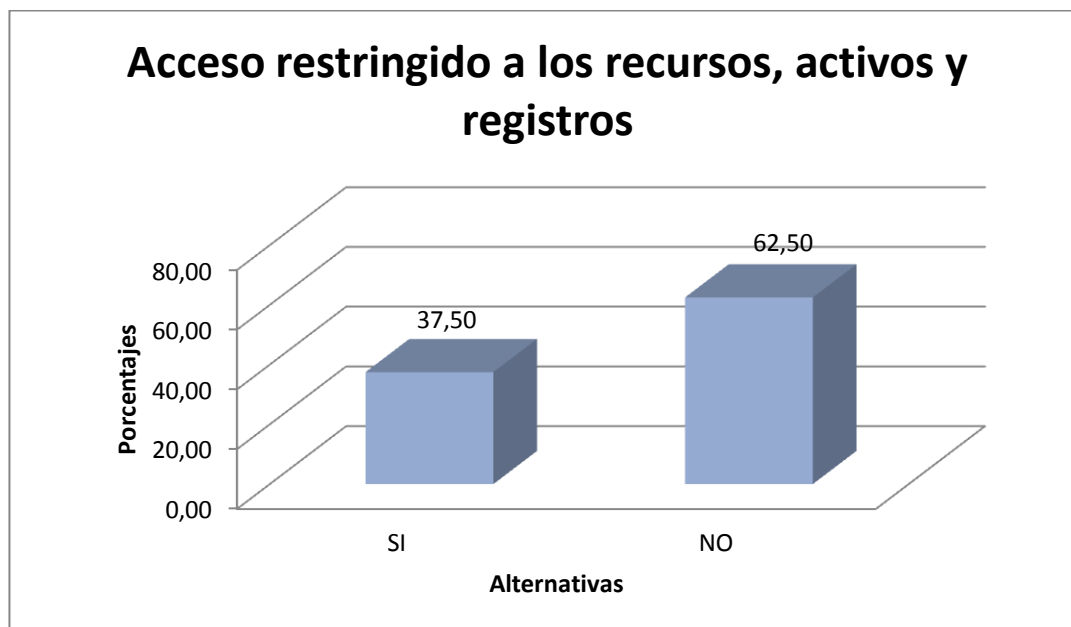


Gráfico 4.19. Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

De acuerdo al trabajo de campo realizado, tenemos que el 37,50% de empleados señalan que poseen los implementos necesarios para su adecuado desempeño laboral; en tanto el 62,50% presenta limitación en el acceso a los recursos materiales requeridos para el desarrollo de sus actividades, mientras el acceso a la información es restringido, de acuerdo al cargo de cada empleado.

Interpretación

La investigación nos muestra la insatisfacción del cliente interno, al no contar con implementos necesarios lo que imposibilita un desempeño óptimo en sus funciones, el acceso restringido a la información minimiza riesgos.

Tabla 4.20. Rotación del personal en las tareas claves

ALTERNATIVA	f	%
SI	33	41,25
NO	47	58,75
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

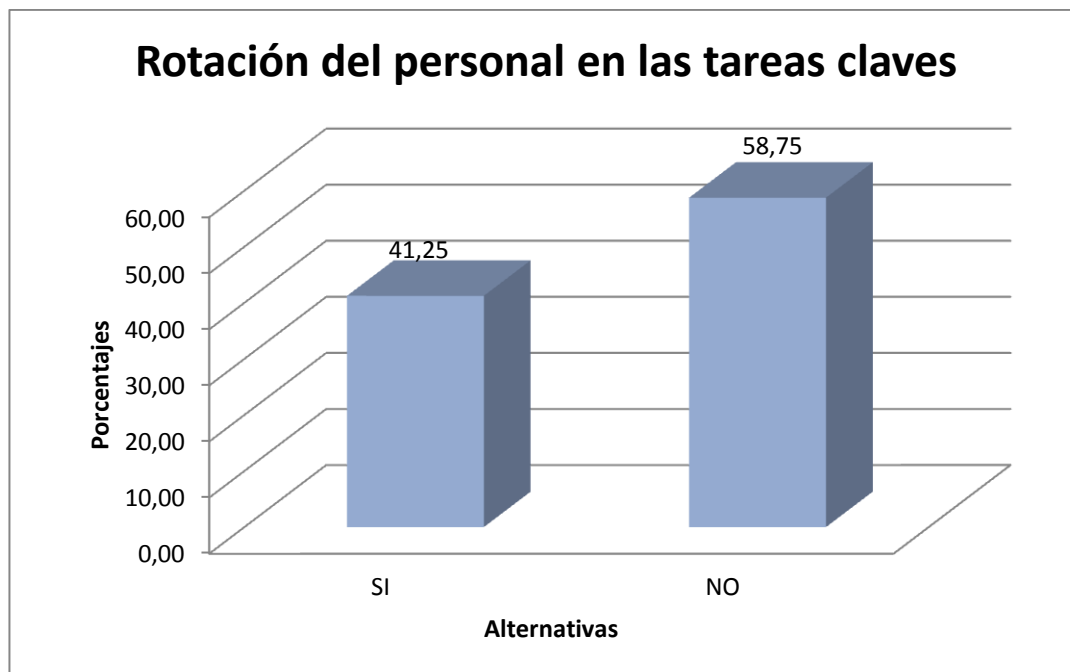


Gráfico 4.20. Rotación del personal en las tareas claves

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

El 41,25% de los encuestados opinan, que si existe rotamiento del personal en tareas consideradas claves, en intervalos de tiempo relativamente cortos, mientras el 58,75% percibe centralización en actividades claves, las cuales son desarrolladas por la misma persona durante ya varios años, además evidencian la falta de capacitación del personal al asumir nuevas responsabilidades.

Interpretación

Los trabajadores a cargo de actividades consideradas claves, periódicamente, deben emplearse en otras funciones, adoptando asó una estrategia de prevención ante hechos adversos.

Tabla 4.21. Control del sistema de Información

ALTERNATIVA	f	%
SI	34	42,50
NO	46	57,50
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

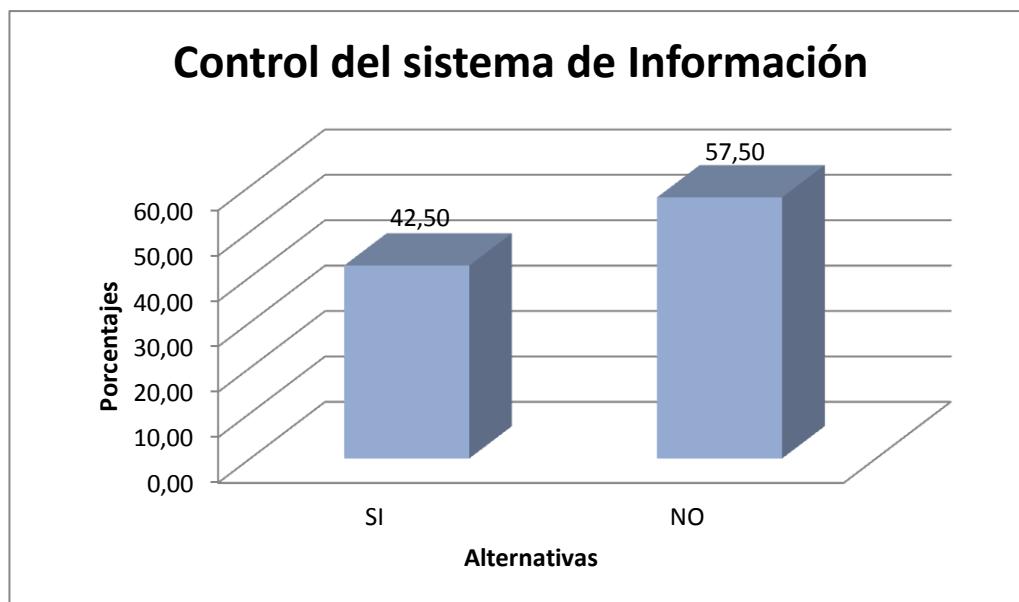


Gráfico 4.21. Control del sistema de información

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Al recabar información sobre el indicador “control del sistema de información”, concluimos que el 42,50% considera al sistema como confiable y flexible ante los cambios; y, por el contrario el 57,50% opinan que es necesaria la creación de filtros que aseguren y salvaguarden la información generada por el ente financiero.

Interpretación

La mayoría de encuestados aseguran la poca confiabilidad del sistema de información existente, lo cual es preocupante; ya que, el sistema en su funcionamiento debe controlar todas las actividades de la entidad, registrar y supervisar transacciones a medida que ocurren.

Tabla 4.22. Control de la tecnología de información

ALTERNATIVA	f	%
SI	29	36,25
NO	51	63,75
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

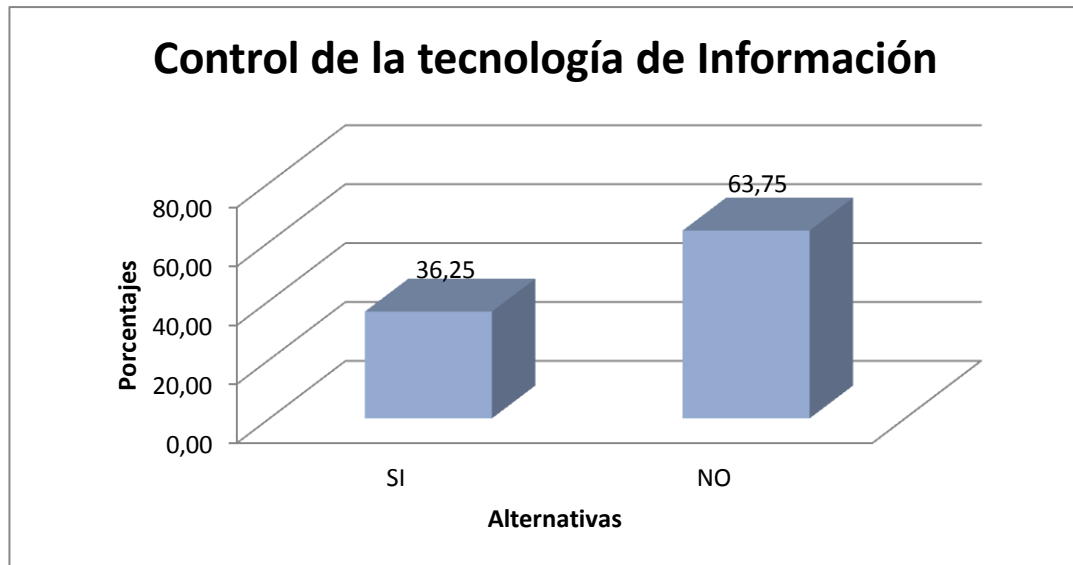


Gráfico 4.22. Control de la tecnología de información

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Con respecto al personal encargado de registrar los cambios en el sistema de información y a la vez su difusión utilizando medios informáticos tenemos que el 36,25% de los empleados encuestados, considera que si se presentan en la cooperativa los aspectos antes mencionados, mientras el 63,75% se encuentra en desacuerdo con lo expuesto anteriormente.

Interpretación

Los resultados marcan una palpable deficiencia del sistema de información empleado; por la falta de controles; considerando que la seguridad del sistema de información es la estructura de control para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos.

Tabla 4.23. Indicadores de Desempeño

ALTERNATIVA	f	%
SI	27	33,75
NO	53	66,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

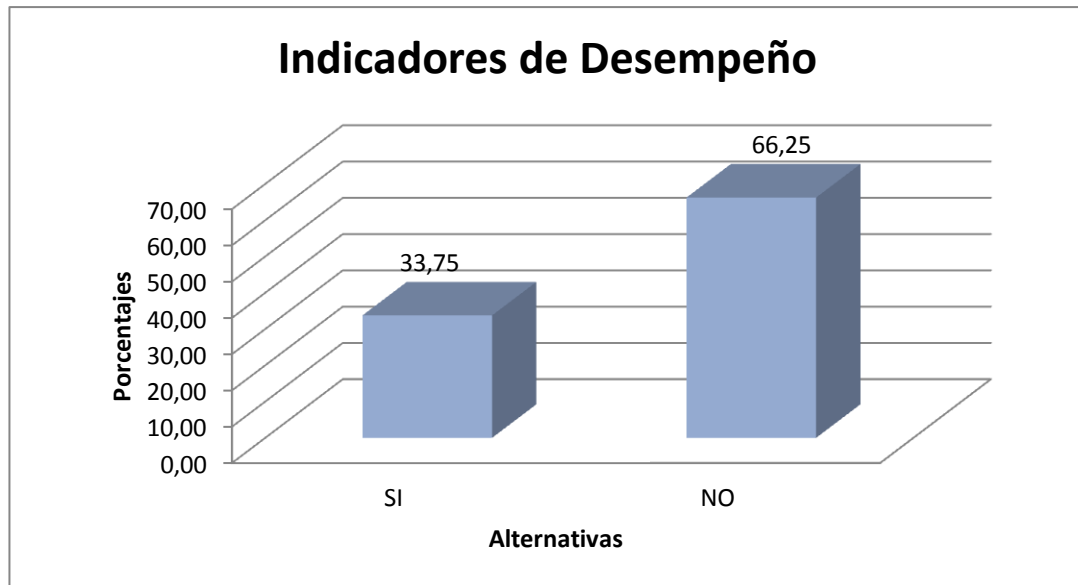


Gráfico 4.23. Indicadores de desempeño

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Un porcentaje minoritario de encuestados, el 33,75% estar al tanto, de los aspectos que se consideran durante la evaluación del desempeño laboral que es efectuada por el departamento de Recursos humanos, en tanto el 66,25% restante que representa la mayoría de los encuestados, desconoce las bases sobre las cuales se efectúa las evaluaciones anuales.

Interpretación

La diferencia de opiniones es notable, y a la vez, marca un precedente importante, a considerarse, pues los resultados de las evaluaciones deben utilizarse para la corrección de los cursos y el mejoramiento del rendimiento.

Tabla 4.24. Función de auditoría interna independiente

ALTERNATIVA	f	%
SI	13	32,50
NO	27	67,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

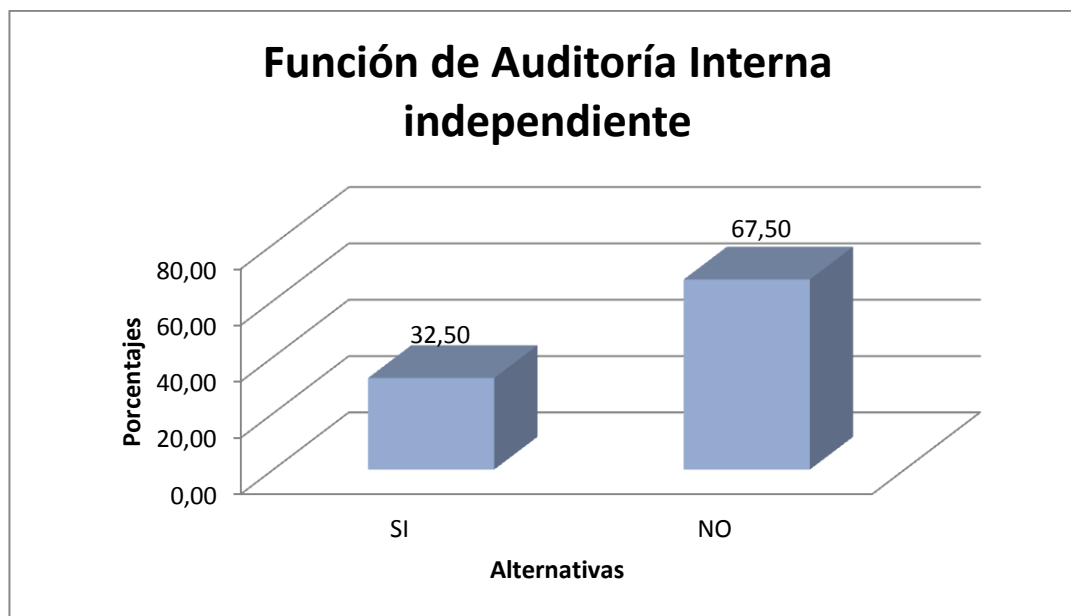


Gráfico 4.24. Función de auditoría interna independiente

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En lo referente a la función de auditoría interna independiente, como un indicador de Actividades de Control, el 32,50% considera que si se cumple, y el 67,50% indica que los informes no son periódicos y su difusión se hace a nivel de supervisiones por lo que su frecuencia no es muy clara para todo el personal.

Interpretación

Al mantener una idea poco clara de la frecuencia en la emisión de los informes de auditoría interna, así como el contenido de los mismos, es inminente que la recurrencia de errores sea mayor, al no tener observaciones que nos alerten sobre las amenazas existentes.

ACTIVIDADES DE CONTROL CONSOLIDADO

Tabla 4.25. Actividades de Control consolidado

ALTERNATIVA	f	%
SI	311	37,42
NO	520	62,58
TOTAL	831	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

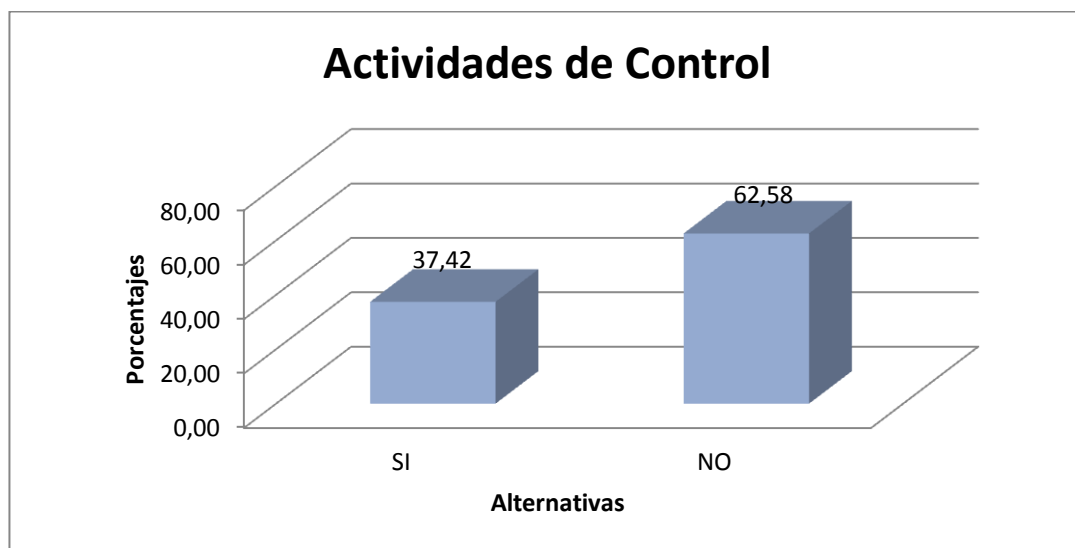


Gráfico 4.25. Actividades de Control
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Consolidando los once indicadores, del tercer elemento del Control Interno “Actividades de Control”, encontramos que un bajo porcentaje es decir el 37,42% posee opiniones favorables respecto al manejo de este indicador; y la mayoría representada por el 62,58% evidencia la carencia de controles y actividades que mejoren el desempeño d de la institución.

Interpretación

Al culminar la evaluación de este tercer elemento, observamos un alto porcentaje de actividades y procesos no desarrollados o efectuados en forma inapropiadamente e inoportuna.

INORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Elemento 4

Tabla 4.26. Información y responsabilidad

ALTERNATIVA	f	%
SI	26	32,50
NO	54	67,50
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

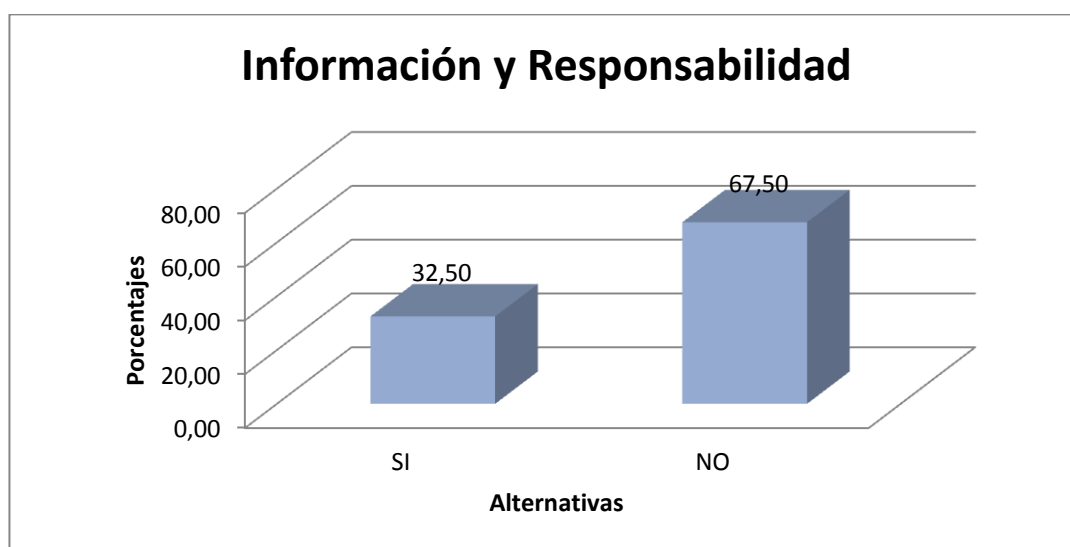


Gráfico 4.26 Información y Responsabilidad

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Para el 32.50% de los empleados encuestados el sistema les suministra información necesaria para la toma de decisiones, mientras para el 67,50% la información es limitada y muy básica.

Interpretación

Más del 50% de los empleados consideran que la información generada del sistema no es suficiente para la toma de decisiones y requieren además de informes independientes de los empleados de cada área para sustentar su decisión.

Tabla 4.27. Calidad de la información

ALTERNATIVA	f	%
SI	30	37,50
NO	50	62,50
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

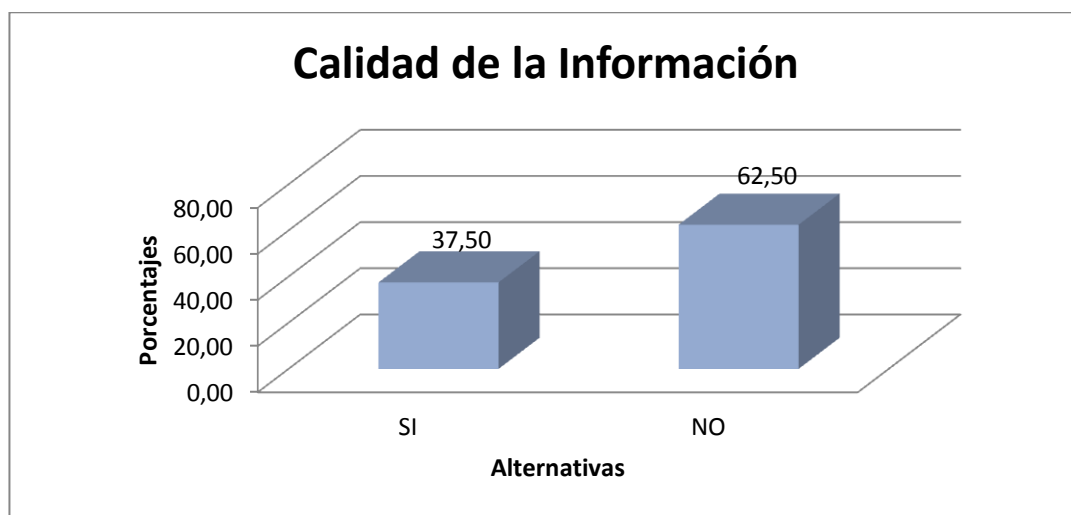


Gráfico 4.27 Calidad de la información

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

De acuerdo al trabajo de campo realizado obtenemos que el 32.50% de los empleados encuestados, señalan que el sistema informático, les permite acceder a la información requerida en su área de trabaja en forma oportuna, mientras que para el 67,50% restante el acceso es muy limitado, lo que dificulta su desempeño laboral.

Interpretación

La mayoría de los empleados afirman que presentan dificultades el momento de acceder a la información generada por el sistema, lo cual significa un gran inconveniente, pues los empleados no estarían trabajando con información oportuna y confiable.

Tabla 4.28. Flexibilidad al cambio

ALTERNATIVA	f	%
SI	29	36,25
NO	51	63,75
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

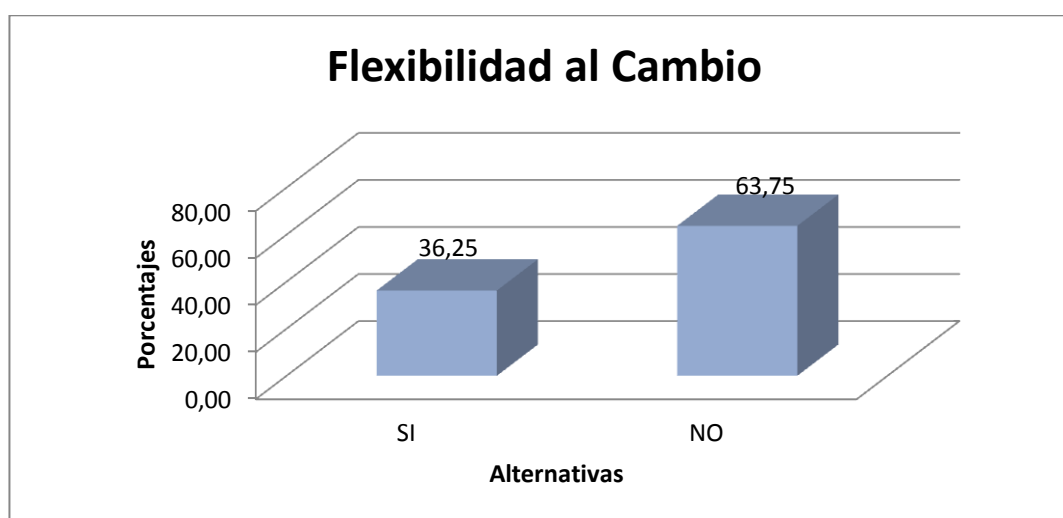


Gráfico 4.28 Flexibilidad al cambio
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

El 36,25% de empleados aseguran que el sistema permite cambios que se adapten a las necesidades de la cooperativa, el 63,75% se muestra inconforme, con el tiempo de modificación del sistema para adaptarlo a los nuevos requerimientos, además de la falta de capacitación sobre el manejo de nuevos programas que son adquiridos por el ente financiero.

Interpretación

En un mundo en constante cambio es menester mantener un sistema que permita modificaciones y adaptaciones constantes, así como la implementación de programas que optimicen tiempos y mejoren el servicio, para lo cual es necesaria una adecuada capacitación antes de su uso.

Tabla 4.29. El sistema de información

ALTERNATIVA	f	%
SI	23	28,75
NO	57	71,25
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

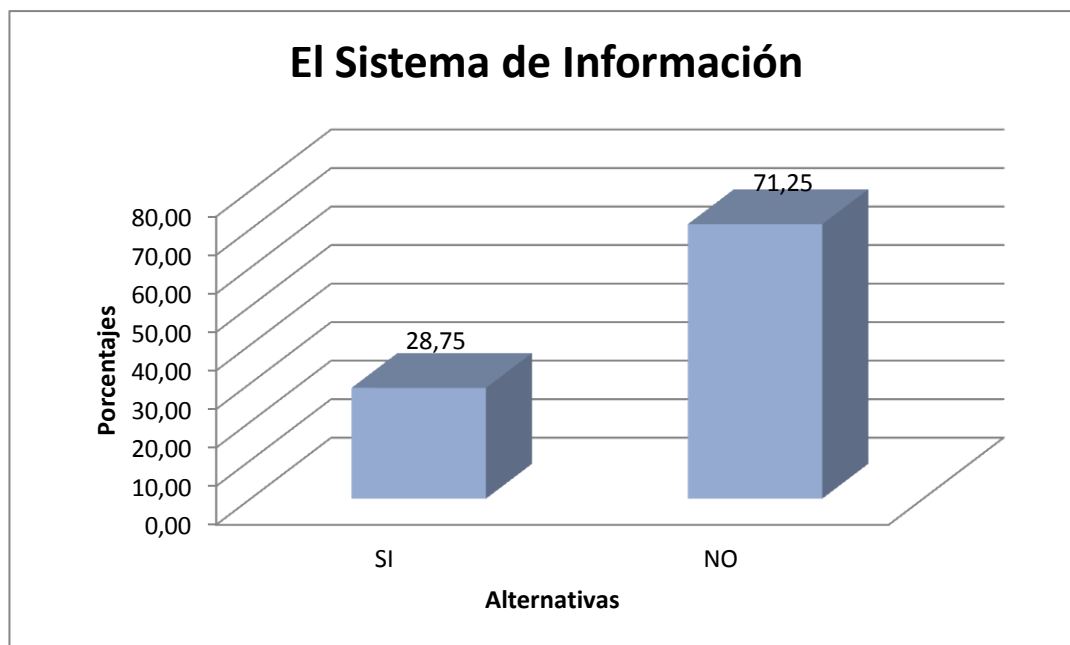


Gráfico 4.29 El sistema de información.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Un muy bajo porcentaje de encuestados es decir el 29% aproximadamente, manifiesta contar con las herramientas, así como con la información requerida para el cumplimiento de los objetivos planteados para cada área de trabajo, y el 71% aproximadamente no está de acuerdo.

Interpretación

La gran mayoría afirman la imposibilidad de apoyarse en la información generada por el sistema, a fin de cumplir con las metas y objetivos establecidos por gerencia. Pues la, entidad necesita información que le permita alcanzar todas las categorías de objetivos: operacionales, financieros y de cumplimiento.

Tabla 4.30 Compromiso de la dirección

ALTERNATIVA	f	%
SI	25	31,25
NO	55	68,75
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

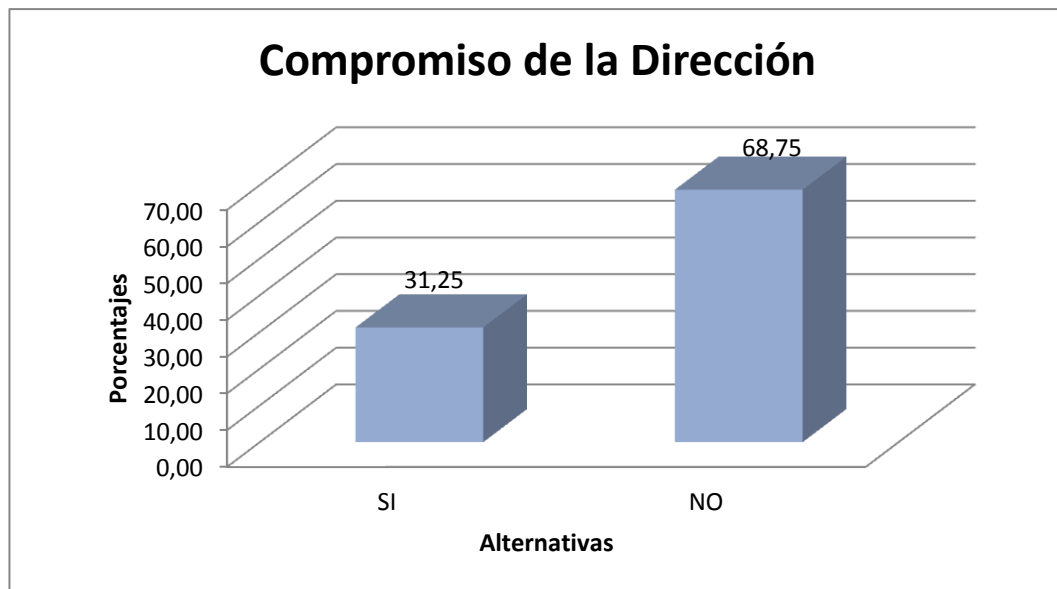


Gráfico 4.30 El sistema de información.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Al recabar información sobre el indicador “compromiso de la dirección”, se determina que el 31,25% de empleados percibe, de la dirección de negocios predisposición a mejorar los sistemas de información actuales; y, por el contrario más de la mitad de los encuestados, el 68,75% no perciben un compromiso por parte de la Dirección para mejorar los servicios, implementando tecnología de punta.

Interpretación

La presencia de una Dirección, que muestre interés y compromiso con los sistemas de información se deben explicitar mediante una asignación de recursos suficientes para su funcionamiento eficaz.

Tabla 4.31. Canales de Comunicación

ALTERNATIVA	f	%
SI	32	40,00
NO	48	60,00
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

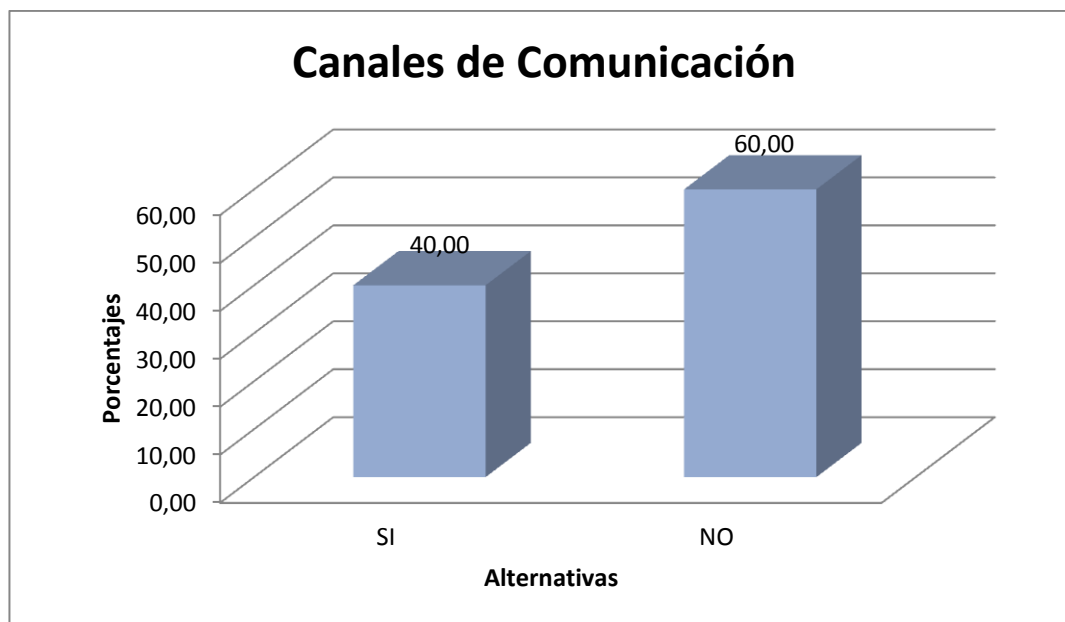


Gráfico 4.31. Canales de comunicación

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En lo que respecta a canales de comunicación que permitan a los empleados informar, sobre inconvenientes presentados en su jornada laboral a fin de suprimir los mismos, solo el 40% considera dichos canales adecuados, y el 60% declaran a estos canales como insuficientes para la gran demanda de empleados.

Interpretación

Es evidente la falta de un sistema adecuado para comunicar las dificultades presentadas durante la jornada laboral. La comunicación con los trabajadores, es importante, para que éstos puedan hacer llegar sus sugerencias sobre mejoras o posibles cambios que proporcionen el cumplimiento de las tareas y metas.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CONSOLIDADO

Tabla 4.32. Información y comunicación

ALTERNATIVA	f	%
SI	165	34,38
NO	315	65,63
TOTAL	480	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

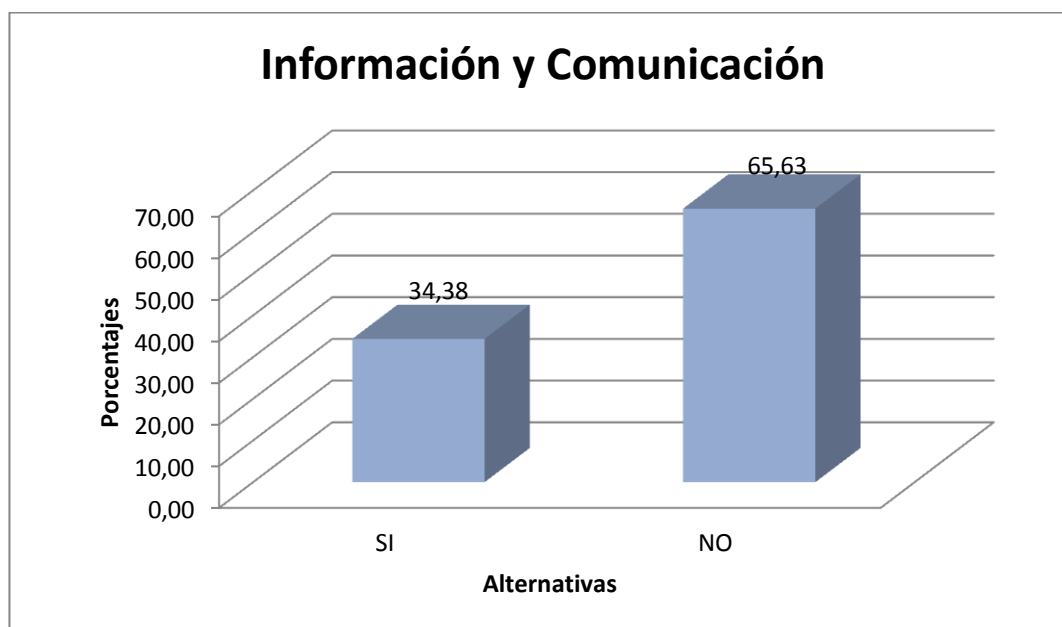


Gráfico 4.32. Canales de comunicación

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Luego del análisis de cada uno de los indicadores del elemento “Información y comunicación”, tenemos que apenas el 34,38% de personas consideran que si se cumplen, por el contrario el 65,63% opinan lo contrario.

Interpretación

Una evidente mayoría resalta la necesidad de generar políticas que permitan mejorar los canales de información y comunicación, reduciendo riesgos y generando información confiable y oportuna.

Supervisión y Monitoreo

Elemento 5

Tabla 4.33. Evaluación del Sistema de Control Interno

ALTERNATIVA	f	%
SI	28	35,00
NO	52	65,00
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

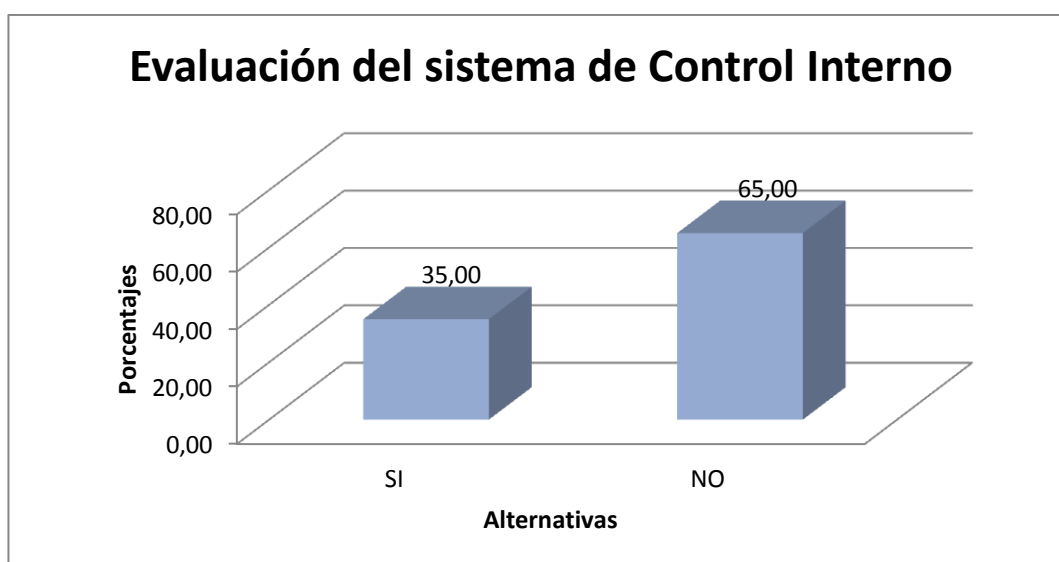


Gráfico 4.33. Evaluación del sistema de control interno

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

La mayoría del personal, el 65% encuestado afirma que no es posible comunicar inmediatamente a la máxima autoridad, o jefe inmediato los inconvenientes presentados en el sistema, políticas o procesos desarrollados, en tanto el 35% opinan que si es factible la comunicación con las jefaturas.

Interpretación

La Dirección debe propiciar reuniones en las cuales los empleados puedan socializar los inconvenientes presentados.

Tabla 4.34. Eficacia del Sistema de Control Interno

ALTERNATIVA	f	%
SI	15	37,50
NO	25	62,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

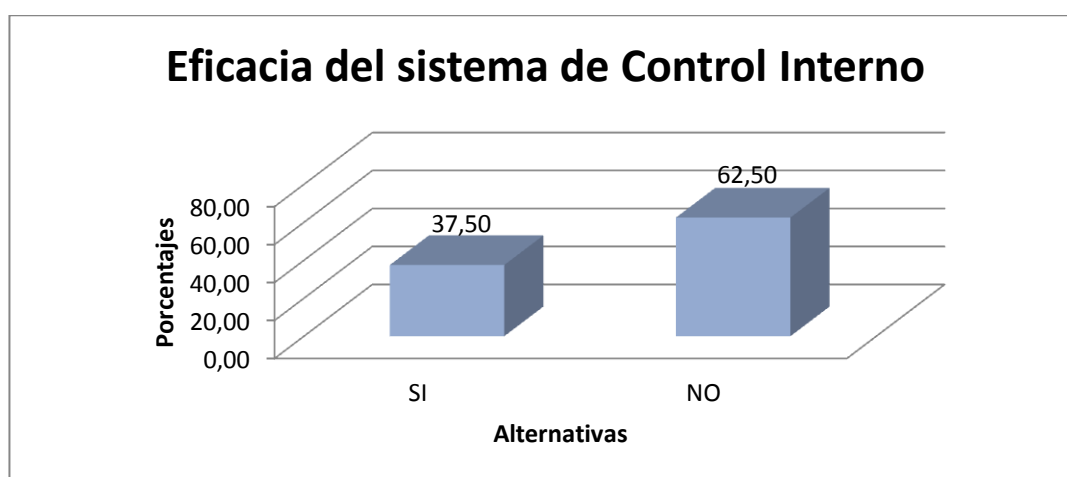


Gráfico 4.34. Eficacia del sistema de Control Interno

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

El 37,50% de los encuestados indica que existen controles por parte de gerencia hacia el sistema de Control Interno de la cooperativa, a fin de medir su eficiencia y generar propuestas de cambio para optimizar los procesos, mientras el 62,50% del personal desconoce la participación de gerencia como evaluador del Control Interno.

Interpretación

Al no realizarse evaluaciones al Control Interno no podemos hablar de seguridad razonable en la información acerca del avance en el logro de los objetivos y metas, confiabilidad, validez de los estados financieros y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos vigentes.

Tabla 4.35. Auditorías al sistema de Control Interno

ALTERNATIVA	f	%
SI	25	31,25
NO	55	68,75
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

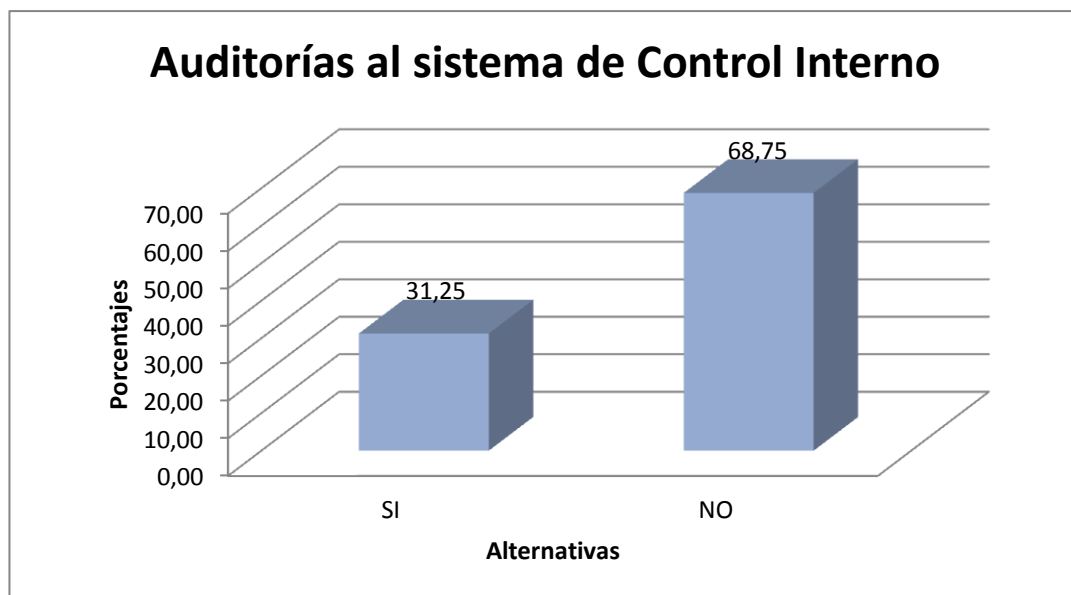


Gráfico 4.35. Auditorías al sistema de control interno

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Según los resultados obtenidos de los encuestados, el 31,25% afirmó que se llevan a cabo auditorías externas a la Cooperativa, mas desconocen el contenido y observaciones del informe final, debido a que este documento se maneja a nivel de gerencia y directivos, en tanto el 68,75% indicó que no se efectúan auditorías externas a la entidad.

Interpretación

Es posible que un gran porcentaje del personal no esté al tanto de las auditorías efectuadas a la Cooperativa, ya que estos exámenes, son practicados sobre bases de normas y procedimientos generalmente aceptados permitiendo así, obtener una opinión razonable sobre el estado y funcionamiento de un Sistema de Control Interno.

Tabla 4.36. Validación de los supuestos asumidos

ALTERNATIVA	f	%
SI	16	40,00
NO	24	60,00
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

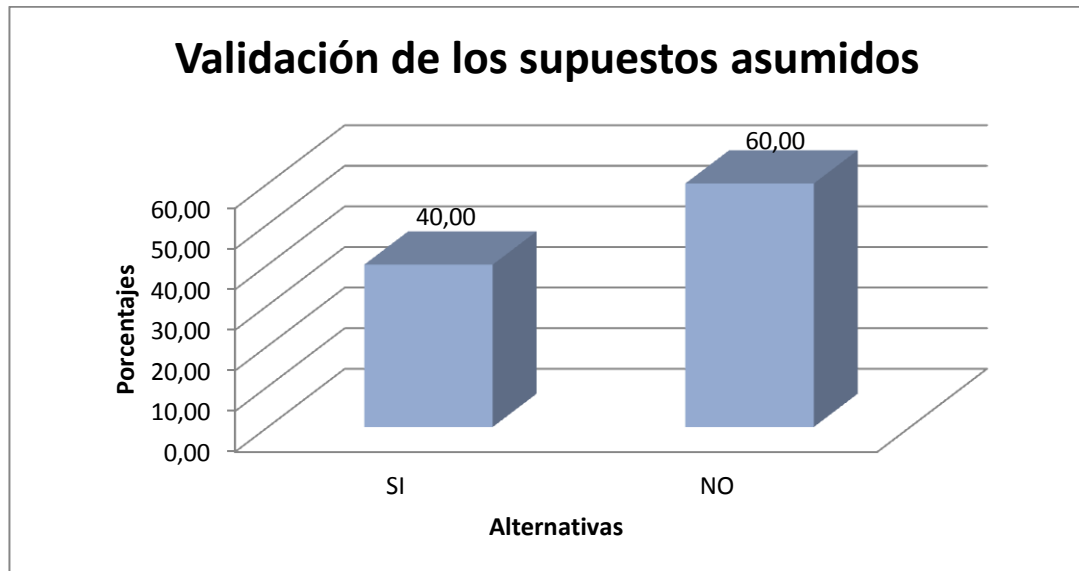


Gráfico 4.36. Validación de los supuestos asumidos

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En base al trabajo realizado sobre el indicador validación de los supuestos asumidos, concluimos que apenas que el 40% de encuestados, conoce de la existencia de los supuestos así como su importancia en la organización; y. el 60%, desconoce su existencia.

Interpretación

La validación de los supuestos acerca de cómo funciona el sistema, se hace con el interés de analizar la eficacia de las técnicas de control establecidas, comprobar si estos supuestos son conocidos por toda la organización y la capacidad de los mismos para adaptarse a los cambios. Para lo cual es primordial una socialización de los mismos que abraque su significado e importancia., lo cual no se realiza.

Tabla 4.37. Tratamiento de las deficiencias detectadas

ALTERNATIVA	f	%
SI	28	35,00
NO	52	65,00
TOTAL	80	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

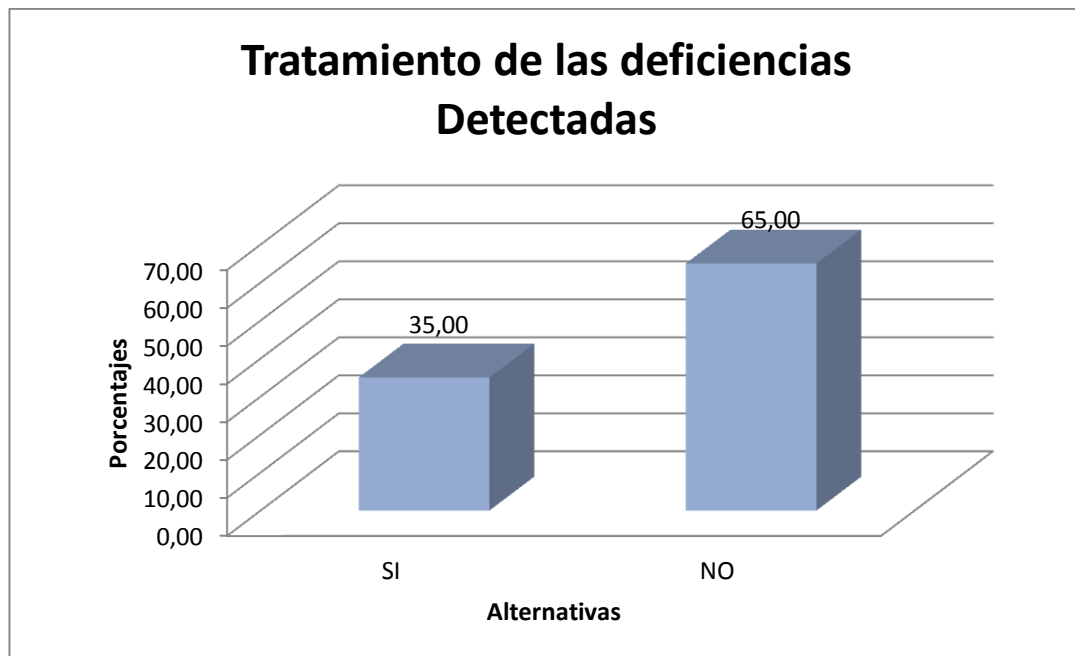


Gráfico 4.37. Validación de los supuestos asumidos
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Para el 35% del personal encuestado si se da una revalidación de los controles internos, además de un seguimiento con el objetivo de comprobar la implantación de las recomendaciones generadas por auditoría, por lo contrario más de la mitad de los encuestados, es decir, el 65% asegura que no existen procedimientos específicos que aseguren el cumplimiento de las recomendaciones.

Interpretación

Existe una opinión dividida en cuanto a este indicador, predominando la falta de políticas y procesos que permitan verificar la adopción de las recomendaciones generadas por Auditoría a fin de eliminar factores de riesgo.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO CONSOLIDADO

Tabla 4.38. Supervisión y monitoreo

ALTERNATIVA	f	%
SI	112	35,00
NO	208	65,00
TOTAL	320	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

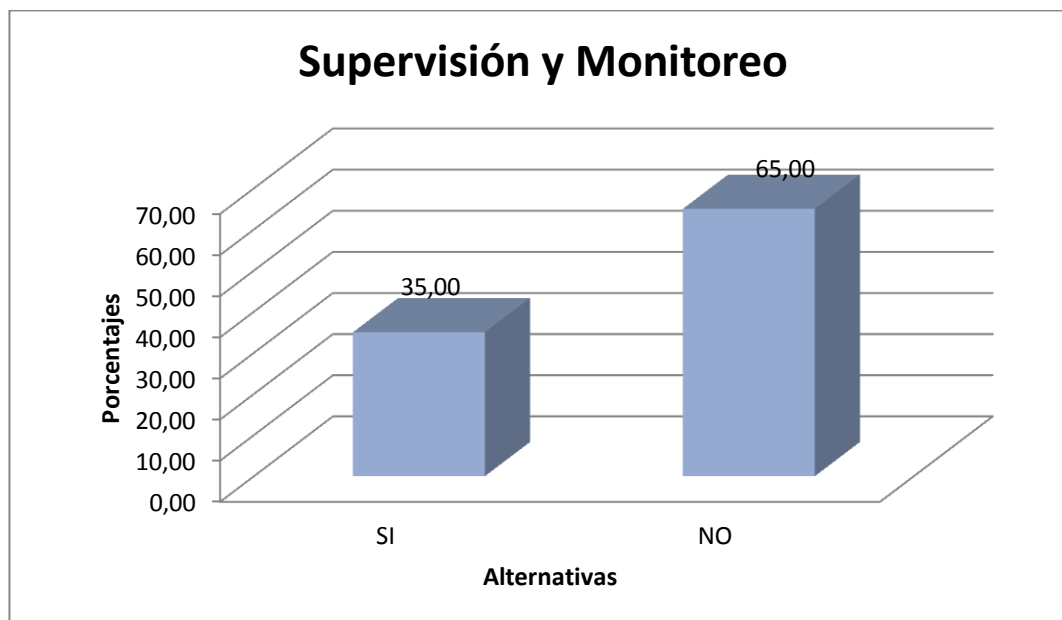


Gráfico 4.38. Supervisión y monitoreo

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Totalizando las opiniones de los encuestados en los cinco indicadores del elemento “Supervisión y Monitoreo” determinamos que la mayoría representada por el 65% indica que no se cumple con este elemento, y tan solo para el 35% se cumplen las disposiciones.

Interpretación

El nivel de control en este quinto elemento del Control Interno es relativamente bajo, requiere mayor énfasis por parte de la gerencia y directivos, con la finalidad de alcanzar un nivel razonable.

CONTROL INTERNO

Tabla 4.39. Control Interno

	AC	ER	AC	IC	SM	TOTAL %
SI	9,22	4,84	12,15	6,45	4,38	37
NO	14,22	7,66	20,66	12,30	8,13	63
TOTAL %	23,44	12,5	32,81	18,75	12,5	100

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

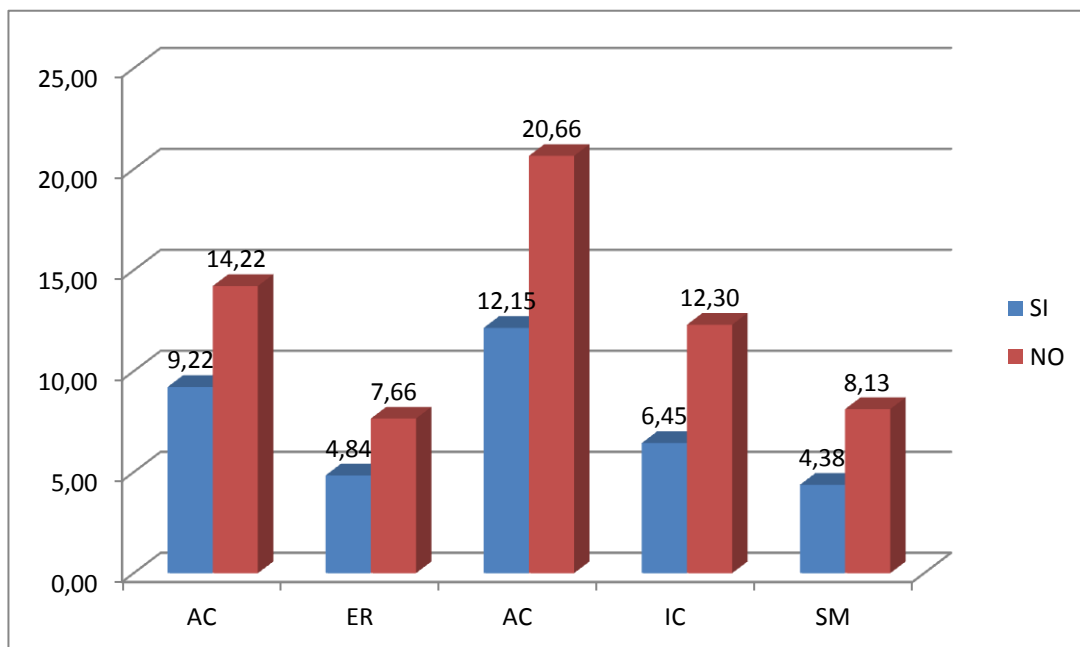


Gráfico 4.39. Control Interno
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

En base a los resultados de la encuesta efectuada al personal, podemos concluir que la gran mayoría de los colaboradores indica que las técnicas y procedimientos de Control Interno no se cumplen, o no se encuentran claramente definidas.

Al analizar los cinco elementos del método COSO, la tendencia en respuestas negativa es permanente, pues se presentan falencias en los controles y falta de información y comunicación entre la dirección y el personal operativo, produciendo demoras en los procesos.

UTILIDAD BRUTA

Tabla 4.40 Utilidad bruta

ALTERNATIVA	f	%
SI	15	37,50
NO	25	62,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

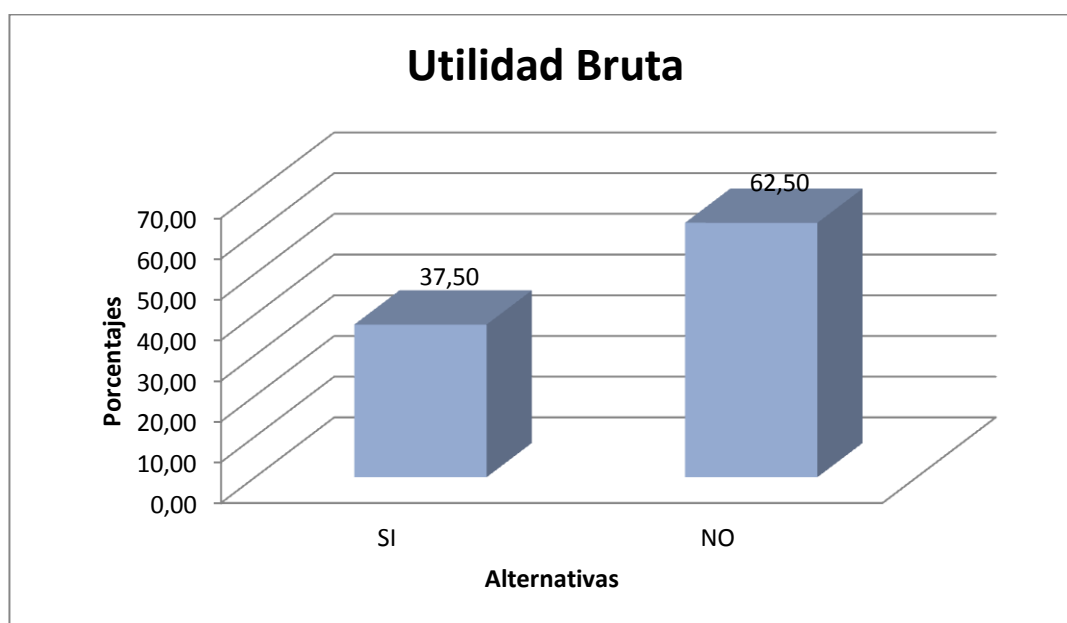


Gráfico 4.40. Utilidad bruta

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

El 37,50% del personal encuestado está conforme con el valor percibido por concepto de utilidades, al contrario el 62,50%, está inconforme con el valor percibido, pues cada año el crecimiento de la cooperativa es evidente y la utilidad disminuye.

Interpretación

En base a los resultados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, predomina un ambiente de inconformidad y malestar pues las expectativas fueron superiores.

UTILIDAD OPERACIONAL.

Tabla 4.41. Utilidad Operacional.

ALTERNATIVA	f	%
SI	37	92,50
NO	3	7,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

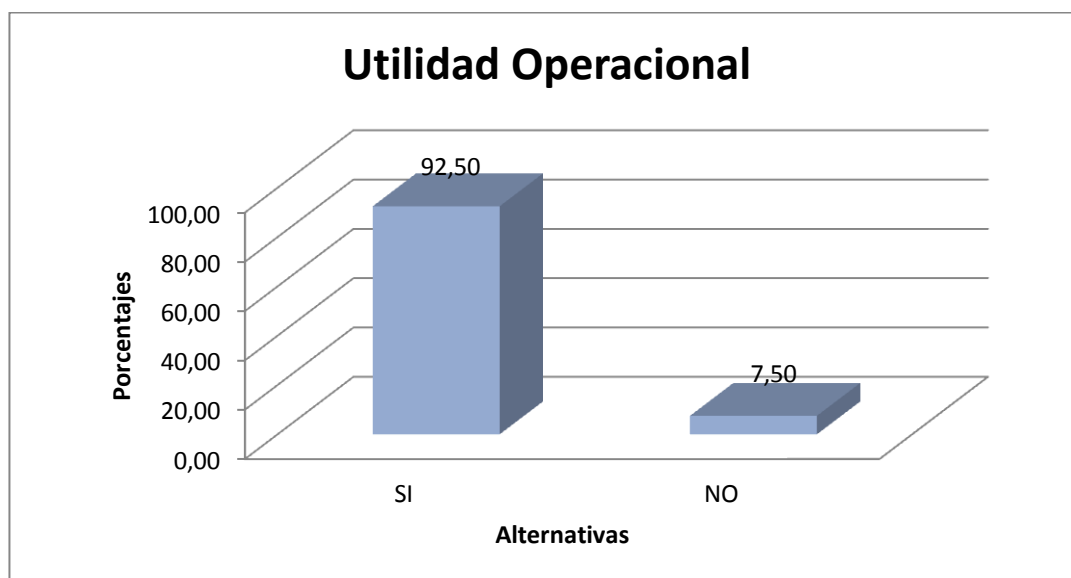


Gráfico 4.41. Utilidad Operacional
Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Una gran mayoría de los colaboradores encuestados, quienes representan el 92,50%, confirman que el pago correspondiente a las utilidades se efectuó oportunamente, asignando los valores correspondientes en la cuenta personal de cada colaborador, y para el 7.50% existió retrasos en el pago.

Interpretación

Existe cumplimiento por parte de la cooperativa en sus obligaciones con los empleados, se mencionó adicionalmente que el pago fue efectuado antes de la fecha establecida por la ley.

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS Y RESERVAS

Tabla 4.42. Utilidad antes de impuestos y reservas

ALTERNATIVA	f	%
SI	11	27,50
NO	29	72,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

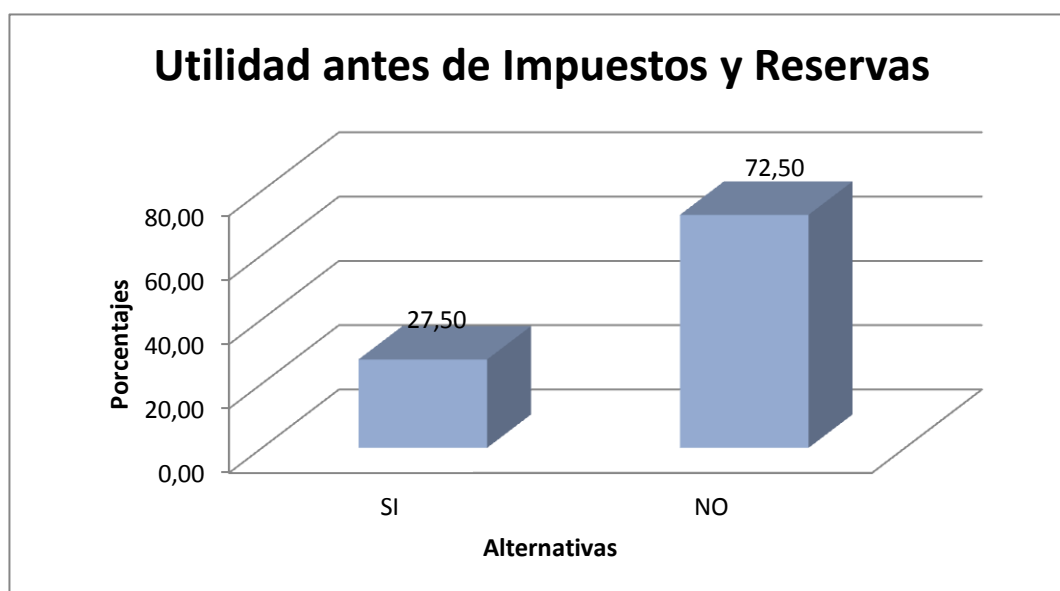


Gráfico 4.42. Utilidad antes de impuestos y reservas

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

En base a las respuestas obtenidas, mediante el trabajo de campo, cabe indicar que apenas el 27,50% se muestra satisfecho con el valor recibido por concepto de utilidades, ya que fue el proyectado para este año, mientras el 72,50% esperaba un valor mayor al recaudado

Interpretación

La gran mayoría de los encuestados se muestran insatisfechos por el valor recaudado, pues de acuerdo al crecimiento mostrado por el ente, esperaban un valor mayor al entregado.

UTILIDAD NETA

Tabla 4.43. Utilidad NETA

ALTERNATIVA	f	%
SI	35	87,50
NO	5	12,50
TOTAL	40	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

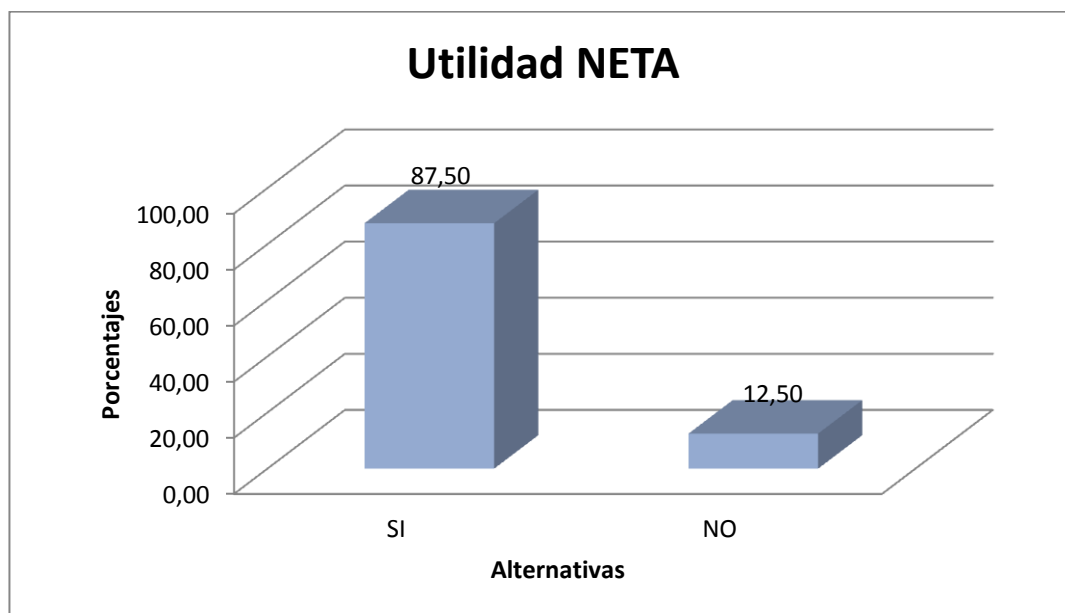


Gráfico 4.43. Utilidad NETA.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Casi la totalidad del personal, es decir el 87,50% de los encuestados, concuerda en que el valor percibido es significativamente inferior al correspondiente al ejercicio fiscal del año 2012 y tan solo el 12,50% indican que la variación es mínima en los valores.

Interpretación

Casi la totalidad del personal asegura que el valor correspondiente a las utilidades es inferior al percibido el año anterior, en un porcentaje significativo, denotando una gran diferencia.

UTILIDAD CONSOLIDADO

Tabla 4.44. Utilidad.

ALTERNATIVA	f	%
SI	98	61,25
NO	62	38,75
TOTAL	160	100,00

Fuente: Encuesta al personal de crédito y contabilidad

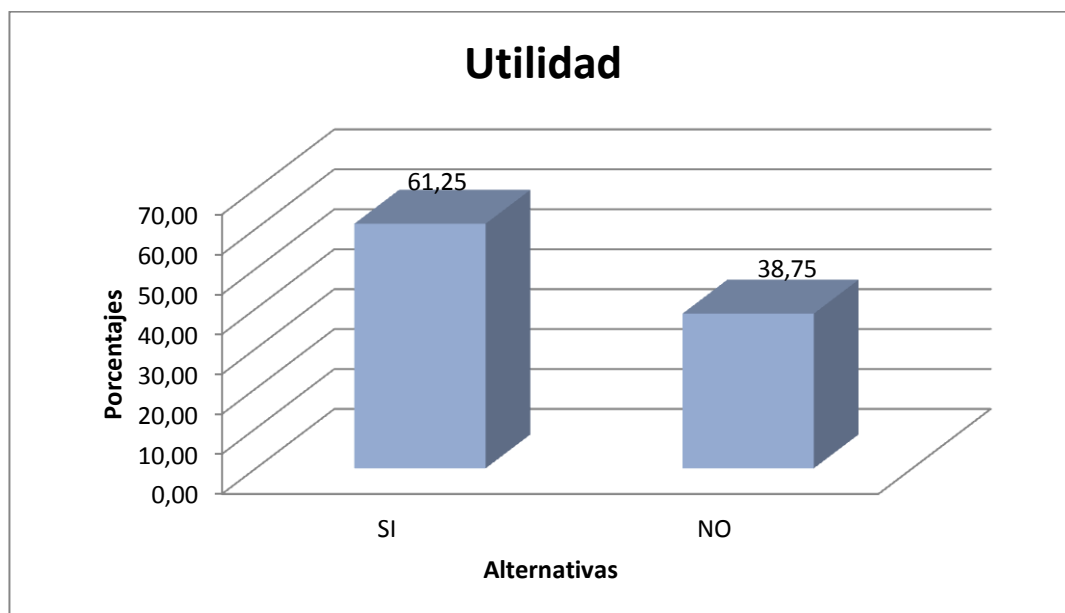


Gráfico 4.44. Utilidad.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Análisis

Considerando las respuestas obtenidas sobre la variable utilidades tenemos que el 61,25% del personal presenta malestar, derivado por una disminución significativa de las utilidades en relación a las recibidas el año anterior, y tan solo un 38,75% no considera una variación razonable en los valores.

Interpretación

Considerando un crecimiento empresarial importante durante el año 2013, es preocupante una disminución en las utilidades, generada por la inclusión del rubro provisión cuentas incobrables afectando directamente al rendimiento financiero.

4.2. Interpretación de resultados

Al recabar y analizar los resultados arrojados de las encuestas realizadas al personal del área de créditos y cobranzas, así como al departamento contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, es sumamente notable, que en lo correspondiente al Control Interno la gran mayoría confirma que existen falencias en los controles.

Se efectuó un análisis individual de los cinco elementos del método COSO, para lo cual se emplearon varios indicadores en cada uno de estos la percepción de los colaboradores fue negativa, denotando falta de comunicación de las políticas y procedimientos existentes en la entidad, así, como la creación de nuevos filtros de información que conlleve a un mejor control de los procesos y procedimientos de concesión de créditos, lo que permitiría mitigar el riesgo de incurrir en mora, y de existir retrasos, una información confiable y corroborada facilitará la gestión de cobro, teniendo este proceso una repercusión directa en los estados financieros.

El consolidado general de la variable Control Interno es la muestra fehaciente del ineficiente control interno que en la actualidad maneja la Cooperativa, en donde el porcentaje de respuestas negativas es mayor en cada uno de los elementos, siendo más notorio en el elemento “Ambiente de Control” en donde para el 12.15% de los encuestados se cumple con este componente mientras que para el 20.66% no, lo cual marca una diferencia muy significativa.

En tanto lo correspondiente a las utilidades, podemos concluir que la entidad financiera cumple oportunamente con sus obligaciones hacia los empleados, lo que incluye también el pago oportuno de las utilidades.

Se mencionó que el pago de estas se realizó antes de la fecha establecida por la ley, pero el valor percibido fue inferior al recaudado el año anterior, produciendo malestar e inconformidad por parte del personal, pues debido al crecimiento de la cooperativa las expectativas fueron iguales e incluso mayores a las del año anterior.

4.3. Verificación de la hipótesis

1.- Planteo de hipótesis

a) Modelo lógico

H₀: No hay diferencia estadística significativa entre los el control interno y las utilidades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

H₁: Si hay diferencia estadística significativa entre los el control interno y las utilidades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

b) Modelo matemático

H₀: p₁ = p₂

H₁: p₁ ≠ p₂

c) Modelo estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = estimador “z”

p₁ = Probabilidad de aciertos de la VI

p₂ = Probabilidad de aciertos de la VD

\hat{p} = Probabilidad de éxito conjunta

\hat{q} = Probabilidad de fracaso conjunta (1 - p)

n_1 = Número de casos de la VI

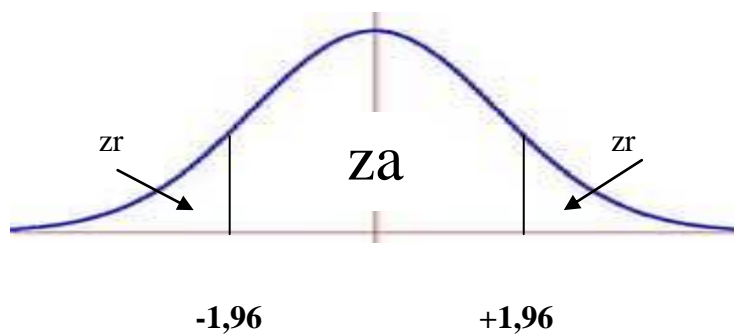
n_2 = Número de casos de la VD

2.- Regla de decisión

$1 - 0,05 = 0,95$; α de 0,05

Z al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,96

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada (Z_c) está entre $\pm 1,96$ con un ensayo bilateral



3.- Cálculo de Z

Tabla 4.45. Datos de la lista de chequeo.

VI	SI	948	0,3703
	NO	1612	0,6297
	TOTAL	2560	
VD	SI	98	0,6125
	NO	62	0,3875
	TOTAL	160	

Fuente: encuestas

$$p_1 = 948/2560 = 0,3703$$

$$p_2 = 98/160 = 0,6125$$

$$\hat{p} = \frac{948+98}{2720} = 0,3846$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} = 1 - 0,3846 = 0,6154$$

$$z = \frac{0,3703 - 0,6125}{\sqrt{(0,3846 * 0,6154) \left(\frac{1}{40} + \frac{1}{40} \right)}} = -2,22$$

4.- Conclusión

Como el valor del Z calculada es de -2,22, que es un valor que está fuera de $\pm 1,96$, se RECHAZA la hipótesis nula (H_0) y se ACEPTA la alterna, (H_1) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre los el control interno y las utilidades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato”.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de campo y analizada toda la información disponible y verificada la hipótesis, la autora, formula las siguientes conclusiones:

- El análisis estadístico usando el valor tipificado “z”, permitió comprobar la hipótesis, es decir, se determinó que el Control Interno incide directamente sobre las Utilidades de la Cooperativa haciendo así; que un inadecuado control disminuya su rendimiento financiero.
- La eficacia del control interno es deficiente, ya que dentro de la investigación y diagnósticos realizados, se pudieron observar ciertas falencias, las que fueron puntualizadas con la aplicación de encuestas, a los empleados de las áreas de Créditos y Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.
- Anualmente las utilidades han bajado considerablemente, lo que ha ocasionado que se dicten ciertas políticas restrictivas; en cuanto al otorgamiento de créditos, produciendo una disminución representativa de los niveles de colocación de créditos.
- Siendo el elemento ambiente de control la base para el diseño del sistema de Control Interno; durante el proceso de investigación este reveló un nivel de aplicación y cumplimiento relativamente bajo, reflejando una estructura organizativa deficiente.
- Posteriormente el elemento Evaluación del Riesgo, muestra débiles mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos, derivados de los procesos de cambio en el ámbito económico, normativo y operacional, que se presentan de forma permanente en las entidades del país.

- Considerando que el elemento Actividades de Control, es el más extenso, este presenta un constante y determinante “no”, lo que revela un inapropiado monitoreo de las actividades de control, imposibilitando la detección oportuna de actividades ineficaces, para ser sustituidas por otras, y de esta manera poder asegurar que el Control Interno funciona de forma adecuada.
- La Información y Comunicación, no fluye en todas las direcciones, a través de todos los ámbitos de la organización, es decir, de arriba hacia abajo y a la inversa, impidiendo una adecuada transmisión de los mensajes por parte de la alta dirección hacia el personal y de regreso al origen.
- Los sistemas informáticos no producen informes que le permitan a la alta dirección una adecuada toma de decisiones, así como la generación de reportes para terceros con información real y oportuna.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato no presenta evaluaciones separadas o individuales, cómo, las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos, para asegurar que el Control Interno actual funcione adecuadamente, y permita además prevenir hechos que produzcan pérdidas a la institución.
- El Control Interno en su conjunto, no presenta un cumplimiento y aplicación óptimo, afectando directamente a los resultados de la Institución Financiera, al presentar controles débiles, que propician una inadecuada colocación de créditos, incrementando el riesgo de que incurran en mora y que la recuperación de la cartera sea compleja, generando mayores gastos para el ente.

5.2. RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones antes mencionadas la autora se permite emitir las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda establecer un Marco Integrado del Control Interno, con el fin de preservar las utilidades y mejorarlas en años venideros, para que así, se pueda entregar un margen de utilidad más alto a los empleados, y se puedan realizar recapitalizaciones.
- Implantar técnicas que permitan comunicar al personal los valores éticos esperados, la asignación de responsabilidades, la documentación de las políticas y procedimientos, así como programas los cuales contengan las metas e indicadores de rendimiento esperados.
- Establecer mecanismos para identificar y minimizar los riesgos, instaurando objetivos para cada departamento o área, así como las estrategias para su logro con la participación de todos los niveles, y que estos conozcan hasta qué punto están comprometidos en la consecución de los mismos.
- Implantar actividades de Control que permitan realizar controles físicos al patrimonio mediante arqueos, conciliaciones, restringir el acceso a los activos y registros, autorización y aprobaciones adecuadas y segregación de funciones.
- Crear canales de comunicación amplios, los mismos que abarquen a todo el personal y les permita informarse oportunamente sobre los cambios que genera la alta dirección, en las políticas y procedimientos de la Cooperativa, garantizando de esta manera el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes durante el desarrollo de las actividades de cada uno de los empleados.

- Realizar evaluaciones permanentes o puntuales al Control Interno para asegurar su correcto funcionamiento

- Se recomienda realizar un cobro de cartera vencida exhaustivo, para que así muchos de los fondos que se encuentran como incobrables sean recuperados y esto beneficie a los estados financieros de la Cooperativa de Ahorra y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.

Título: Marco Integrado de Control Interno para mejorar y potenciar los controles en la concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Beneficiarios: El personal y los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Ubicación sectorial: La Cooperativa se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón: Ambato, dirección: Av. Víctor Hugo y los Chasquis, Centro Financiero Cooperativo.

Tiempo estimado: Septiembre - Diciembre del 2014

Equipo técnico responsable: Sr. Lcdo. Ramiro Portero Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, quien dio la apertura necesaria para la presente investigación.

Dra. Alexandra Córdova jefe del departamento de Auditoría Interna de la Cooperativa, quien proveerá la información necesaria para el desarrollo y ejecución de la propuesta.

Srta. Valeria Camañero, investigadora, promotora de la aplicación de un Marco Integrado de Control Interno para mejorar y potenciar los controles en la concesión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

Costo: La ejecución de un Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL) tiene un costo estimado de 1750.00 USD.

6.2. Antecedentes

Una vez analizada la información recabada, el Control Interno que maneja actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, presenta claras y puntualizadas debilidades en cada uno de los cinco elementos que lo componen, cada una de las falencias identificadas repercuten directamente en los resultados financieros de la entidad.

El diseño e implantación de un Marco Integrado de Control Interno, permitirá mejorar los controles vigentes, facilitando de esta manera la detección oportuna de aquellos procesos que producen desviaciones o gastos, con la finalidad de corregirlos eficazmente y mitigar así, el riesgo de incurrir en gastos innecesarios que generan pérdidas para la entidad.

Según lo indica un artículo publicado por Auditool (2014), “El Comité – COSO publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la Administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos. Se enfatiza en la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo, se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos, se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno, se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información y se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.”

La actualización del Marco Integrado de Control Interno en Heladerías Tutto Freddo S.A. permitió, “el correcto funcionamiento del Control Interno, luego del reconocimiento de aquellas amenazas que afectan el logro de objetivos, al ser corregidas oportunamente; mediante la implementación de nuevos controles que favorecen y estimulan a obtener un sólido control interno dentro de la Compañía entendiendo que es el camino que puede garantizar la efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos de la entidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales, obteniendo con ellos los resultados esperados con los planes, programas y proyectos de la empresa en el futuro” Ávila María, Cabrera Daysi (2012).

La Implementación de un Marco de Control Interno en hospital Carlos Andrade Marín–servicio médico de hematología permitió, “analizar los requerimientos del servicio médico, ya que de esta manera le permitió funcionar en forma dinámica y eficiente, con líneas de autoridad definidas, funciones claras y responsabilidades distribuidas equitativamente. Implementación de un sistema de control y administración de fármacos e insumos, eficiente; a través del uso de un software que permite conectar las áreas de los servicios médicos con la farmacia del Hospital, permitiendo obtener información real de los recursos con los que cuenta el servicio médico. Diseño de un sistema informático que incorpora las necesidades y características del Hospital, interconectando los servicios médicos con las áreas administrativas y el resto de dependencias de la institución; consiguiendo mejorar la eficiencia de las operaciones. Implementación de una red de comunicación interna a través del uso del correo electrónico; mejorando la eficiencia del componente, optimizando la movilización del recurso humano, evitando el desgaste de materiales, permitiendo que la información llegue oportunamente y se puedan tomar decisiones rápidamente. Programas de capacitación, en temas relacionados con gestión de calidad, administración por procesos, servicio al cliente y motivación; educando al personal y proporcionándole conocimientos renovados que faciliten implantar una cultura organizacional enfocada a brindar un servicio de calidad. Documentación de los protocolos médicos en las áreas del servicio médico de Hematología.” Fiallos Hugo, (2007).

6.3. Justificación

Considerando las falencias detectadas en cada uno de los cinco componentes del Control Interno que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, es imprescindible la implantación de un Marco Integrado de Control Interno, cuyo objetivo es proporcionar mayor seguridad de los procesos que se desarrollan en el ente y la confiabilidad de la información que se genera.

En la actualidad surgen cambios constantes en la economía mundial, incrementando los riesgos de generar pérdidas en las instituciones, por no acoplarse a los mismos, el Marco Integrado de Control Interno MICIL, permite una oportuna detección y evaluación de los riesgos, lo que permitirá generar acciones para mitigarlos.

Según Mariela Noemí (2012, pág. 3) “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 las 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. El marco integrado de control interno latinoamericano (MICIL) en las medianas y pequeñas organizaciones debe orientarse a facilitar la consecución de los objetivos de la organización, eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y operativa, protección de los activos, y cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos.”

Este método abarca los cinco componentes del Control Interno; es decir, engloba todo el sistema, lo que permite fortalecer todos los procesos que actualmente desarrolla la institución financiera.

Enfatiza en la identificación, análisis y respuesta a los riesgos, categorizándolos para su mejor interpretación, dicho proceso debe efectuarse en todas las áreas y departamentos de la entidad.

Destaca además la relevancia e importancia de una información de calidad, la misma que se obtiene como resultado de una serie de procesos y procedimientos exitosos, facilitando la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección

Profundiza la necesidad de una adecuada y oportuna comunicación interdepartamental, empleando canales que lleguen a todos los niveles operativos, con un mensaje claro y preciso, evitando que la información se distorsione, y se genere incumplimiento de las normas por su desconocimiento.

En base a lo expuesto anteriormente, la implementación de un Marco Integrado de Control Interno MICIL es indispensable para mejorar el rendimiento financiero de la Cooperativa.

6.4. Objetivos.

6.4.1. Objetivo General.

Optimizar el modelo del sistema de Control Interno actual, empleando un marco integrado cuyo enfoque sea general y se adecue a las necesidades de la entidad e involucre a todo el personal.

6.4.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Identificar en forma oportuna posibles problemas o desvíos, que permitan tomar las acciones correctivas apropiadas, cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad.
- ✓ Cumplir los objetivos institucionales, evitando riesgos en las operaciones; como: errores humanos, falta de supervisión y omisión de controles por parte de la Alta Dirección.
- ✓ Generar reportes con información confiable y real, en forma oportuna, que contribuyan a una toma de decisiones adecuada.

6.5 Análisis de Factibilidad.

Una vez que hemos analizado la problemática presente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, sus causas y los efectos que estos producen en los resultados financieros del ente, es esencial el estudio de factibilidad para determinar la capacidad que posee la entidad para la implantación de un Sistema Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL).

En base a los recursos tecnológicos y económicos así como al personal que posee la Cooperativa, se puede determinar que la implantación del Marco Integral de Control Interno es factible, tomando como consideración que el ente maneja sistemas informáticos actuales y en buenas condiciones que facilitarían la ejecución de los procesos.

El personal del departamento de créditos y cobranzas, quienes se encuentran estrechamente ligados con la problemática de estudio se someterían a un plan de capacitación, en las aulas que posee la entidad en su edificio matriz los días sábados; cuyo fin es fortalecer los conocimientos actuales, mejorar la calidad del servicio que se presta y reducir tiempos y costos. La implantación de este método de Control implica una inversión de 1750.00 dólares americanos, lo cual puede ser cubierto por la entidad, ya que anualmente la institución considera en su presupuesto una partida para mejoras y avances en los sistemas y tecnología.

El costo por la implementación tiene una recuperación a mediano plazo, considerando que su aplicación fortalecerá los controles internos existentes en el ente, permitiendo una adecuada colocación de créditos; lo que reduce el riesgo de incurrir en mora, por lo que la recuperación de la cartera se efectuará en un tiempo menor, sin incurrir en gastos elevados por gestiones de cobro, que incluyen envío de mensajes de texto, llamadas telefónicas (deudor-garantes), envío de avisos de vencimiento y visitas por parte del personal de la Cooperativa. Reduciendo así, el valor de la cuenta de gasto provisión cuentas incobrables, que incide directamente en los resultados finales de la entidad.

6.6. Fundamentación científico-técnica.

Según indica Casals & Associates, Inc (2004, pág. 3) “En el año 2000, el Proyecto Rendición de Cuentas/Anticorrupción en las Américas (Proyecto AAA), financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y administrado por Casals & Associates, Inc. (C&A), reconoció la necesidad de contar con un modelo que sirviera de marco para el control interno de las empresas y de los gobiernos de la región de América Latina. Luego de diversas consultas con funcionarios gubernamentales responsables de la administración financiera en Latinoamérica, líderes empresariales y funcionarios de USAID en la región y en Washington, DC, el Proyecto AAA se comprometió a apoyar el desarrollo de dicho marco. El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL) -resultado de dicho esfuerzo- es un modelo basado en estándares de control interno para las pequeñas, medianas y grandes empresas desarrolladas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway del Congreso de los EUA (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission-COSO).”

Desarrollo de una propuesta para América Latina

“Las dos últimas décadas, a partir de los años 80, han sido perjudiciales para los países de América Latina y las organizaciones que la integran. Los resultados macroeconómicos y del desarrollo alcanzado son muy pobres. Las diferencias económicas entre los ricos y los pobres son cada vez mayores; mientras los primeros lo tienen todo, los segundos carecen de recursos para su alimentación y la satisfacción de sus necesidades básicas. En general, se manifiesta que el 43% de la población en América Latina vive en condiciones de pobreza.”

Estos desequilibrios se fundamentan en los modelos utilizados por los países para programar, ejecutar sus actividades y promover su desarrollo. Ante tal necesidad, también se ha requerido introducir reformas políticas para permitir la participación activa de todos sus ciudadanos. Estos procesos,

consecuentemente, requieren ajustes fundamentales en el diseño y aplicación de herramientas como son los controles internos. Los conceptos modernos de control interno tienen absoluta consistencia con los ajustes estructurales de nuestros países.

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) puede enfocarse a escala global y específica. A escala global: hacia los poderes de un Estado, a los sectores importantes de la economía, a las entidades públicas específicas, a las diferentes actividades de las empresas privadas, a las organizaciones de la sociedad civil y a las municipalidades. A escala específica: puede ser enfocado hacia las unidades de operación y/o a las principales actividades consideradas en el modelo genérico de organización.

Las dificultades por las cuales están pasando las finanzas y el crecimiento sostenible, tanto de los países, como de las corporaciones, las empresas privadas, las instituciones públicas, las municipalidades y las organizaciones de la sociedad civil; en muchos de los casos, se deben a situaciones que pueden ser prevenidas mediante un marco integrado de control interno diseñado, implantado y aplicado formalmente. Prevención que también involucra la creación de una cultura, en la que cuando al menos una persona de las que participan en el proceso, cumpla con la “responsabilidad social” de sus funciones y haga evidente las situaciones erradas o irregulares, en principio, a la autoridad adecuada en la estructura de la organización; y, de ser necesario, ante los organismos de la sociedad en general. Algunas corporaciones y empresas importantes tienen en funcionamiento un Comité de Ética y Transparencia o corresponden a otras denominaciones, en el que se conocen y resuelven los problemas importantes, que podrían presentar dificultades por violar las normas y los valores bajo los que opera la organización.

Los problemas, calificándolos de una manera positiva, que se han suscitado en los últimos años en la administración de las grandes corporaciones de los países industrializados demuestran, que la situación se está generalizando,

debido a la competencia y la necesidad de presentar resultados contables positivos. Es evidente que, los mayores problemas se ubican en los niveles superiores de las organizaciones, incluyendo a los organismos de vigilancia, supervisión y seguimiento del gobierno.

Problemas como los que se mencionan en los párrafos siguientes, no están ausentes en las empresas que tienen acceso a la información financiera y de gestión de las corporaciones que cotizan en la Bolsa de Valores y cuyas acciones están disponibles al público para invertir. Gran parte de esta situación se debe a las debilidades en la aplicación de los criterios de “control interno”, en la toma de decisiones por los niveles superiores, en su aceptación por los niveles gerenciales y al formalizarlas en los niveles operativos.

El conocimiento del tema de control en el ámbito latinoamericano también se está haciendo más preciso por la intervención de la prensa en su difusión. Por ejemplo: el diario El Economista de México, de 21 de junio del 2002, bajo el título “Hombres de Nombre, Viejos Fraudes Financieros que se reeditan”, el columnista utiliza la frase “control interno” en forma precisa y sirve de ejemplo para que el ciudadano vaya tomando conocimiento del tema y las formas en que puede utilizarlo eficientemente.

Concretamente menciona: “Esta historia, que se ha repetido desde las dos últimas décadas ante la falta de determinación de las intermediarias financieras de imponer adecuados controles internos,.....”; “La recomendación para los clientes es tener un particular cuidado con los estados de cuenta; no dejarse impresionar por los ejecutivos de cuenta ni fingir que saben más de inversiones de lo que realmente saben; así como elegir aquellas casas de bolsa que tienen los mejores controles internos.”

Las citas precedentes resaltan el manejo por parte del periodista del término “control interno” en forma acertada. Sin embargo, con un alto grado de seguridad, para los lectores la frase será desconocida y poca información les transmitirá debido a que su difusión en la práctica no existe. Es poco conocido el marco integrado de control interno en las entidades públicas, las empresas

privadas y el propio Estado. El conocimiento, análisis y difusión de las características y cualidades del control interno han estado relacionada con el conocimiento y estudio de pocas disciplinas y, con un enfoque restringido a los asuntos financieros y administrativos, a pesar de la necesidad de conocer sobre un ambiente de control sólido, como base para el funcionamiento de las organizaciones, los valores, la ética y la transparencia como su cimiento.

En el ámbito internacional, existen varios casos con problemas que han presentado pérdidas importantes para los inversionistas públicos, el cierre, la quiebra o liquidación de importantes empresas. La mayoría de ellos, han identificado como la causa principal del problema a los métodos de registro contable utilizados, el mismo que hace visible sólo el efecto de las decisiones tomadas en los niveles superiores de los organismos públicos y privados. La razón o las causas fundamentales están contenidas en el marco integrado del control interno que incluye el ambiente de control de la entidad y dentro de este las disposiciones legales y reglamentarias bajo las cuales opera, así como los valores, la ética y la transparencia con la que opera, a su interior y hacia el exterior.” (Casals & Associates, Inc, 2004, pág. 7)

Conceptos Básicos de Control Interno

En la misma línea de Casals & Associates, Inc (Casals & Associates, Inc, 2004, págs. 9-10) indican que “Interesantes conclusiones se pueden obtener y en gran medida dirigidas al conocimiento que diversos usuarios del control interno, deberían tener, entre ellos: los inversionistas (ciudadanía en general), los funcionarios y empleados de los organismos financieros (casas de valores, bancos, casas de cambio y otras entidades), las instituciones financieras en el diseño de sus procesos, los organismos de vigilancia y supervisión oficiales y particulares (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, auditores externos y consultores independientes). Entonces, cabe hacer y desde luego responder las siguientes preguntas:”

✓ **¿Qué es el control interno?**

El control interno es el proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de una organización para asegurar en forma razonable la ejecución de sus operaciones en forma eficiente y efectiva, la confiabilidad de la información financiera y de gestión, la protección de los activos, y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias

✓ **¿Cómo podemos identificar las entidades que tienen los mejores controles internos?**

Los organismos con los controles internos más eficientes y eficaces son los que generan amplia información sobre sus operaciones, facilitan el acceso a los resultados en forma amplia y oportuna, disponen de la función de auditoría interna independiente, profesional y que emita informes semestrales de conocimiento amplio sobre la calidad del control interno diseñado y aplicado en las operaciones.

✓ **¿Qué componentes conforman el control interno de una organización?**

Toda organización, independientemente de la actividad o del sector al que pertenezca, requiere definir y desarrollar los siguientes componentes en el marco integrado de control interno:

- a) Ambiente de Control y Trabajo,
- b) Evaluación de Riesgos,
- c) Actividades de Control,
- d) Información y Comunicación, y,
- e) Supervisión y Monitoreo

✓ **¿Quiénes están autorizados para calificar los controles internos de las organizaciones?**

El componente supervisión del control interno establece tres niveles de vigilancia sobre el cumplimiento de los requerimientos del marco integrado de control interno y son:

Auto evaluación ejecutada por el personal de la organización.

Evaluación realizada por la auditoría interna y conocida por el Comité de Auditoría de la organización, y, Evaluación ejecutada como parte de la auditoría externa realizada por despachos de profesionales o los organismos de control del Estado.

✓ **¿Son las disposiciones legales parte del control interno?**

El cumplimiento de las disposiciones legales es el cuarto objetivo del control interno integrado y, por tanto, es parte importante del mismo. En el caso de las entidades públicas, la base del marco integrado de control interno está definida en la disposición legal que crea el organismo y la reglamentación relacionada. Por lo indicado, es fundamental la calidad de las disposiciones legales promulgadas para apoyar y promover el eficiente y eficaz funcionamiento de marco integrado de control interno.

Es necesario que, la ciudadanía, en general, y los profesionales universitarios, en particular, conozcan ampliamente los conceptos de control interno?

El ejercicio profesional independiente o en relación de dependencia con empresas privadas o entidades públicas, identifica la necesidad de conocer y aplicar los criterios técnicos de control interno en la ejecución de sus funciones específicas. Para la ciudadanía, es de igual importancia, debido al proceso de participación en las decisiones públicas que se están operando en los últimos años en América Latina y porque son parte relevante como usuarios de los bienes y servicios producidos.

Las respuestas denotan la necesidad de tratar ampliamente el control interno. Este documento presenta el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) elaborado con terminología clara y sencilla para que, todos los potenciales usuarios, comprendan el significado de control interno y la forma en que ayudaría al realizar sus actividades, al adquirir servicios, bienes o realizar inversiones con menor riesgo y al ejecutar todo tipo de operaciones en el ejercicio profesional de todas las disciplinas.

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) es producto de la investigación, la discusión en varios seminarios y la normativa que sobre la materia han emitido varias Instituciones Superiores de Auditoría (ISA's) de América Latina, los organismos profesionales de contadores públicos y de otras disciplinas, las universidades y las facultades con especialidades en administración, derecho, finanzas, economía y contabilidad.

En base al documento publicado por Estrella, (2004, pág. 5) se tiene:

Definición del MICIL

El nuevo concepto, que ha sido aceptado en muchos países de manera informal y en otros de manera formal; incluso insertándolo en leyes, reglamentos y normativa técnica; es el incorporado en el Informe COSO que incluye los criterios en términos sencillos y de fácil comprensión para todos los potenciales usuarios y es el siguiente:

“Proceso efectuado por el consejo de administración (grupo colegiado que toma otras denominaciones según el tipo de organización), la dirección (gerencia) y el resto de personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías (Estrella, 2004, pág. 5):

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera.
- ✓ Protección de los recursos; y,

- ✓ Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables.”

La eficiencia y eficacia está dirigida a los objetivos empresariales e institucionales básicos de un ente privado o público, incluyendo la rentabilidad financiera y el rendimiento social, al conseguir los objetivos programados y utilizar los recursos en forma eficiente.

La confiabilidad en los procesos de preparación, aprobación y publicación de estados financieros, incluyendo los estados financieros mensuales y trimestrales, así como su información financiera complementaria ha sido parte constante de la definición del control interno. Lo nuevo son los informes de gestión preparados por la dirección superior con el mismo nivel de confiabilidad que los estados financieros, es decir que el acceso a la información sobre los bienes producidos o los servicios prestados sean conocidos por los clientes o usuarios, siendo una ampliación al criterio del Informe COSO, aceptado e incorporado por el Instituto de Auditores Internos, Inc. de los EUA. Lo que concierne al cumplimiento de las leyes, reglamentos, cláusulas contractuales y normas a la que esté sujeta la empresa privada o la institución pública. Se presenta un esquema.

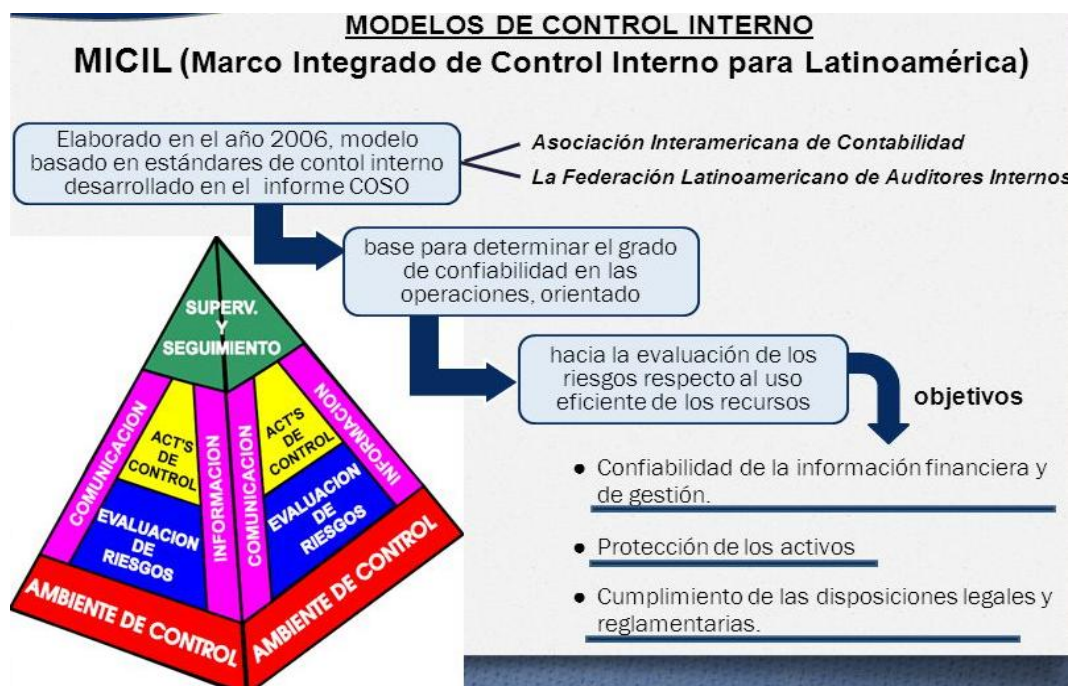


Gráfico 6.1: Modelos de Control Interno
Elaborado por: Ruiz Yomaira (2012)

En la misma línea de pensamiento de Estrella (2004, págs. 5-8) el control interno integrado puede considerarse eficaz en las tres categorías restantes de objetivos, si el consejo de administración y la dirección (gerencia) tienen una seguridad razonable sobre:

- ✓ La disponibilidad de información adecuada respecto al nivel en que se están logrando los objetivos operacionales de la empresa o entidad.
- ✓ La preparación en forma confiable de los estados financieros publicados y de los informes de gestión producidos e informados.
- ✓ El cumplimiento de las leyes, reglamentos y cláusulas contractuales aplicables.

COMPONENTES DEL MICIL

Los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica están relacionados en su proceso de aplicación. Han sido derivados de la manera como la dirección (gerencia) maneje la organización y se integran en el proceso de dirección. Los componentes son aplicables a todas las empresas e instituciones, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma diferente que las grandes. El marco suele ser menos formal y detallado en una pequeña empresa, pero puede tener instalado un control interno eficiente y eficaz.

Los componentes son los siguientes:

1. Ambiente de trabajo y control

El entorno de trabajo y control es el fundamento para el eficiente funcionamiento de una organización e influye directamente en la sensibilización a sus funcionarios y empleados respecto al funcionamiento del control interno.

Este componente es la base de la pirámide de Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica sobre el cual se apoyan los cuatro componentes adicionales, aportando valores, procesos, estructura y disciplina.

Los factores del entorno de trabajo y control incluyen: la integridad, los valores éticos, la estructura organizativa, la capacidad del personal y la evaluación del desempeño, la filosofía de la dirección y su estilo de gestión, la asignación de autoridad y las responsabilidades asumidas, la administración y el desarrollo profesional del personal, la rendición interna de cuentas y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración de la organización.

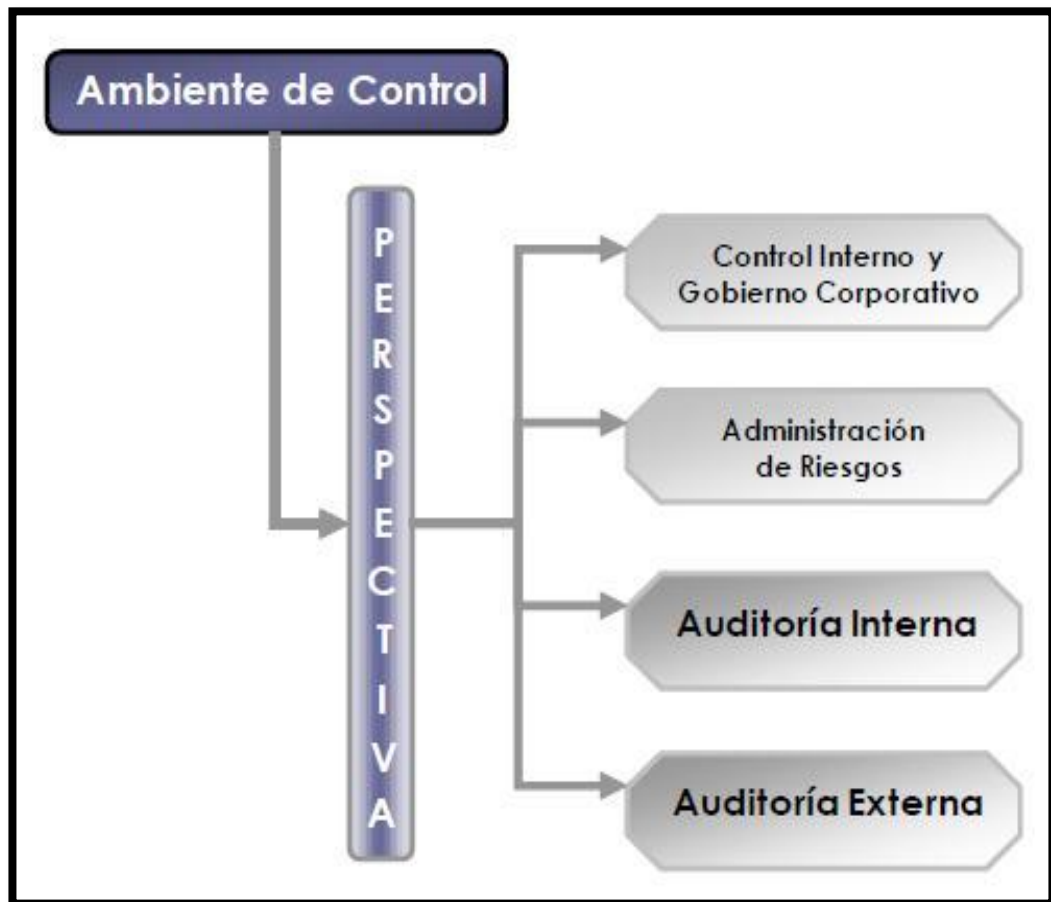


Gráfico 6.2: Ambiente de Control
Elaborado por: Superintendencia de bancos de Guatemala

2. Evaluación del riesgo para obtener los objetivos

Cada organización enfrenta diversos riesgos, tanto externos como internos, los que tienen que ser conocidos y evaluados. Una condición previa a la determinación y evaluación del riesgo es identificar los objetivos de la organización en los distintos niveles, su vinculación y coherencia.

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos importantes relacionados directamente con la consecución de los objetivos de la organización, y es la base para determinar cómo han de ser administrados o gestionados los riesgos.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continúan cambiando de manera permanente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Los factores que integran este componente son: Objetivos principales de la organización, documentar la posibilidad de existencia de los riesgos y el manejo del cambio en las organizaciones. Cada organización debe identificar, difundir y dar seguimiento a los riesgos.



Gráfico 6.3: Evaluación de Riesgos
Elaborado por: Aguilar Miguel

3. Actividades de control para evitar los riesgos

Las actividades de control están constituidas por las políticas y los procedimientos definidos que contribuyen a asegurar la completar los objetivos de la organización evitando los riesgos, tanto internos como externos, oportunamente. Además promueven la toma de medidas necesarias y oportunas para controlar o evitar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control son evidentes en toda la organización (a partir de las disposiciones del estatuto o ley de creación), a todos los niveles (desde el consejo de administración hasta las unidades de operación), en todas las actividades (desde las que generan valor agregado hasta los procesos financieros). Incluyen una gama de actividades diversas, como: la segregación de funciones (insertadas en el estatuto de creación), aprobaciones (conocimiento y aprobación del consejo de los informes financieros y de gestión), autorización de operaciones según su importancia (adquisiciones o proyectos relevantes aprobados por el consejo), verificaciones y conciliaciones periódicas, (realizadas por la dirección ejecutiva de auditoría interna), evaluaciones de rentabilidad operativa (aplicadas por la dirección en forma recurrente y en períodos menores a un mes).



Gráfico 6.4: Actividades de Control Categorías de Control.
Elaborado por: Aguilar Miguel.

4. Información y comunicación permanente

Al identificar, recopilar y comunicar la información, en la forma y en los plazos que permitan a cada funcionario o empleado a cumplir sus responsabilidades, se está aplicando el componente información y comunicación.

Los registros y los datos procesada en medios informáticos producen informes que contienen reportes sobre las operaciones que generan valor agregado, los resultados financieros y de la gestión y el cumplimiento de las normas y procedimientos que permiten dirigir y controlar efectivamente el negocio. Dichos sistemas manejan información interna, e información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones, y la presentación de reportes para terceros. También requiere de una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, en forma horizontal y de arriba hacia abajo e inversamente.

El mensaje de la dirección superior del organismo a todo el personal debe ser claro y las responsabilidades sobre el control en los diferentes niveles deben tomarse con responsabilidad. Cada empleado tiene que comprender su participación en el marco integrado de control interno y como las actividades individuales que ejecuta se relacionan con el trabajo de los demás y con los objetivos de la institución. Por otra parte, los medios utilizados para comunicar la información significativa a los niveles superiores son fundamentales. Igualmente, es necesaria la comunicación eficaz con terceros: clientes, proveedores, inversionistas, accionistas, instituciones financieras, organismos de control y otros.

Los factores que integran el componente información y comunicación son: información a todos los niveles, contenido de los estados financieros, herramienta para la supervisión, reportes detallados de las operaciones y comunicación.



Gráfico 6.5: Información y Comunicación.
Elaborado por: Aguilar Miguel.

5. Supervisión continúa

El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica requiere de la función de supervisión, mediante un proceso que comprueba el funcionamiento adecuado de las operaciones individuales y el sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada en los procesos, evaluaciones periódicas o una combinación de las dos.

La supervisión continua se presenta en el proceso de ejecución de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión de los niveles superiores, como las actividades llevadas a cabo por el personal al realizar sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependen esencialmente de la evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deben informarse a las jefaturas para la toma de acciones correctivas. Por otra parte, la

alta dirección y el consejo de administración deben ser informados de los aspectos observados que tengan la importancia suficiente.

Los cinco componentes, vinculados entre sí, generan una sinergia y forman un esquema integrado que responde de manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno en que fue diseñado e implementado. El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica está entrelazado en las actividades operativas de la entidad (las que generan valor agregado) y es necesario por razones empresariales fundamentales.

El Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica es más efectivo cuando los controles se incorporan en la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles "incorporados", se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes, se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes de los mercados.



Gráfico 6.6: Supervisión y Monitoreo.
Elaborado por: Aguilar Miguel.

6.7. Modelo Operativo.

No.	PROCESO	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
1	Evaluación de las políticas y procedimientos en el proceso de colocación de créditos y recuperación de la cartera.	Medir el grado de confianza del Control Interno actual.	Revisión y análisis del número de créditos colocados, el valor recuperado y el índice de mora.	Dirección de Negocios	1 mes	100 USD
2	Presentar los hallazgos encontrados durante la etapa de diagnóstico	Identificar los riesgos potenciales y corregirlos oportunamente.	Elaborar hojas de trabajo que contengan las irregularidades detectadas	Auditor Interno	1 semana	100 USD
3	Definir los controles pertinentes que, reduzcan los riesgos detectados con anterioridad.	Mitigar el riesgo de incurrir en mora	Socializar las falencias detectadas, en un reunión de área con todo el personal involucrado	Dirección de Negocios y Auditoría Interna	3 semanas	200 USD
4	Reestructurar el manual de Control Interno en base a los hallazgos	Optimizar los controles durante el proceso de concesión de créditos	Modificar e incorporar; al Manual de Control Interno nuevas políticas de control.	Auditor Interno	2 meses	100 USD

5	Definir un método de evaluación de la gestión efectuada por el área de créditos y Cobranzas	Medir el desempeño laboral de los empleados	Evaluaciones puntuales al personal por parte del jefe inmediato o supervisor	Recursos Humanos	1 mes	200 USD
6	Implementar canales de comunicación interdepartamental	Incentivar el trabajo coordinado y en equipo, evitando la duplicación de procesos	Crear un chat laboral que permita comunicar al personal, los cambios en las políticas y procedimientos en forma oportuna	Recursos Humanos	2 meses	300 USD
7	Socializar los cambios generados en el manual de Control Interno, referentes al área de créditos y cobranzas	Brindar un servicio ágil y de calidad con personal capacitado e informado.	Charla de socialización al personal, la cual contemple los cambios generados y el impacto que producirá en los resultados finales.	Recursos Humanos Auditoría Interna	1 mes	250 USD
8	Establecer políticas de capacitación permanente, dirigidas al personal del área de créditos y cobranzas.	Promover la excelencia en el servicio, con personal capacitado.	Seminarios de capacitación, en temas como: excelencia en el servicio, validación de la información, colocación y recuperación de cartera.	Recursos Humanos	1 mes	500 USD
TOTAL					9 Meses	1750.00 USD

**MARCO INTEGRADO DE
CONTROL INTERNO
LATINOAMERICANO
(MICIL)**

ÍNDICE

ETAPA DE DIAGNOSTICO	
Tabla 6.1. Cuadro de Morosidad	145
Hallazgo 1	146
Hallazgo 2	147
Hallazgo 3	148
Hallazgo 4	149
Hallazgo 5	150
Tabla 6.2. Gestión de Riesgos	151
MANUAL DE CONTROL INTERNO SECCION CRÈDITOS Y COBRANZAS	
Introducción	153
Propósito	154
Alcance	154
Objetivos	155
Capítulo II Base Legal	155
Capítulo III Unidad de Auditoría Interna	156
3.1. Funciones de Auditoría Interna	156
3.2. Funciones del Auditor Interno	158
3.3. Funciones del Auxiliar de Auditoría Interna	159
3.4. Deberes de la Administración	160
Capítulo IV Control Interno	
4.1. Responsabilidad del Personal	160
4.2. Componentes del Control Interno	161
4.3. Sobre el Crédito	162
Figura N° 5. Flujograma recepción de la documentación	163
Figura N° 6. Flujograma verificación certificado laboral	164
Figura N° 7. Flujograma Verificación RUC – RISE	165
Figura N° 8. Flujograma Verificación Facturas	166
Figura N° 9. Flujograma Verificación Patrimonial (Predios)	167
Figura N° 10. Flujograma Verificación Patrimonial (Vehículos)	168
Figura N° 11. Flujograma Revisión del Buró de Crédito	169
Figura N° 12. Cumplimiento patrimonial	170
Figura N° 13. Flujograma Comité de Crédito	171
Figura N° 14. Flujograma Desembolso	172
Figura N° 15. Flujograma Gestión de Cobranzas	173
Riesgo de Crédito	175

ETAPA DE DIAGNOSTICO

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO**

CUADRO DE MOROSIDAD

Tabla 6.1 Cuadro de Morosidad

Fecha: 31/10/2013											
Oficinas	# Cred	C. Total	C. Vigente	C. No Devenga	%	C. Vencida	%	Total			
MATRIZ	1709	9038439,58	8721285,57	274145,73	3.03 %	43008,28	0.47 %	3,5 %			
COMPLEJO DEPORTIVO BAÑOS	1	1			0 %	1	100 %	100 %			
PELILEO	711	3081283,8	2948945,38	99941,02	3.24 %	32397,4	1.05 %	4,29 %			
PILLARO	752	4018632,55	3839493,5	118114,45	2.93 %	61024,6	1.51 %	4,44 %			
GUAYAQUIL	652	4888921,92	4814309,5	49389,62	1.01 %	25222,8	0.51 %	1,52 %			
GUARANDA	684	3314379,53	3172583,66	76663,23	2.31 %	65132,64	1.96 %	4,27 %			
SAN RAFAEL	1111	5466281,17	5302343,2	139311,72	2.54 %	24626,25	0.45 %	2,99 %			
LATACUNGA	628	4923562,68	4540417	332276	6.74 %	50869,68	1.03 %	7,77 %			
CENTRO FINANCIERO QUITO NORTE	741	5309995,16	4840853,47	417828,4	7.86 %	51313,29	0.96 %	8,82 %			
PUYO	10264	34704513,63	32946745,72	1429265,9	4.11 %	328502,01	0.94 %	5,05 %			
Total	584	5021459,37	4774658,33	193614,9	3.85 %	53186,14	1.05 %	4,9 %			
Total	588	3296814,1	3076755,88	175941,11	5.33 %	44117,11	1.33 %	6,66 %			
Total	18425	83064284,49	78978391,21	3306492,08	3,98 %	779401,2	0,94 %	4,92 %			

Supervisor de Cobranzas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

HOJA DE HALLAZGOS

AÑO 2014

Hallazgo 1

Causa

El indicador de mora para la agencia Centro Financiero Cooperativo en el mes de julio del 2013 es del 5.05%

Condición

El indicador que mantiene la agencia Centro Financiero Cooperativo es superior al margen establecido del 3%

Criterio

El control adecuado para mantener un margen bajo de morosidad es efectuar gestiones desde el primer día de mora lo cual, no se está realizando.

Efecto

Afectación a la cuenta de gasto provisión cuentas incobrables

Recomendaciones

- Crear políticas de cobro que contemplen el envío de mensajes de texto un día antes de la fecha de vencimiento del crédito
- Implantar políticas de cobro a partir del primer día de mora, que contemple llamadas y visitas.
- Envío de avisos de vencimiento a partir del día 15 de mora.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

HOJA DE HALLAZGOS

AÑO 2014

Hallazgo 2

Causa

El indicador de mora para la agencia Matriz en el mes de julio del 2013 es del 3.5%

Condición

El indicador que mantiene la agencia Matriz es superior al margen establecido del 3%.

Criterio

No se cumple con las políticas de cobro establecidas, las gestiones no se realizan continuamente no presentan registros de cobro.

Efecto

Mantienen un indicador poco manejable, pues su complejidad es elevada e incrementa el porcentaje de cuentas incobrables.

Recomendaciones

- Crear políticas de cobro que contemplen el envío de mensajes de texto un día antes de la fecha de vencimiento del crédito
- Implantar políticas de cobro a partir del primer día de mora, que contemple llamadas y visitas.
- Envío de avisos de vencimiento a partir del día 15 de mora.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

HOJA DE HALLAZGOS

AÑO 2014

Hallazgo 3

Causa

El indicador de mora a nivel nacional es del 4.92%

Condición

El indicador es sumamente alto y se encuentra por encima del límite establecido en las políticas de la Cooperativa.

Criterio

Incumplimiento de las políticas de cobranza en las 11 agencias, que generan un consolidado elevado del indicador, el mismo que incide en los resultados de la cooperativa.

Efecto

Incumplimiento de las metas y objetivos, incremento de la cuenta provisión cuentas incobrables.

Recomendaciones

- Programas de capacitación al personal del departamento de Créditos y Cobranzas.
- Evaluaciones permanentes al personal encargado de efectuar las gestiones de cobro.
- Crear programas que incentiven a los socios a actualizar sus datos, facilitando las gestiones de cobro.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

HOJA DE HALLAZGOS

AÑO 2014

Hallazgo 4

Causa

La agencia Centro Financiero Cooperativo presenta un promedio de 5 créditos en mora por día en su primera cuota, de un total de 380 otorgados mensualmente, que representan un 53%.

Condición.

Más del 50% de los créditos otorgados mensualmente, incurren en mora la primera cuota a cancelar.

Criterio

- Incumplimiento de las políticas y procedimientos en la concesión de créditos.
- La documentación no es verificada por los analistas de crédito.

Efecto

Iliquidez por demoras en la recuperación de la cartera.

Recomendaciones

- Establecer políticas que contemplen la verificación de los datos proporcionados por los socios, a pesar que ya mantengan un historial crediticio aceptable en la entidad.
- Solicitar garantías reales, en todas las líneas crediticias, que cubran los montos entregados.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO

HOJA DE HALLAZGOS

AÑO 2014

Hallazgo 5

Causa

La agencia matriz presenta un promedio de 2 créditos en mora por día en su primera cuota, de un total de 250 otorgados mensualmente, que representan un 56%.

Condición.

Más del 50% de los créditos otorgados mensualmente, incurren en mora la primera cuota.

Criterio

Inobservancia de las políticas y procedimientos, a considerarse en la concesión de créditos.

Efecto

Incremento del índice de mora a nivel nacional, produciendo un aumento anual en el rubro provisión cuentas incobrables, que tiene repercusión en los estados financieros al incrementar el gasto y reducir la utilidad.

Recomendaciones

- Establecer políticas que contemplen la verificación de los datos proporcionados por los socios, a pesar que ya mantengan un historial crediticio aceptable en la entidad.
- Implementar procesos continuos de actualización de datos de los socios.

Tabla 6.2 Gestión de Riesgos

GESTIÓN DE RIESGOS		
No.	Responsable	Actividad
1	Director Financiero.	Conocerá que Riesgo de Crédito es.- La posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas e indirectas o de derivados que conlleva el no pago, pago parcial o falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.
2	Auditor Interno	Identificará el riesgo de Crédito.- mediante la aplicación de los siguientes análisis: <ul style="list-style-type: none"> · Cumplimiento de límites y políticas de crédito · Maduración de Activos y Pasivos · Análisis de recuperación de cartera · Crecimiento de la cartera de crédito.
3	Analistas de Crédito	Controlará y Mitigará las exposiciones a riesgo de crédito mediante la aplicación de los siguientes análisis: <ul style="list-style-type: none"> · Análisis de la calificación de Cartera de Crédito · Calificaciones de socios de crédito
4	Comité de Riesgos	Tomará decisiones referentes a políticas, límites de exposición de Riesgos, cupos máximos y otros que contribuyan a disminuir, transferir, asumir los riesgos a los cuales esté expuesta la institución.

MANUAL DE CONTROL INTERNO SECCIÓN CRÉDITOS Y COBRANZAS

MANUAL DE CONTROL INTERNO

Capítulo 1 Introducción al Manual

1.1. Introducción

La naturaleza dinámica de las operaciones que realiza la cooperativa, los riesgos inherentes a sus actividades, y el desarrollo permanente de nuevas estructuras conceptuales y de la normativa interna y externa han determinado que los líderes de la cooperativa, representados en el Consejo de Administración y la Gerencia hayan incorporado a su estructura organizacional, la unidad de auditoría interna como un instrumento de gestión que contribuya de manera directa a garantizar el funcionamiento razonable de los procesos operativos, la preparación, presentación de información financiera confiable y el cumplimiento de las Leyes y regulaciones que le son aplicables a la institución, todo esto con el afán de cumplir de manera efectiva y eficiente con los objetivos institucionales sobre la base de su misión social y estratégica. Dentro de este contexto la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Cámara de Comercio de Ambato Ltda.” ha preparado el presente Manual de Auditoría Interna, que procura establecer las pautas adecuadas que permitan monitorear y evaluar los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la actividad de intermediación financiera y la ejecución de las operaciones internas de la cooperativa. Para el desarrollo del presente Manual se han considerado las directrices emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en la normativa técnica relacionada con el desempeño de los auditores internos de la entidades supervisadas por este organismo de control.

Propósito:

Definir los mecanismos y procesos a través de los cuales se pueda identificar, medir, controlar y monitorear los Riesgos de Colocación y Recuperación de la cartera, con el objeto de proteger y garantizar los recursos propios y de los socios que se encuentran bajo nuestro control y administración.

Alcance:

Establece las políticas, normas, principios y procedimientos, para el desempeño de las labores de la Unidad de Auditoría Interna, con el objeto de evaluar, la suficiencia, la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Control Interno de la cooperativa, así como de todas sus unidades de gestión y de negocios. La razón de ser de auditoría interna es fortalecer el control interno institucional, así como también fomentar el cumplimiento de las disposiciones legales, metas y objetivos propuestos, mediante recomendaciones que sean producto de los exámenes y evaluaciones realizadas por el Departamento de Auditoría Interna.

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”¹. Las definiciones y procedimientos descritos en este Manual, son consistentes con las Normas Internacionales de Auditoría, emitidas por el Comité Internacional de prácticas de Auditoría - NIAS; así como de las Normas Ecuatorianas de Auditoría – NEAS; y adopta como referencia técnica, las Normas relativas a las funciones del Auditor Interno, emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

El objetivo fundamental de este Manual, es servir de guía para el desempeño cotidiano de las actividades, que por mandato legal, reglamentario o por iniciativa propia desempeña el talento humano técnico de la unidad de Auditoría Interna. La aplicación de las guías de trabajo de este manual, se sujetarán en todo tiempo al ejercicio cuidadoso, responsable y competente de las tareas de prevención y detección de debilidades

internas, verificación y control de normas, disposiciones y procesos; para que sus resultados se constituyan en un servicio proactivo, que contribuya a alcanzar los objetivos económicos y sociales de la cooperativa, dentro del marco normativo que regula sus operaciones.

Objetivos:

- Los principales objetivos del departamento de Control Interno son:
- Verificar y determinar si los sistemas en general de la cooperativa, cuentan con adecuados controles internos.
- Comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales.
- Determinar si los objetivos aprobados por la Dirección han sido logrados.
- Exigir la permanente actualización de sistemas y procedimientos de la cooperativa, en forma tal que respondan a las necesidades y prácticas de la Cooperativa.
- Revisar la confiabilidad y oportunidad de la información financiera y administrativa de la Cooperativa.
- Verificar que los recursos humanos, materiales y financieros hayan sido utilizados de manera eficiente, efectiva y económica.

Capítulo II Base legal

La cooperativa es una entidad de derecho privado, constituida bajo el Régimen de la Ley de Cooperativas del Ecuador y su Reglamento General.

La actividad económica que realiza es la captación de recursos de los asociados y la colocación de recursos, en operaciones de crédito, que tiene como propósito el crecimiento económico de los socios y el bienestar propio y de su familia.

La legislación directa relacionada con el desempeño y las operaciones que realiza la cooperativa, disponen una exigencia puntual respecto a la conformación y funcionamiento de una Unidad de Auditoría Interna, por lo que el Consejo de Administración y la Gerencia, consideran necesario incorporar como fundamento de gestión empresarial y como práctica sana de control interno, contar con un órgano técnico de aseguramiento y consultoría interna, que coadyuve a la consecución de los objetivos institucionales, adoptando para ello las normas prudenciales y de protección

de riesgos relacionados con la actividad de intermediación financiera que desarrolla la cooperativa.

Como marco normativo referencial, se incorporan al presente Manual, las normas de control y prudencia financiera emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros para el funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna.

“Todas las instituciones sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros deberán tener un auditor interno, el cual será nombrado y removido, en cualquier tiempo, por la Asamblea General de Socios”. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2007)

Capítulo III Unidad de Auditoría Interna

La misión de la Unidad de Auditoría Interna, consiste en verificar e informar a los organismos de control y de la cooperativa, sobre el cumplimiento de las normas técnicas, administrativas, legales y reglamentarias, por parte de TODAS las áreas de gestión de la Cooperativa, por lo tanto se requiere que su posición jerárquica en la estructura organizacional esté dotada de independencia posicional, en tal sentido reporta directamente al Consejo de Vigilancia y al organismo de control.

A partir de que la cooperativa obtenga la calificación de entidad financiera por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros, reportará directamente al comité de auditoría.

3.1. Funciones de Auditoría Interna

- Vigilar en cualquier tiempo las operaciones de la institución.
- Comprobar la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los objetivos de la institución; la eficiencia y eficacia de las operaciones; salvaguarda de los activos; una adecuada revelación de los estados financieros; y, cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, leyes y normas aplicables.
- Evaluar los recursos informáticos y sistemas de información de la cooperativa, con el fin de determinar si son adecuados para proporcionar a la administración y demás áreas de la institución, información oportuna y suficiente que permita

tomar decisiones e identificar exposiciones de riesgo de manera oportuna y cuenten con todas las seguridades necesarias.

- Verificar si la información que utiliza internamente la cooperativa para la toma de decisiones y la que reporta a la Superintendencia de Bancos y Seguros es fidedigna, oportuna y surge de sistemas de información y bases de datos institucionales.
- Verificar que el Consejo de Administración haya expedido las políticas para prevenir el lavado de activos proveniente de actividades ilícitas y constatar la aplicación de éstas por parte de la administración de la entidad controlada.
- Evaluar si la gestión del oficial de cumplimiento se sujeta a las disposiciones normativas dispuestas en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, la legislación vigente sobre la materia para controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.
- Verificar que la cooperativa cuente con organigramas estructurales y funcionales; y, manuales y reglamentos internos actualizados que establezcan las líneas de mando, unidades de apoyo y asesoramiento, comités de gestión, entre otros, así como las responsabilidades y funciones de todos los niveles de la institución.
- Realizar un seguimiento a las observaciones de los informes de auditoría interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas
- Verificar que cooperativa cuente con un plan estratégico; y, que su formulación se efectuó a base de un análisis de elementos tales como: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, línea(s) de negocio(s), mercado objetivo, evolución de la cuota de mercado, proyecciones financieras, planes de expansión o reducción, entre otros.
- Verificar la existencia, actualización, difusión, eficacia y cumplimiento de las políticas, procedimientos, estrategias, metodologías formalmente establecidas para identificar, evaluar, controlar y administrar los riesgos; y, si éstas son compatibles con el volumen y complejidad de las transacciones.
- Aplicar las pruebas de auditoría necesarias para verificar la razonabilidad de los estados financieros, la existencia de respaldos de los registros contables; y,

cumplimiento de las normas de carácter general dispuestas por la Superintendencia de Bancos y Seguros contenidas en el Catálogo Único de Cuentas y en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria⁵.

- Evaluar la correcta selección y aplicación de los principios contables en la elaboración de los estados financieros.
- Verificar la transparencia, consistencia, confiabilidad y suficiencia de las cifras contenidas en los estados financieros y de sus notas.
- Identificar las operaciones con partes vinculadas y verificar su adecuada revelación en los estados financieros.
- Suscribir conjuntamente con el representante legal y el contador general de la cooperativa, los estados financieros y demás reportes que se remitirán a la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Verificar la suficiencia de los asientos contables incluidos en los estados financieros de la cooperativa, mediante la evaluación de los procedimientos aplicados por la administración y los auditores externos.
- Verificar que la cooperativa acate las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como las recomendaciones de los auditores externos y del anterior auditor interno, si lo hubiere.
- Velar por el cumplimiento de las resoluciones de las asambleas de socios y del consejo de administración, según corresponda.
- Velar porque las operaciones y procedimientos de la cooperativa se ajusten a las disposiciones de la Ley, decretos, estatuto, reglamentos internos, técnica bancaria y a las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Elaborar el plan anual de auditoría a ser ejecutado durante el ejercicio económico y remitirlo a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el formato establecido para ello, hasta el 31 de enero de cada año; y, Las demás que la Superintendencia de Bancos y Seguros disponga.

3.2. Funciones del auditor interno

Son funciones del auditor general:

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las auditorías y exámenes especiales que efectúe la unidad elaborar y/o aprobar el plan anual de auditoría.

- Revisar y aprobar los planes y programas específicos preparados por el equipo de auditores, los cambios y modificaciones a los mismos.
- Dirigir y supervisar las labores del personal de la unidad; y dejar sus instrucciones por escrito en papeles de trabajo.
- Revisar y aprobar las auditorías practicadas; Suscribir los informes y la correspondencia que se origine en la unidad.
- Observar y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias, reglamentarias; así como los planes, políticas, normas y procedimientos establecidos.
- Discutir (en caso de discrepancias), el borrador de los informes conjuntamente con el personal de auditoría interna y el personal del área examinada.
- Propiciar el desarrollo profesional del personal de auditoría interna.
- Evaluar si la evidencia obtenida por los miembros del equipo es suficiente y competente, para respaldar los hallazgos comentados en el informe.
- Vigilar la observación y aplicación del código de ética profesional por parte del personal de auditoría.
- Evaluar el personal bajo su supervisión; Participar con voz pero sin voto en el Consejo de Vigilancia⁹; Mantener motivado a su personal

3.3. Funciones del auxiliar de auditoría interna

- Recopilar la información necesaria para trabajos de auditoría.
- Verificar la exactitud aritmética de las transacciones, libros, balances de comprobación y estados financieros.
- Examinar la documentación de soporte de las transacciones, determinando su veracidad, propiedad y legalidad.
- Realizar arqueos de caja y otras funciones similares.
- Elaborar papeles de trabajo y referencias.
- Aplicar las técnicas y procedimientos de auditoría de acuerdo a políticas y normas.
- Cumplir con las disposiciones de sus superiores; y Velar por la ética profesional y su propia capacitación

3.4 .Deberes de la Administración

Para que auditoría interna con su función; es deber de la administración el facilitar documentación; ya sea que a juicio de la administración lo considere de utilidad o porque la propia unidad de auditoría requiere; generalmente hay documentos de carácter confidencial los cuales por tener esa cualidad, merecen con mayor razón que se ponga en conocimiento de auditoría.

El atender y resolver con prontitud evidenciada las observaciones y recomendaciones de auditoría.

Respetar y hacer respetar el criterio de auditoría siempre y cuando estén fundados velando así por la norma de independencia.

Hacer participar a la auditoria en reuniones importantes y darle a conocer decisiones de cualquier índole que la administración las realice.

Propender charlas que concienticen la función de auditoria y el exigir la máxima colaboración en el desarrollo del trabajo encomendado a esta unidad.

Capítulo IV Control Interno

“El control interno significa cosas diferentes para diferente gente. Ello origina confusión entre personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas. Tales problemas se entremezclan cuando el término “Control Interno”, se escribe en leyes, regulaciones o reglas.” (Mantilla, Estructura Conceptual Integrada, 2000).

4.1. Responsabilidad del personal. El control interno es, en algún grado, responsabilidad de cada quien en una organización y por consiguiente debe ser una parte explícita o implícita de la descripción del trabajo de cada uno. Virtualmente todos los empleados producen información que se usa en el sistema de control interno o realiza otras acciones necesarias para efectuar el control. También, todo el personal debe ser responsable por la comunicación hacia arriba de los problemas en las operaciones, del

no cumplimiento con el código de conducta, y de otras violaciones de las políticas o acciones ilegales.

4.2. Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. 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 y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control efectivo. Los componentes son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y comunicación
- Supervisión y Monitoreo

4.3. SOBRE EL CRÉDITO

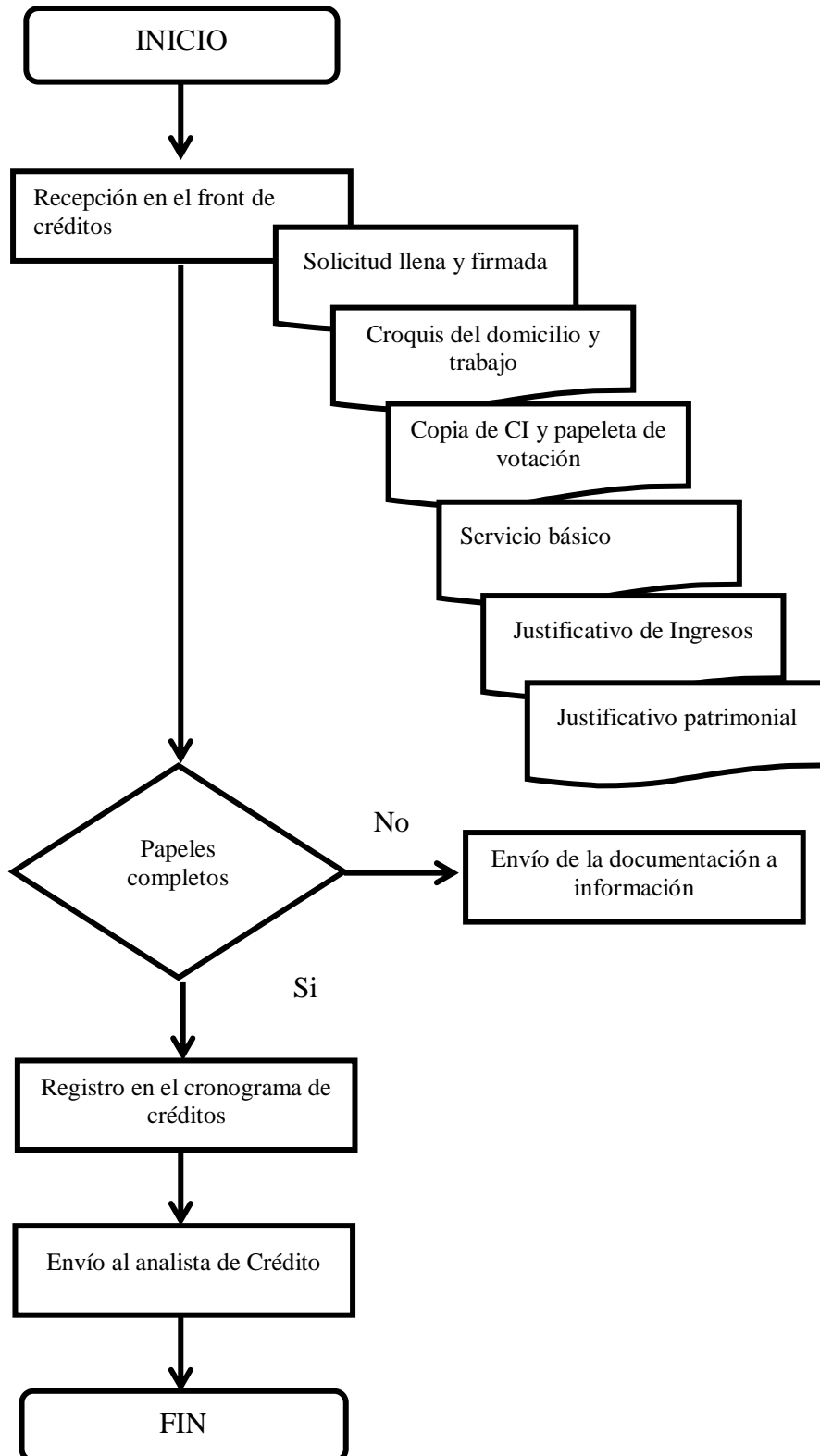
Al mantener distintas líneas de crédito es necesario establecer los procesos adecuados durante la concesión de créditos así como su posterior cobranza.

Cada uno de los procedimientos requieren controles que permitan mitigar el riesgo de incurrir en mora.

Las instituciones del sistema financiero deberán mantener la información que establezca su propia tecnología crediticia, la que debe considerar como mínimo los siguientes, controles:

- a). Brindar la información necesaria en forma clara a los clientes y socios, quienes requieran solicitar un crédito.
- b). Entregar la solicitud de crédito, croquis y los requisitos a presentar para el crédito al socio.
- c). Recepción de la documentación en el front de créditos.
- d). Transferencia de la documentación completa al oficial de crédito, para su análisis y verificación.

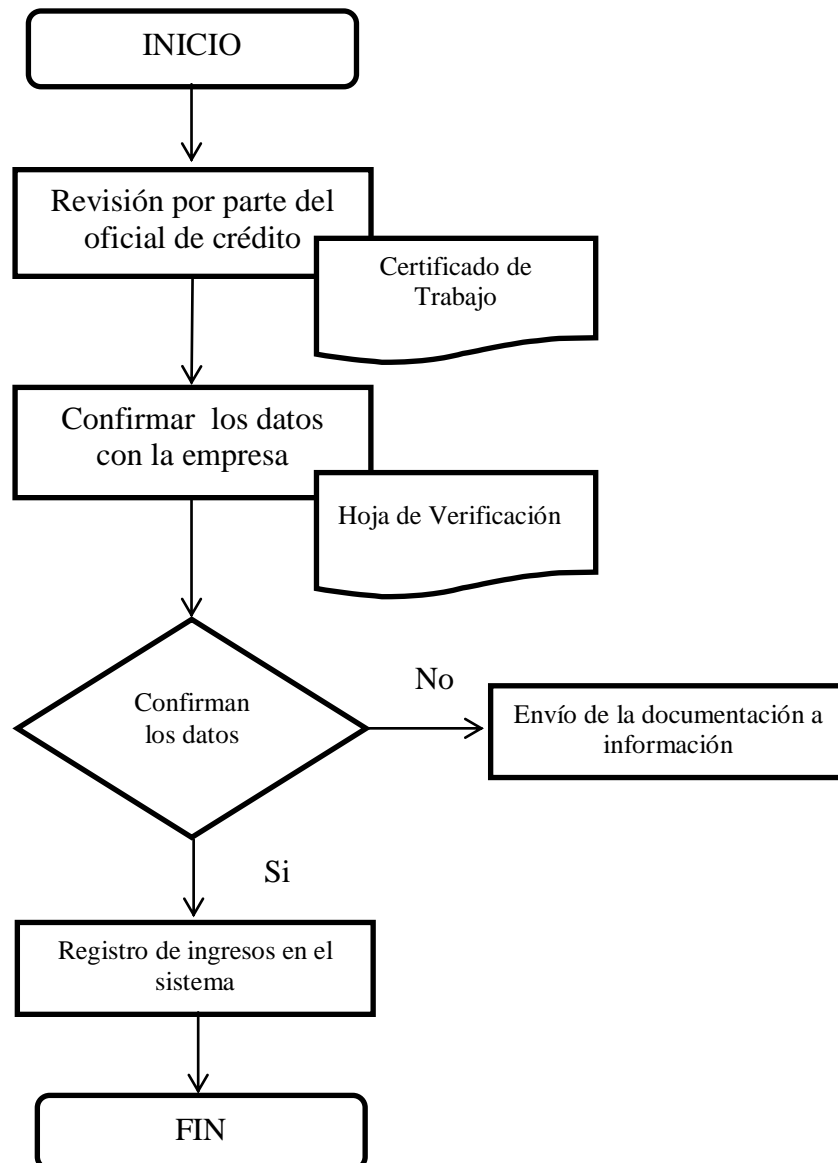
Figura N° 5. Flujoograma recepción de la documentación



d). Validación de la documentación receptada, justificativo de ingresos (personas en relación de dependencia); certificado laboral hasta tres meses atrás, que contengan:

- ✓ El logotipo de la entidad.
- ✓ Dirección y número telefónico de la institución.
- ✓ Tiempo de trabajo.
- ✓ Salario percibido mensualmente.
- ✓ Identificación del responsable de emitir la certificación
- ✓ Sello y firma.

Figura N° 6. Flujoograma verificación certificado laboral



e) Justificativo de ingresos (microempresarios) copia del RUC, RISE y/o facturas que avalen la actividad económica desarrollada. Verificación de la documentación en la página web oficial del Servicio de Rentas Internas SRI, documentos activos y declaración de impuestos.

Figura N° 7. Flujograma Verificación RUC – RISE

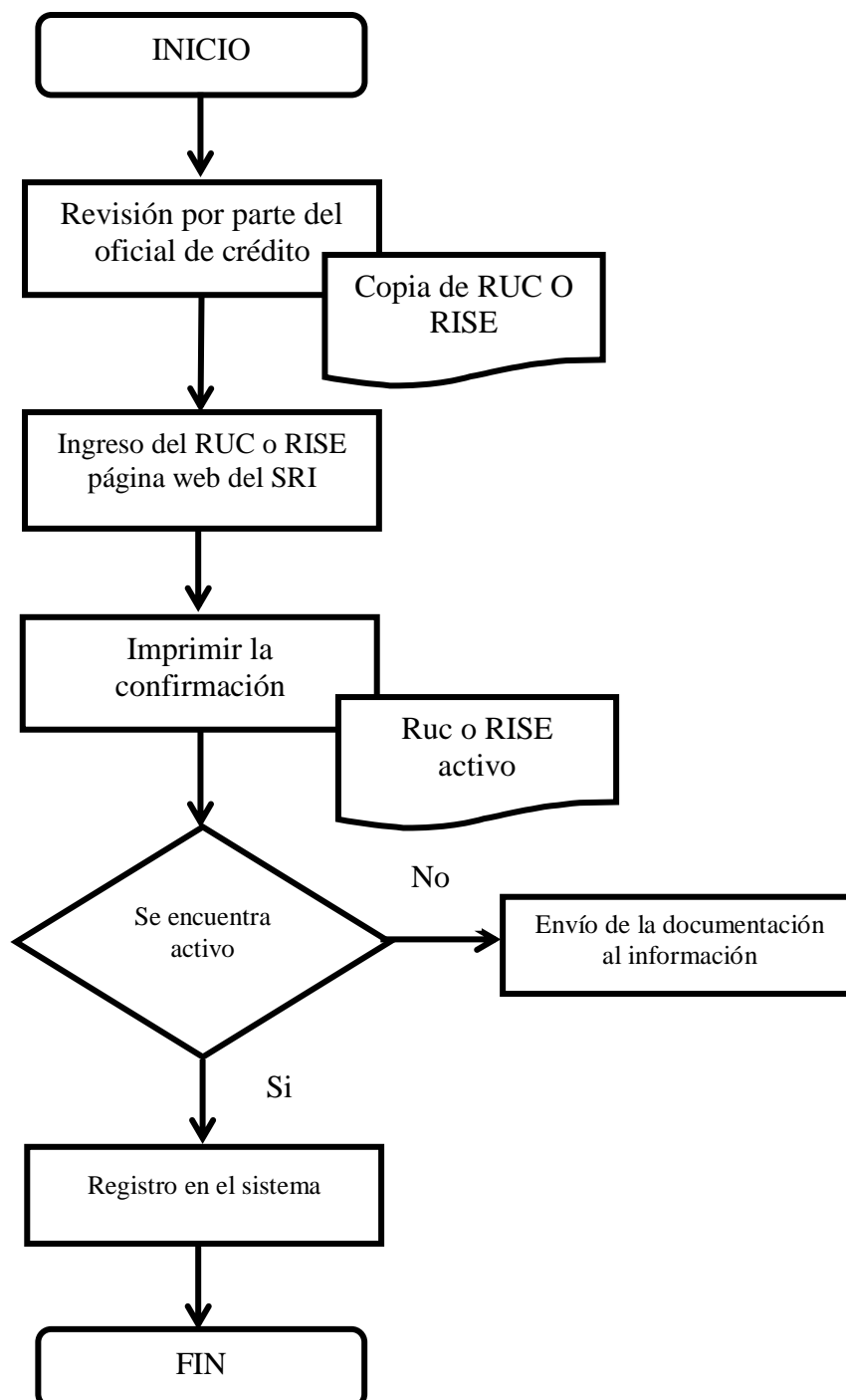
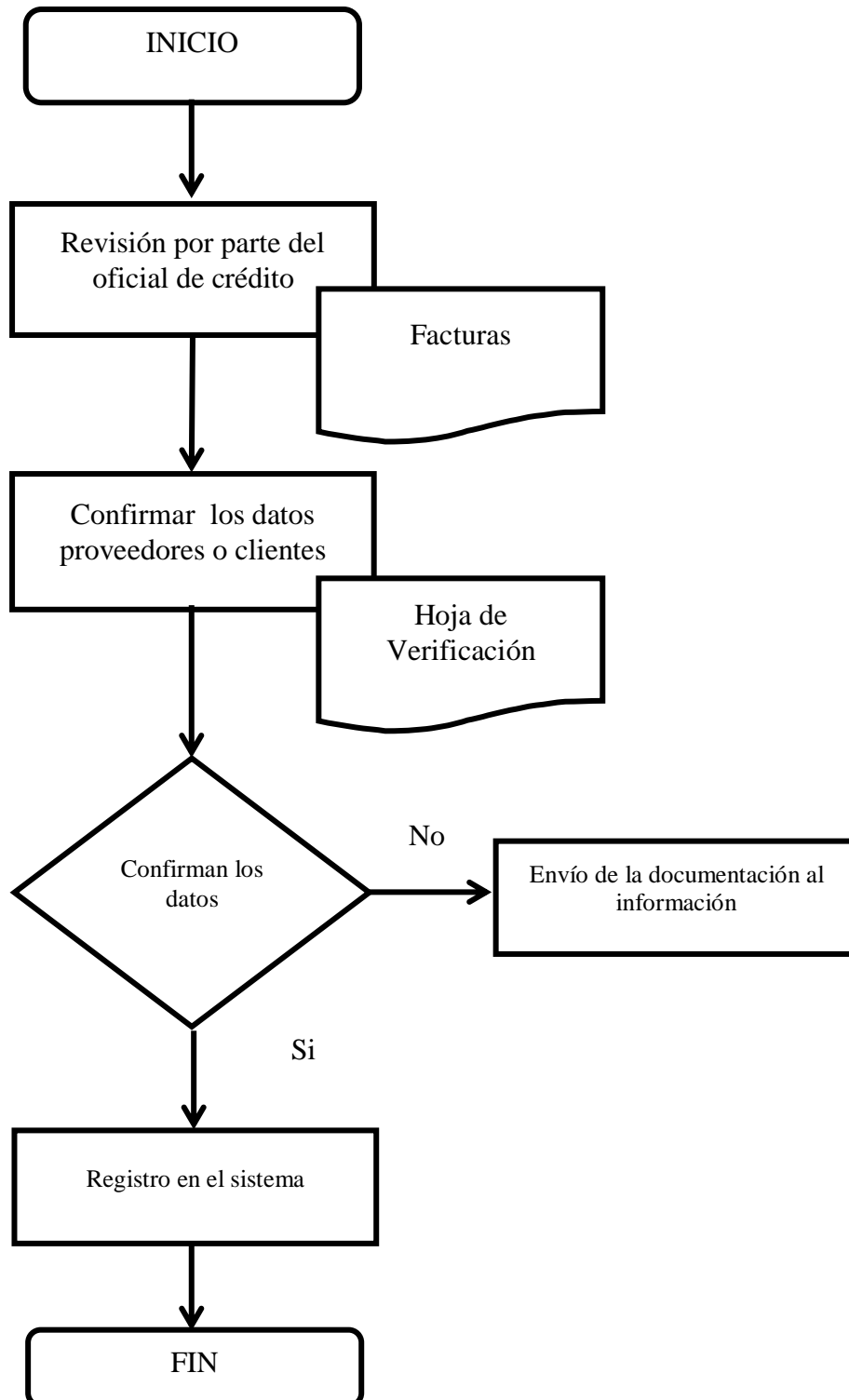


Figura N° 8. Flujoograma Verificación Facturas



f) Solicitar uno o varios justificativos patrimoniales: Copia del pago predial, matrícula vehicular y títulos de propiedad de maquinaria. Confirmar los datos en las páginas web correspondientes (Municipio, SRI).

Figura N° 9. Flujograma Verificación Patrimonial (Predios)

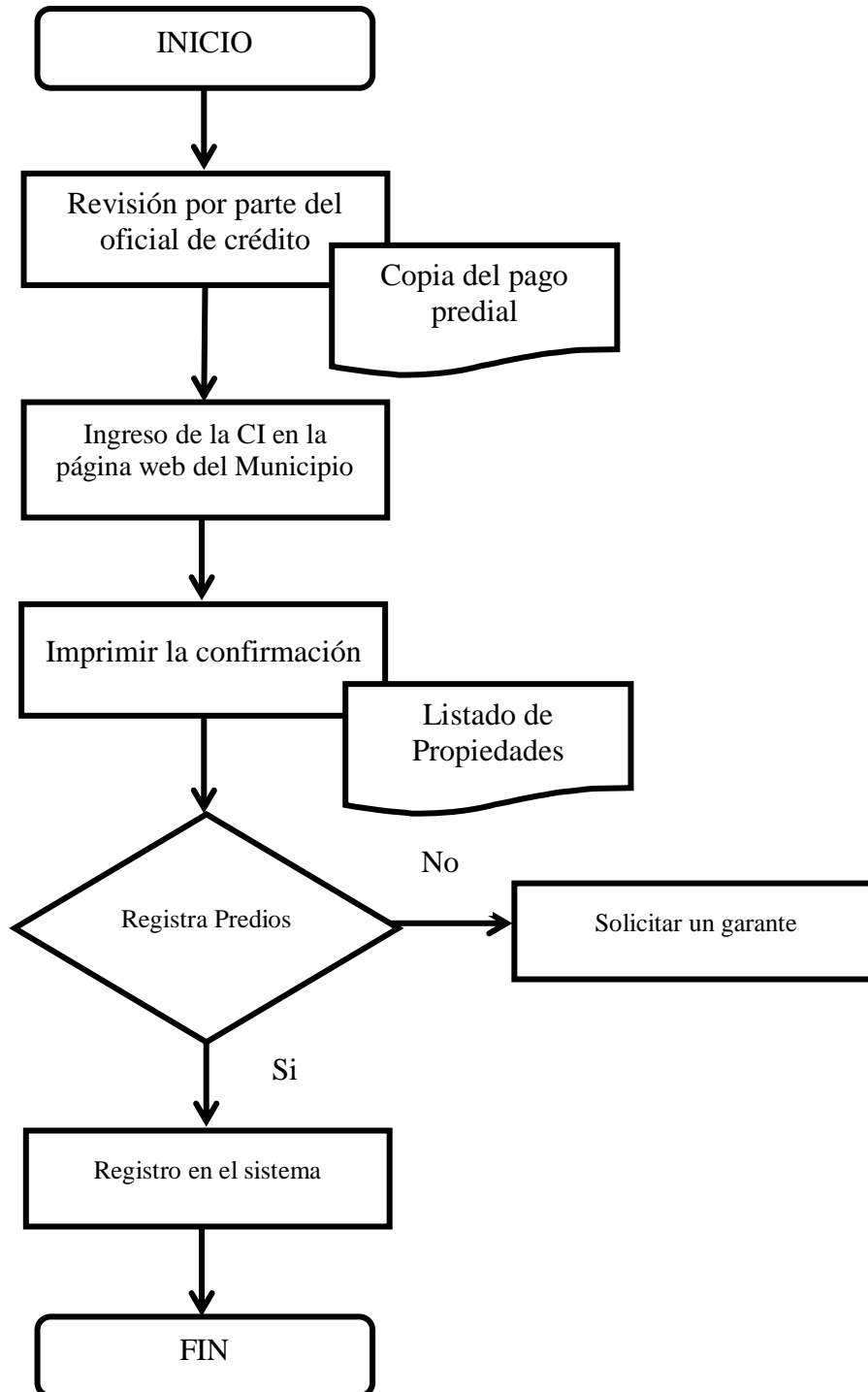
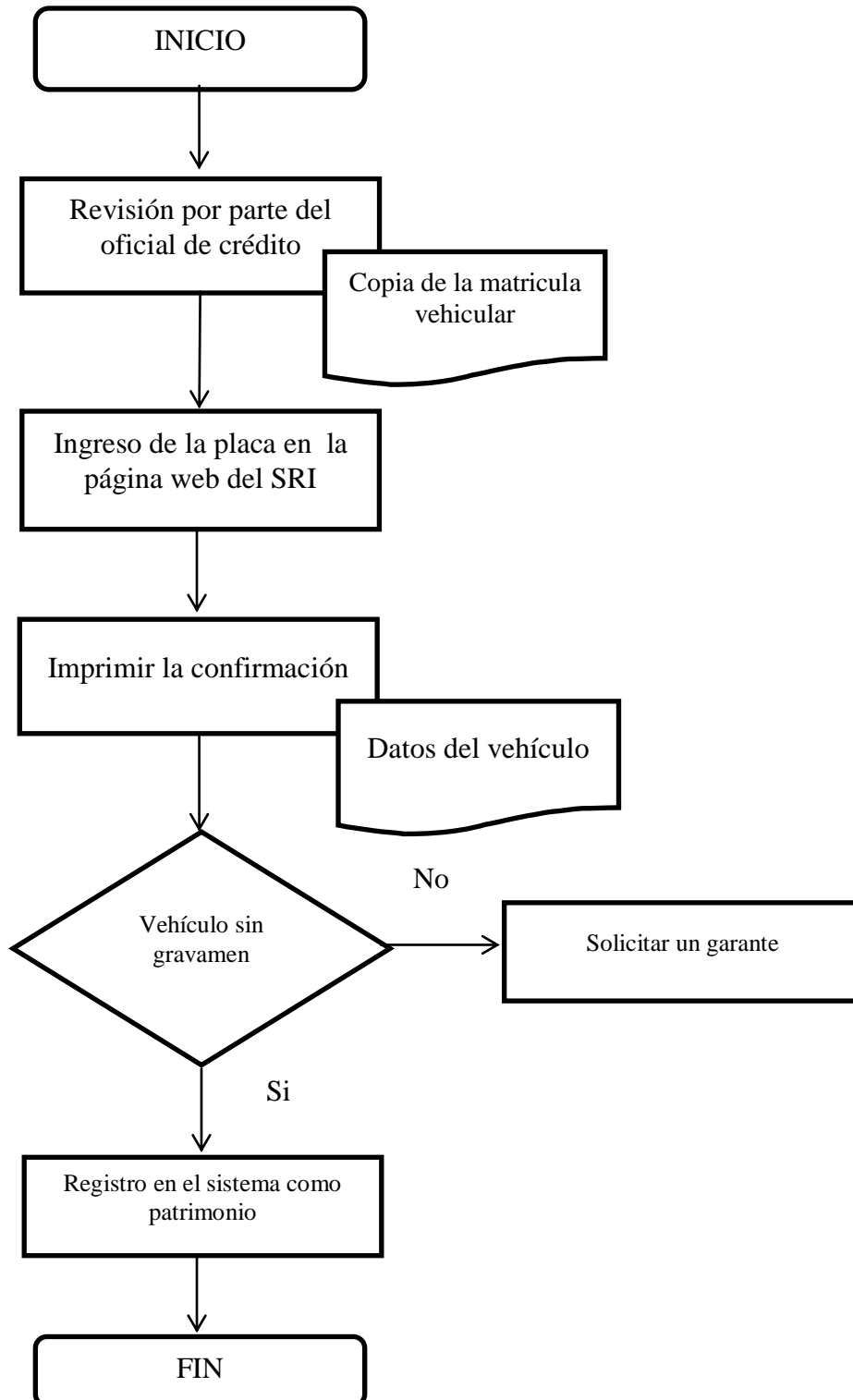
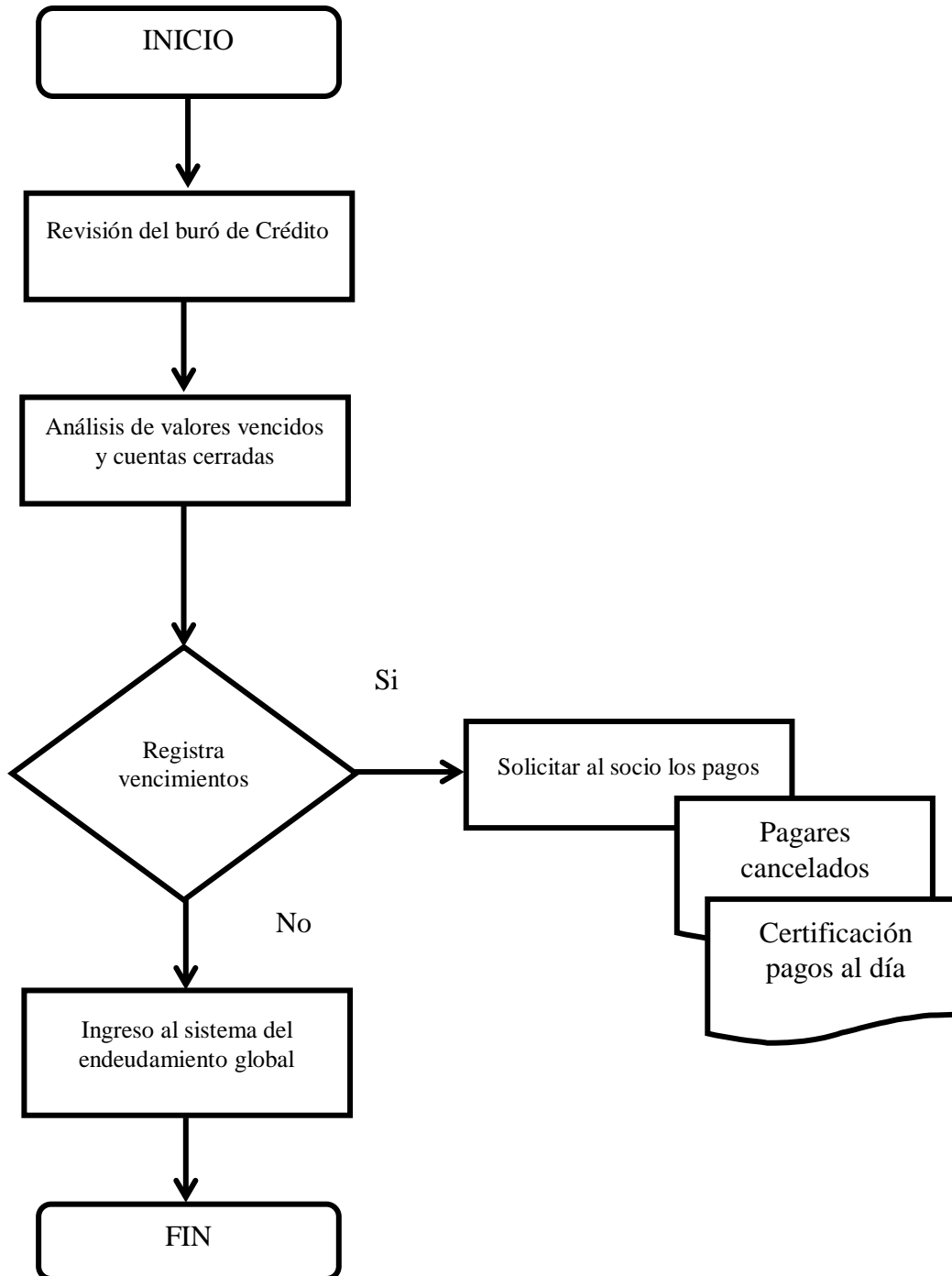


Figura N° 10. Flujograma Verificación Patrimonial (Vehículos).



g) Revisar el buró de crédito del deudor, garantes y cónyuges de ser el caso. Verificar que no presenten valores vencidos, cuentas cerradas y la calificación.

Figura N° 11. Flujograma Revisión del Buró de Crédito



h) Confirmar el cumplimiento mínimo del 200% del patrimonio a ser cubierto por el deudor y/o garante.

Monto solicitado	2000,00
<u>PATRIMONIO</u>	
Avalúo del Vehículo	6000,00
Muebles y Enseres	1000,00
Total Patrimonio	7000,00
<u>PASIVO</u>	
Endeudamiento Global	3000,00
Total Pasivo	3000,00
7000,00 - 3000,00	
TOTAL	4000,00
Cumple con el 200% del patrimonio requerido	

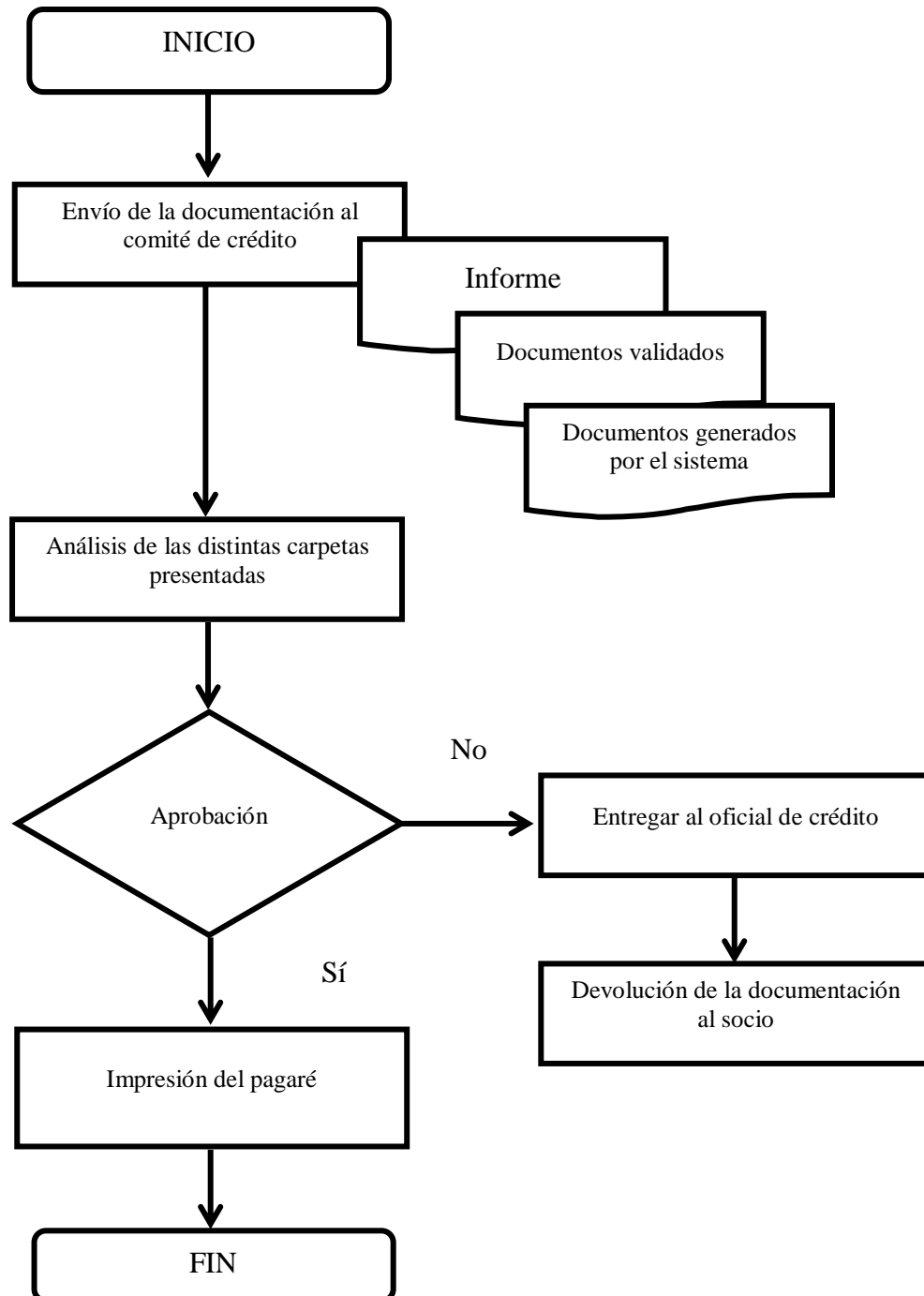
Tabla 4.3.6 Cumplimiento patrimonial

i) Cumplimiento de la capacidad de pago.

El cálculo es efectuado automáticamente por el sistema contable que mantiene la cooperativa, involucra los ingresos percibidos y sustentados; menos la cuota estimada en créditos obtenido del buró de crédito y los gastos personales tales como alimentación, salud y vivienda estimados de un mes.

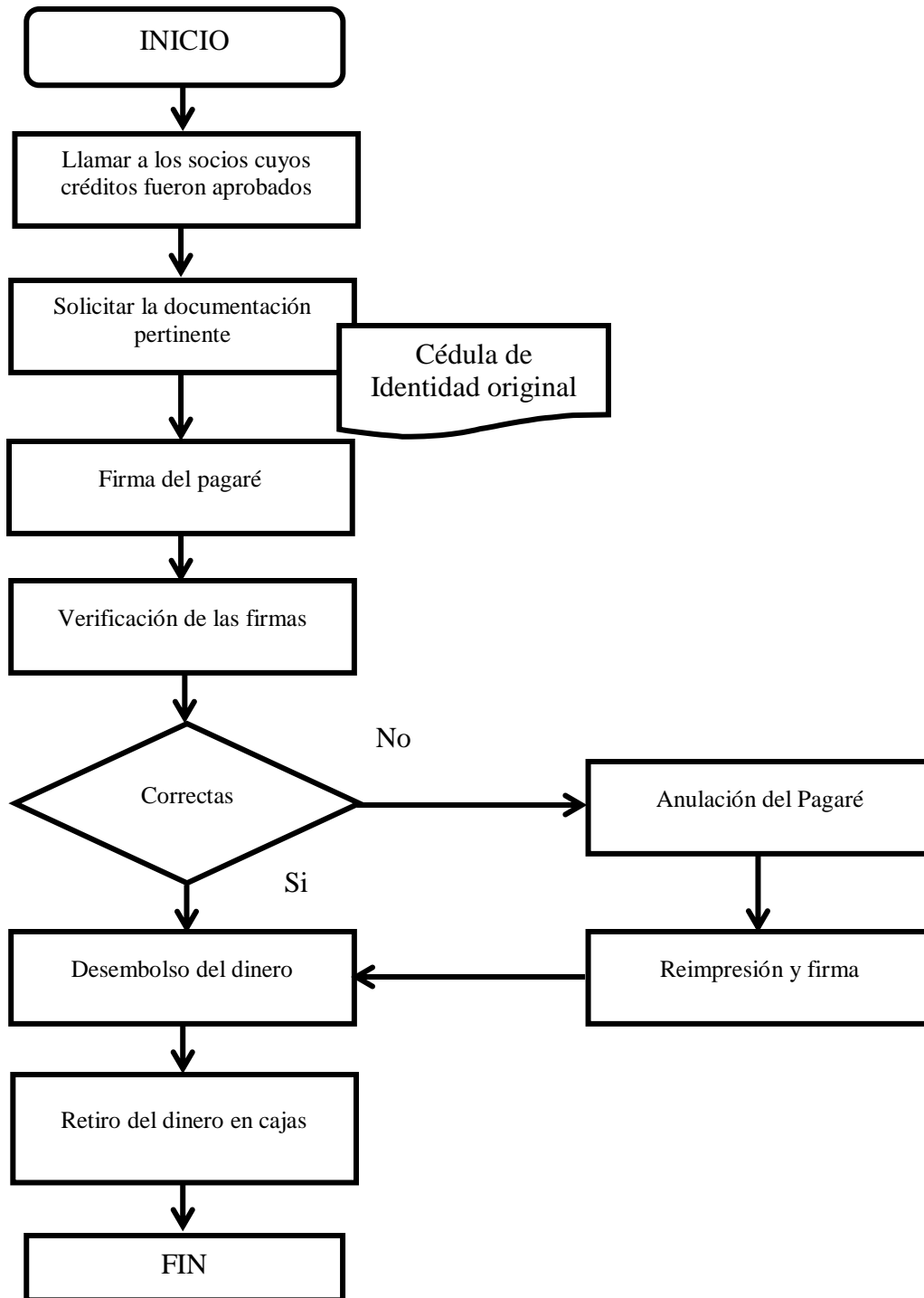
j) Elaboración del informe por parte del oficial de crédito, para su envío al comité de crédito, quien aprueba, niega o disminuye el monto solicitado por los socios en base a la documentación presentada y al informe elaborado por el analista de crédito.

Figura N°. 11 Flujograma Comité de Crédito.



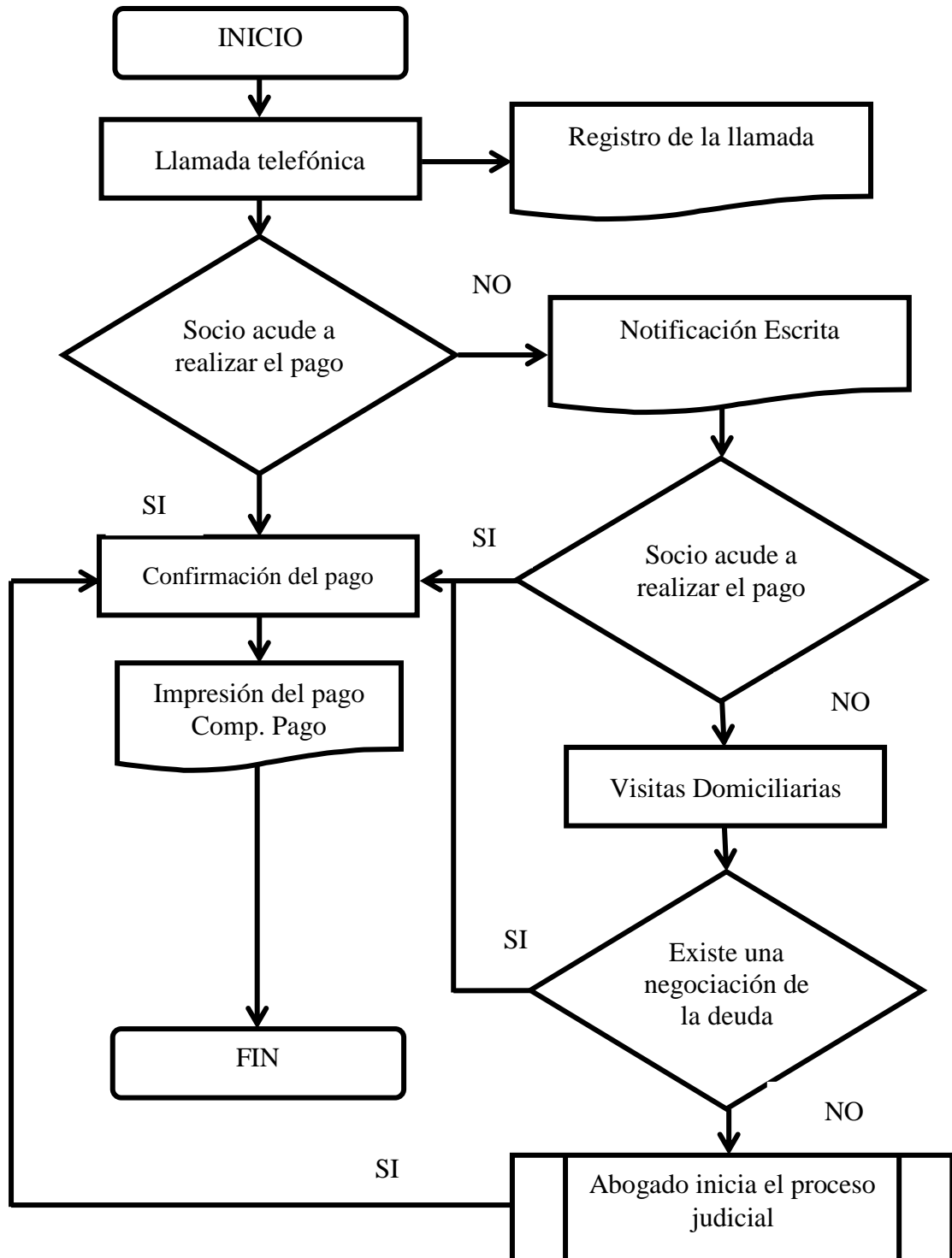
k) Desembolso del crédito

Figura N° 12. Flujograma Desembolso



1) Gestión de cobranzas.

Figura N° 13. Flujograma Gestión de Cobranzas.



Riesgo de Crédito.

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario.

Para medir este riesgo se realiza lo siguiente:

- Aplicación de la normativa interna; Manuales, política, procesos, reglamentos en función del mercado objetivo.
- Comportamiento de la cartera por riesgos.
- Revisión de la carpeta por sujeto de créditos y expedientes jurídicos.
- Definición del mercado objetivo (segmentación del cliente);
- Verificar el cumplimiento del reglamento de crédito

a). El indicador óptimo es del 3% de la cartera vencida. Si sobrepasa este porcentaje se tomaran las siguientes medidas según la evaluación de indicadores,

- Reajuste en la política crediticia (plazos, montos, interés, garantías)
- Revisión del departamento de cobranzas y su política de cobro
- Incremento en la provisión de créditos incobrables
- Monitoreo del proceso o procedimientos de créditos y cobranzas
- Contratación de gente o personal especializado en la materia
- Envío de avisos de vencimiento y/o prejudiciales a los deudores y garantes

b). Revisar los límites de operación de la cartera según establece la normativa; Que la cartera represente entre el 70 y 80 %

c) Revisar la cartera diariamente para determinar su grado de recuperación y su comportamiento (índice de morosidad = Cartera Vencida / cartera Total) de acuerdo a los crecimientos obtenidos.

6.8 Administración de la Propuesta.

La administración de la presente propuesta será efectuada por el Auditor Interno de la Cooperativa, quien luego de la revisión y evaluación de los distintos controles propuestos, informará a todo el personal del departamento de auditoría interna las modificaciones e incorporaciones realizadas al Manual de Control Interno – Sección Créditos y Cobranzas.

El Auditor Interno en coordinación con Recursos Humanos, sociabilizará los cambios efectuados en el Manual de Control Interno, referentes al proceso de concesión de créditos y recuperación de la cartera, al personal involucrado, es decir, al personal del área de Créditos y Cobranzas.

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la Propuesta.

Tabla 6.9.1 Monitoreo y evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
¿Quién evalúa?	Gerente General
¿Por qué evaluar?	Para verificar la veracidad de los nuevos controles sugeridos para el proceso de concesión de créditos.
¿Para qué evaluar?	Para alcanzar los objetivos planteados en la propuesta
¿Qué evaluar?	El proceso de concesión de créditos.
¿Con que evaluar?	Se evaluará mediante un cuestionario de control interno.
¿Cuándo evaluar?	Seis meses posteriores a su aplicación
¿Cómo evaluar?	Mediante la aplicación de una auditoría interna en forma semestral.

Elaborado por: Camañero, V. (2014)

Programa de Auditoría
Cartera de Crédito

Objetivos:

- Verificar que todas las liquidaciones sobre préstamos, intereses y otros ingresos se registran adecuadamente y las ganancias y pérdidas relacionadas con los préstamos se reconocen. (Integridad y exactitud).
- Los intereses y comisiones se acumulan y registran apropiadamente. (Integridad y exactitud).
- Los préstamos representan entregas a socios y clientes auténticos y son propiedad de la entidad. (Existencia y propiedad).
- Las revelaciones en los estados financieros sobre los saldos de préstamos estén de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados. (Presentación y Revelación).

PROCEDIMIENTO	Elaborado por:	Referencia P/T
1. Evalúe el SCI del área de cartera de crédito. Revise y actualice el cuestionario de control interno.		
2. Abra cédula sumaria en las respectivas áreas para cada una de las cuentas que intervienen en el ciclo de cartera al (fecha) sume, ligue al mayor y referencie al balance.		
3. Solicite el detalle de cada uno de los auxiliares, concordar el saldo de las cuentas antes indicadas entre el balance de comprobación, balance general y registros auxiliares. Determinar lo apropiado de las partidas de conciliación definitivas para proceder su aclaración.		
4. Concordar saldos iniciales y/u otra información con los papeles de trabajo del período anterior.		
5. Seleccione una muestra significativa de los préstamos vigentes.		
6. Solicite a los especialistas los resultados de la aplicación de tastas activas y coteje con saldos contables, si existen diferencias significativas aclarar las mismas.		
7. De la aplicación de las tastas activas, obtenga el resumen de los intereses acumulados por cobrar sobre préstamos al (fecha), coteje con el saldo contable y proceda a seleccionar una muestra para su re cálculo; si se presentan diferencias solicite aclaración.		

<p>8. Prepare un movimiento de la cuenta "Provisión para Créditos Incobrables" así: Saldo Inicial + Adiciones - Créditos Castigados - Transferencias - Ajustes - Montos Reservados = Saldo Final. Sume y ligue al saldo de auxiliares, y referencie a la sumaria y proceda a su análisis.</p>		
<p>9. Revise la aplicación de los principios y políticas de contabilidad importantes en cuanto a propiedad y consistencia.</p> <p>Este procedimiento requiere se comparen las políticas y principios contables actuales con los pronunciamientos de autoridades regulatorias y con aquellos aplicados en el período anterior. Tales políticas deben abarcar:</p> <p>El reconocimiento de ingresos. Préstamos sin acumulación de intereses. Reestructuración de deuda. Provisión para posibles préstamos incobrables.</p> <p>Documentar asuntos de revelación y examinar los componentes en la extensión que se considere necesario (clasificación de préstamos por tipo, actividad en la provisión para préstamos incorporables, reestructuración de deudas problemáticas, etc.,).</p>		
<p>10. Resuma los hallazgos de auditoría, en un papel de trabajo por separado.</p>		
<p>11. De seguimiento a la carta a la gerencia del año anterior y documente en un papel de trabajo.</p>		
<p>CONCLUSIÓN</p>		
<p>Respecto a las aseveraciones y los correspondientes objetivos de auditoría arriba indicados, los procedimientos aplicados fueron de conformidad con principios de auditoría; sujeto a cualquier diferencia de auditoría documentada en los papeles de trabajo, los montos sustanciados son sustancialmente correctos y los principios contables son apropiados y fueron aplicados consistentemente; y la información de los papeles de trabajo es suficiente para lograr una conclusión acerca de la revelación debida.</p>		
<p>Programa aprobado por:</p>		
<p>Fecha:</p>		

Tabla 6.9.2 Programa de Auditoría Cartera de Crédito
Elaborado por: Camañero Valeria

Bibliografía

- Aguirre, R., & Rivera, J. (2010). *La importancia del estudio y evaluación del Control Interno en las empresas*. Obtenido de http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-_la_importancia_del_control_intermo_figurasx.pdf
- Amaguaña, S., & Gloria. (2010). *“EL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA PICAIHUA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2010*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Auditool. (30 de 04 de 2014). *Cambios en los componentes del Marco Integrado de Control Interno COSO*. Obtenido de <http://www.incp.org.co/document/cambios-en-los-componentes-del-marco-integrado-de-control-interno-coso/>
- Ávila, M., & Cabrera, D. (2012). *Evaluación al Control Interno al área de clientes en las Heladerías Tutto Freddo S.A*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Bravo Mero, L. A. (2010). *EL CONTROL INTERNO EN EL INVENTARIO DE REPUESTOS AUTOMOTRICES ES FUENTE DE UTILIDADES LÍQUIDAS EN LA CIUDAD DE MANTA 2007. CASO CEDEPA*. Manta: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Bueno, G. (1991). *Antológica*. Recuperado el Agosto de 2014, de <http://www.fgbueno.es/med/dig/gb91ccp4.pdf>
- Casa ls & Associates, Inc. (2004). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL*. Virginia: Proyecto Rendición de cuentas Anti-Corrupción en las Américas.
- Castañeda , M., Cabrera, A., Navarro, Y., & de Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y Análisis estadísticos*. Porto Alegre: ediPUCRS.
- Comité de Normas de Auditores Internos de Argentina N°27. (Octubre de 2008). *Nuevas Tendencias y Metodologías en Control Interno*. Obtenido de http://www.felaban.com/boletin_clain/normaria_27.pdf

- Cooperativa de Ahorro y Credito Camara de Comercio de Ambato. (2013). *Misión, Visión*. Obtenido de <http://www.ccca.fin.ec/index.php/2013-05-09-22-59-49/vision-mision-y-objetivos#>
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno informe COSO*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Correa , H. (1999). *Auditoría de Gestión*. Manizales: FEDECOP.
- del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2005). *II Programa de Preparación Económica para Cuadros*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- El Comercio. (07 de 2012). *Tungurahua se congestiona de cooperativas de ahorro y credito*. Obtenido de http://www.elcomercio.com.ec/pais/cooperativas-crecen-control_0_736126617.html
- El Comercio. (16 de Mayo de 2013). 6059 cooperativas activas en Ecuador.
- El Telêgrafo. (17 de Septiembre de 2013). La cifra de clientes de cooperativas de ahorro y credito es de 4.9 millones.
- Estrella, E. (2004). *Marco Integrado de Control Interno*. Madrid: Congreso Internacional del CLAD.
- Fiallos, H. (2007). *Diseño de un Sistema De Control Interno Administrativo por el Método "MICIL en el Hospital Carlos Andrade Marín Hcam– Servicio Médico de Hematología en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha*. Sangolquí: Escuela Politécnica del Ejército.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Gámez Pelaez, M. I. (2010). *CONTROL INTERNO EN LAS ÁREAS DE APROVISIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS SANITARIAS DE ANDALUCÍA*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Gómez, L. (2009). *El sistema de control interno como instrumento facilitador de la gestion efectiva de la autoridad portuaria naciona*. Barcelona: Universidad Pompeu de Fabra.

- Gómez, R. (2005). *Generalidades en la Auditoría*. Málaga: Universidad Nacional de Educación a Distancia de Málaga.
- Hernandez Celis, L. (2009). *DIAGNÓSTICO DE LAS ACCIONES DE CONTROL PRACTICADAS EN EL ORGANISMO REGULADOR DE SANEAMIENTO SUNASS*. Lima: Universidad del Carmen.
- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.
- Instituto Auditores Internos de España. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno Informe COSO*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- James, V. (1997). *Administración Financiera*. Mexico: Eileen Deguzman.
- Kish, L. (1988). *Elementos de Probabilidad y Estadística*. México: Practice Hall.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Maldonado, M. (1996). *Auditoría de Gestión*. Mexico: Antares.
- Mantilla, S. (2000). *Estructura Conceptual Integrada*. Bogotá: Ecoediciones.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Esfera Editores Ltda.
- Mantilla, S., & Cante, S. (2005). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Maricela, M. A. (2011). *“CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE REQUISICIÓN DE MATERIALES DE LA EMPRESA ECOHORMIGONES S.A. Y SU INCIDENCIA EN LAS UTILIDADES EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2010*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mariela, N. (25 de Abril de 2012). *MICIL*. Recuperado el Agosto de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/91130731/MICIL>
- Marin, S., & Gras, E. (2005). Auditoría Interna en las entidades de Crédito: Áreas y matriz de riesgo. *Revista de Econimã*(34), 15.
- Mejía, C. (1999). *Apuntes de un Investigador*. Toepch de Colombia.
- Mijas Castillo, D. A. (2009). *“ELABORACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA MINIMIZAR LA PÉRDIDA DE LA MATERIA PRIMA EN LA*

- EMPRESA DE LACTEOS PRODULAC G&M*. Santo Domingo: Universidad Tecnológica Equinoccial .
- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en America Latina* (Primera ed.). La Paz: Organizacion Internacional del Trabajo.
- Mohammad, N. (2000). *Metodología de la Investigación*. Limusa.
- Peña, J. (2008). *Revisoría Fiscal*. México: Ecoe Ediciones.
- Pirela , A. (2005). *Estudio de un caso de Control Interno* (Vol. 7). Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín.
- Recalde, H. (2011). *Enfoque y Lógica de la Investigación*. Mexico: Andes.
- Redondo Durán, R. (2009). *Auditoría de Gestion* . Barcelona: Universidad de Barcelona .
- Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoría de Gestión*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Rojas Días, W. O. (2007). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS*. Guatemala: Universidad San Carlos.
- Romero, A. (2010). *Metodología de la Investigación* . México: Norma.
- Romero, O. (Septiembre de 2013). *Tipos de Investigación*. Obtenido de http://prezi.com/lm_mer0qmoym/copy-of-tipos-de-investigacion/
- Sabino, C. (s.f.). *El Proceso de Investigación*. Recuperado el Abril de 2014, de http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf
- Salkind, N. (1999). *Metodos de Investigación*. MEXICO DF: PRENTECI HALL.
- Samaja, J. (2007). *Epistemología y Metodología* . Mexico: Sraq.
- Scheaffer, R., Mendenhall, W., & Ott, L. (2007). *Elementos de Muestreo*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Sierra, M. (2012). *Introducción a la Investigación*. Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.

- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2007). Normas para la Calificación de los Auditores Internos. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SISTEMA FINANCIERO. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2012). *RESOLUCION No. SEPS-IFPS*. Quito.
- Vega Flor, J. (2012). *“Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo*. Riobamba: Escuela Politécnica del Chimborazo.
- Vera, M. (JUNIO de 2009). *ESTRATEGIAS FINANCIERAS EMPRESARIALES Glosario de Términos Básicos*. Recuperado el Mayo de 2014, de <http://www.econfinanzas.com/finanzas/glosario.pdf>
- Warren Hanson, A. (2001). *Teoría y Práctica de Intervención y Fiscalización de Contabilidad*. La Habana: Cultural.
- Warren, C., & Reeve, J. (2005). *Contabilidad Financiera*. Washington: Thompson.
- Yáñez, M. (2010). Mejoramiento de los Procesos de Gestión Administrativa con énfasis en el Área Logística de Roche Ecuador S.A. (División Diagnóstica) . Quito: Escuela Superior Politécnica del Ejército.
- Yanez, V. (2010). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO QUE CONTRIBUYA AL FUNCIONAMIENTO EFECTIVO DE TODAS LAS AREAS DE LA MICRO Y MEDIANA EMPRESA DEDICADAS AL RUBRO DE COMPRA Y VENTA DE ROPA DE LA CIUDAD DE SANTA ANA DE LIMA DEL DEPARTAMENTO LA UNION* . San Miguel El Salvador: Universidad del Oriente.

ANEXOS

ANEXO 1



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCIÓN: PORTERO LOPEZ RAMIRO MARCELO
CONTADOR: VALENCIA VELASTEGUI SANDY KATHERINE

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 28/11/1984 **FEC. CONSTITUCION:** 28/11/1984
FEC. INSCRIPCION: 12/03/1985 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 17/10/2008

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

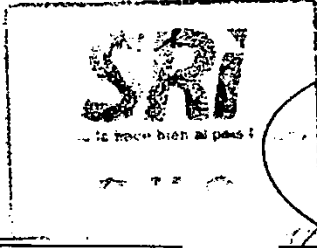
DIRECCIÓN PRINCIPAL:

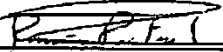
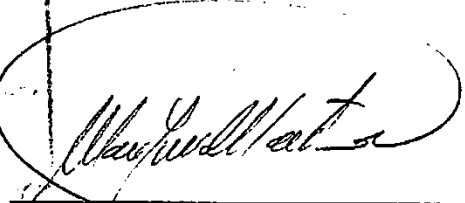
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Ciudadela: CENTRO Cella: MONTALVO
 Número: 03-43 Intersacción: ROCAFUERTE Edificio: LAS CAMARAS Piso: 1 Referencia ubicación: JUNTO A LA CLINICA CENTRAL
 Fax: 032825057 Email: cccambato@andinanet.net Telefono Trabajo: 032825057 Telefono Trabajo: 032411424

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 015 **ABIERTOS:** 13
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 2



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: MYMT010408 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 17/10/2008



...le hace bien al país!

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE
COMERCIO DE AMBATO LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO, MATRIZ **FEC. INICIO ACT.** 28/11/1984
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ANALISIS, DISEÑO Y PROGRAMACION DE SISTEMAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MATRIZ Ciudadela: CENTRO Calle: MONTALVO Número: 09-43 Intersección: ROCAFUERTE Referencia: JUNTO A LA CLINICA CENTRAL Edificio: LAS CAMARAS Piso: 1 Fax: 032828057 Email: cccambato@andinanet.net Telefono Trabajo: 032828057 Telefono Trabajo: 032411424

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 27/07/2001
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCION O POR CONTRATO
CURSOS VACACIONALES DE BASKET, FUTBOL, NATACION Y OTROS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: LA PRADERA Calle: AV. LOS CHASQUIS Número: S/N Intersección: OBISPO CUERO Y CAICEDO Referencia: JUNTO A LOS BOMBEROS Fax: 032413793 Telefono Trabajo: 032413793

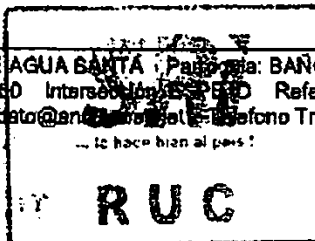
No. ESTABLECIMIENTO: 004 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 12/09/2002
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: BAÑOS DE AGUA SANTA Parroquia: BAÑOS DE AGUA SANTA Barrio: CENTRO Calle: PEDRO VICENTE MALDONADO Número: 09-60 Intersección: ESPED Referencia: A VEINTE METROS DEL TERMINAL TERRESTRE Fax: 032741704 Email: cccambato@andinanet.net Telefono Trabajo: 032741704



[Signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Signature]

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: NYMT010498 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 17/10/2008



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE
COMERCIO DE AMBATO LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 005 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 22/09/2002

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SANTIAGO DE PILLARO Parroquia: PILLARO Barrio: SAN JUAN Calle: ROCAFUERTE
Número: S/N Intersección: FLORES Y MONTALVO Referencia: JUNTO A LA FARMACIA LA DOLOROSA Telefono Trabajo:
032874783 Telefono Trabajo: 032874751

No. ESTABLECIMIENTO: 006 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 18/11/2002

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: PELILEO Barrio: COMERCIAL Calle: JOSE MEJIA
Número: S/N Intersección: ANTONIO CLAVIJO Referencia: A UNA CUADRA DE LA PLAZA CENTRAL Fax: 032830904
Telefono Trabajo: 032830904

No. ESTABLECIMIENTO: 007 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 01/06/2003

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

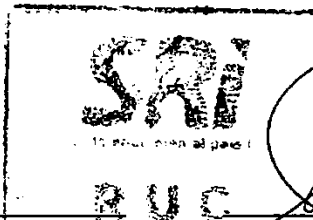
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: LA GARZOTA Calle: AGUSTIN FREIRE Número:
S/N Intersección: ELOY VELASQUEZ Referencia: JUNTO AL SUPERMERCADO SANTA ISABEL Edificio: GARZOCENTRO
DOS MIL Oficina: 401 Fax: 042828120 Email: cccgquil@andinanet.net Telefono Trabajo: 042237227 Telefono Trabajo:
042297314

[Firma manuscrita]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: NYMT010408

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 17/10/2008



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 008 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 05/01/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: RUMIÑAHUI Parroquia: SAN RAFAEL Ciudadela: EL TRIANGULO Calle: AV. RUMIÑAHUI
 Número: 558 Intersección: QUINTA TRANSVERSAL Referencia: JUNTO AL SUPERMAXI DE SAN RAFAEL Edificio: SOL DEL VALLE
 Oficina: 295 Fax: 022889431 Telefono Trabajo: 022888834 Telefono Trabajo: 089444978

No. ESTABLECIMIENTO: 009 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 01/10/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. VICTOR HUGO Número: S/N
 Intersección: AV. CHASQUIS Referencia: A CIEN METROS DEL MALL DE LOS ANDES Edificio: MALL FINANCIERO CAMARA DE COME
 Oficina: 2 Email: cccambato@andinanet.net Telefono Trabajo: 032412475

No. ESTABLECIMIENTO: 010 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 01/10/2004
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Barrio: EL SALTO Calle: AV. AMAZONAS Número: 5-38
 Intersección: GUAYAQUIL Referencia: FRENTE AL BANCO Fax: 032809178 Email: cccambato@andinanet.net
 Telefono Trabajo: 032809179




 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: NYMT010428 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 12/10/2008



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1890080967001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE
COMERCIO DE AMBATO LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 015 **ESTADO** ABIERTO **FEC. INICIO ACT.** 20/09/2007

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE ADMINISTRACION DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCION O POR CONTRATO
CURSOS VACACIONALES DE BASKET, FUTBOL, NATACION Y OTROS
FERIAS Y ESPECTACULOS DE CARACTER PUBLICO
AGENCIAS DE VENTA DE BOLETOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: ESPAÑA Calle: CORDOVA Número: S/N
Intersección: GARCIA LORCA Referencia: A CUATRO CUADRAS DE LA PLAZA DE TOROS Fax: 032825057 Email:
ccambato@andinet.net Telefono Trabajo: 032825057 Telefono Trabajo: 032411424

No. ESTABLECIMIENTO: 092 **ESTADO** CERRADO **FEC. INICIO ACT.** 27/11/2000

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 01/12/2007

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. EL CONDOR Número: S/N
Intersección: LINEA FERREA Referencia: FRENTE AL MERCADO MAYORISTA Fax: 032412475 Telefono Trabajo: 032412475

No. ESTABLECIMIENTO: 014 **ESTADO** CERRADO **FEC. INICIO ACT.** 15/11/2005

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 15/12/2006

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: EL ALFARO (SAN FELIPE) Barrio: EL SALTO Calle: ANTONIA
VELA Número: S/N Intersección: FELIX VALENCIA Referencia: FRENTE A LA PLAZA EL SALTO Fax: 032809178 Telefono
Trabajo: 032809178

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MYMT010408 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1550 **Fecha y hora:** 17/10/2008

ANEXO 2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO
CONTABLE Y ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO
DE AMBATO LTDA.

OBJETIVO: Determinar las posibles deficiencias en el sistema de control interno, durante el proceso de concesión de créditos y recuperación de cartera con el propósito de generar alternativas de cambio que se vean reflejadas en mejores utilidades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.

PRESENTACIÓN: Con el propósito de recopilar información que permita el cumplimiento del objetivo planteado con anterioridad, se efectúa la siguiente encuesta, la misma que posee fines académicos.

INSTRUCTIVO

Marque con un la respuesta a cada una de las preguntas planteadas.

GENERO: Masculino () Femenino () **EDAD:** ()

INSTRUCCIÓN: Secundaria () Superior () Cuarto nivel ()


PREGUNTAS	SI	NO
1.1.1 ¿Se efectúan reuniones de sociabilización de las políticas y valores institucionales que rigen el accionar de la Cooperativa?		
1.1.2 ¿La Dirección de Negocios genera mecanismos que permitan la detección de problemas que involucran pérdidas para la Institución?		
1.1.3 ¿Muestra la Dirección interés por la integridad y los valores éticos de los funcionarios?		
1.2.1 ¿Recibe Ud. capacitaciones en temas referentes a su área de trabajo que permitan mejorar su desempeño laboral?		

1.2.2 ¿Se comunica oportunamente los indicadores o metas a cumplirse?		
1.2.3 ¿Cada puesto de trabajo posee los requisitos del cargo, así como los conocimientos y habilidades requeridas?		
1.3.1 ¿Genera Ud. recomendaciones dirigidas a la Supervisión, que permitan mejorar los procesos desarrollados en su área laboral?		
1.3.2 ¿La entidad propicia una comunicación sin barreras que impidan el acercamiento entre los distintos niveles organizativos?		
1.4.1 ¿Se actualiza en forma oportuna el Organigrama Funcional de la entidad?		
1.4.2 ¿Se realizan evaluaciones de desempeño laboral?		
1.5.1 ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?		
1.5.2 ¿Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones?		
1.6.1 ¿Durante el proceso de contratación la Dirección le comunicó los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional?		
1.6.2 ¿Conoce las sanciones generadas por el incumplimiento de las políticas y procedimientos?		
1.7.1 ¿Cuenta la Cooperativa con un Comité de Control?		
2.1.1 ¿Posee la Cooperativa un sistema integral que permite la detección y administración adecuada de los riesgos en sus distintas áreas?		
2.1.2 ¿Conoce si el ente maneja un Manual de Prevención que permita identificar, analizar y proponer medidas para contrarrestar los riesgos?		
2.2.1 ¿Se presentan gráfica y porcentualmente las deficiencias detectadas durante los procesos y el impacto generado?		
2.2.2 ¿Cuenta la entidad con un plan de prevención y cuidado de activos?		
2.3.1 ¿La máxima dirección y directivos presenta el diseño de los objetivos de control, para minimizar los riesgos identificados?		
2.3.2 ¿Se presentan los riesgos detectados en la entidad de acuerdo a su grado de impacto?		
2.4.1 ¿Se comunica oportunamente, los cambios realizados a los procesos o políticas de la Cooperativa?		
2.4.2 ¿Considera Ud. que se evalúa el impacto generado por los cambios dentro de su área laboral?		
3.1.1 ¿Están definidas las funciones de cada área y departamento?		
3.1.2 ¿Existe segregación en las funciones?		
3.2.1 ¿Existe coordinación entre los distintos departamentos, a fin de evitar la duplicación de los procesos?		
3.2.2 ¿Cada área o subárea opera en coordinación con las restantes?		
3.3.1 ¿Cuenta la Cooperativa con un Manual de Control Interno?		

3.3.2 ¿Conoce Ud. el contenido del Manual de Control Interno?		
3.4.1 ¿Se encuentran claramente definidos los niveles de autoridad en su área de trabajo?		
3.4.2 ¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de la documentación por parte del nivel jerárquico correspondiente?		
3.5.1 ¿Las transacciones se registran inmediatamente de forma que se mantengan datos que faciliten su control?		
3.5.2 ¿Comunica inmediatamente a su supervisor si se presentan inconvenientes durante el desempeño de sus funciones?		
3.6.1 ¿Posee Ud. los implementos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones?		
3.6.2 ¿El acceso a las políticas y manuales es limitado?		
3.7.1 ¿Existe rotamiento del personal?		
3.7.2 ¿Recibe capacitación referente a las nuevas funciones a desempeñar?		
3.8.1 ¿Existen resguardos apropiados de la información contra alteraciones, pérdidas y falta de confidencialidad?		
3.8.1 ¿Considera que el sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones?		
3.9.1 ¿Se han definido los responsables de implantar y documentar los cambios en los sistemas de información?		
3.9.2 ¿La información necesaria para el desarrollo de sus funciones es suministrada mediante el uso de recursos tecnológicos?		
3.10.1 ¿Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional de los colaboradores?		
3.10.2 ¿Las evaluaciones de desempeño son periódicas?		
3.11.1 ¿Emite informes periódicos el departamento de auditoría interna que permitan optimizar los procesos?		
4.1.1 ¿La Dirección de Negocios recibe información de calidad que le permite tomar decisiones?		
4.1.2 ¿Existen procedimientos que establezcan la naturaleza, fuentes y periodicidad de la información?		
4.2.1 ¿Permite el sistema generar información oportuna que contribuya a la toma de decisiones?		
4.2.2 ¿El sistema le permite acceder a la información que Ud. necesita en su área?		
4.3.1 ¿El sistema de procesamiento de datos es susceptible a cambios y modificaciones que se adapten a los nuevos requerimientos de la institución?		
4.3.2. ¿Recibe capacitación de los nuevos programas que implementa la Cooperativa?		

4.4.1 ¿Se cuenta con un sistema de información que permita tomar decisiones adecuadas?		
4.4.2 ¿Cuenta con la información necesaria que le permita alcanzar los objetivos financieros y de cumplimiento?		
4.5.1 ¿Existe apoyo de la Dirección de Negocios hacia la implantación de nuevos sistemas de información?		
4.5.2 ¿El presupuesto anual contemplo rubros destinados a mejorar los sistemas de información?		
4.6.1 ¿Existe medios informáticos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?		
4.6.1 ¿Existen procedimientos de excepción que permitan la comunicación con la gerencia sin pasar previamente con un supervisor o jefe inmediato?		
5.1.1 ¿Las deficiencias detectadas son puestas en consideración de la máxima autoridad?		
5.1.2 ¿Se consideran las recomendaciones de los auditores externos?		
5.2.1 ¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?		
5.3.1 ¿Se realizan auditorías externas al sistema de control interno de la Cooperativa?		
5.3.1 ¿Las evaluaciones puntuales sobre el control interno son adecuadas?		
5.4.1 ¿Las estrategias y técnicas están enfocadas a cumplir los objetivos e intereses de la organización?		
5.5.1 ¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos para su revalidación?		
5.5.1 ¿Se realiza un seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar la implantación de las recomendaciones?		
6.1.1 ¿Considera que las utilidades generadas están acorde al movimiento económico presentado en la Cooperativa?		
6.2.1 ¿El pago referente a las utilidades fue cancelado oportunamente?		
6.3.1 ¿Las utilidades percibidas fueron las esperadas?		
6.4.1 ¿El valor percibido por concepto de utilidades es menor al recaudado en el año anterior?		

ANEXO 3

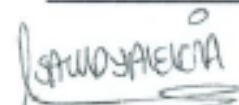
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 (Expresado en US Dólares)		
	<u>NOTAS</u>	<u>2012</u>
<u>ACTIVOS</u>		
Fondos disponibles		11.165.391,18
Inversiones – neto		0,00
Cartera de crédito – neto		63.880.359,36
Cuentas por cobrar		1.941.807,89
Bienes realizables, adjudicados por pago y no utilizados por la institución		0,00
Propiedades y equipos – neto		3.846.199,99
Otros activos		4.997.522,76
TOTAL ACTIVOS		85.831.281,18
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS SOCIOS</u>		
<u>PASIVOS</u>		
Obligaciones con el público		73.566.989,28
Cuentas por pagar		1.815.740,08
Otros pasivos		58.771,39
TOTAL PASIVOS		75.441.500,75
<u>PATRIMONIO DE LOS SOCIOS</u>		
Capital social		6.150.293,82
Reservas		1.968.672,50
Superávit por valuaciones		1.257.335,15
Utilidad del Ejercicio		1.013.478,96
TOTAL PATRIMONIO DE LOS SOCIOS		10.389.780,43
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS SOCIOS		85.831.281,18
Cuentas Contingentes		0,00
Cuentas de Orden		155.033.714,64
		

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
 ESTADO DE RESULTADOS
 POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
 (Expresado en US Dólares)

	<u>NOTAS</u>	<u>2012</u>
<u>INGRESOS Y EGRESOS FINANCIEROS</u>		
Ingresos:		
Intereses y descuentos ganados	17	8.015.446,64
Comisiones ganadas		225.892,85
Ingresos por Servicios		81.223,68
Utilidades Financieras		75.171,13
Total		8.397.734,30
Egresos:		
Intereses causados	17	4.065.290,95
Total		4.065.290,95
Margen bruto financiero		4.332.443,35
<u>INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES</u>		
Ingresos:		
Otros ingresos operacionales		27.253,63
Otros gastos operacionales		0,00
Total		27.253,63
Gastos:		
De personal	18	1.558.370,12
De operación	19	1.716.600,26
Total		3.274.970,38
Margen operacional, antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones		1.084.726,60
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	20	830.247,58
Margen operacional, neto		254.479,02
<u>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</u>		
Otros Ingresos	21	2.116.009,20
Otros gastos y pérdidas		822.010,05
Total ingresos y gastos no operacionales, neto		1.293.999,15
RESULTADO DEL EJERCICIO		1.548.478,17
Participación a empleados	22	232.271,73
Impuesto a la renta	22	302.727,48
RESULTADO DEL EJERCICIO		1.013.478,96


 Dr. Ramiro Portero


 Alejandra Córdova

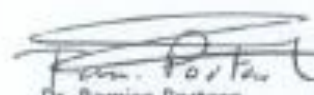

 Sandy Valencia

ANEXO 4

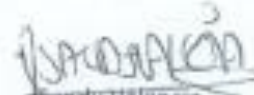
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 (Expresado en US Dólares)		<u>2013</u>
<u>ACTIVOS</u>		
Fondos disponibles	15.812.210,34	
Inversiones – neto	0,00	
Cartera de crédito – neto	74.605.428,63	
Cuentas por cobrar	2.912.562,60	
Bienes realizables, adjudicados por pago y no utilizados por la institución	0,00	
Propiedades y equipos – neto	3.776.622,55	
Otros activos	5.382.043,27	
TOTAL ACTIVOS	102.488.867,39	
<u>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS SOCIOS</u>		
<u>PASIVOS</u>		
Obligaciones con el público	88.242.196,09	
Cuentas por pagar	2.088.812,80	
Otros pasivos	90.698,75	
TOTAL PASIVOS	90.421.707,64	
<u>PATRIMONIO DE LOS SOCIOS</u>		
Capital social	7.063.595,39	
Reservas	2.903.896,20	
Superávit por valuaciones	1.257.335,15	
Utilidad del Ejercicio	842.333,01	
TOTAL PATRIMONIO DE LOS SOCIOS	12.067.159,75	
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS SOCIOS	102.488.867,39	
Cuentas Contingentes	0,00	
Cuentas de Orden	210.828.724,36	
 Dr. Ramiro Portero Gerente General	 Alexandra Córdova Auditor Interno	 Sandy Valencia Contadora

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
 ESTADO DE RESULTADOS
 POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013
 (Expresado en US Dólares)


	<u>2013</u>
<u>INGRESOS Y EGRESOS FINANCIEROS</u>	
Ingresos:	
Intereses y descuentos ganados	10.426.541,03
Comisiones ganadas	238.646,50
Ingresos por Servicios	189.436,97
Total	10.854.624,50
Egresos:	
Intereses causados	5.162.597,23
Total	5.162.597,23
Margen bruto financiero	5.692.027,27
<u>INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES</u>	
Ingresos:	
Otros ingresos operacionales	2.145,11
Otros gastos operacionales	0,00
Total	2.145,11
Gastos:	
De personal	1.891.087,52
De operación	2.156.418,57
Total	4.047.506,09
Margen operacional, antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones	1.646.666,29
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	996.245,94
Margen operacional, neto	650.420,35
<u>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</u>	
Otros Ingresos	1.350.880,37
Otros gastos y pérdidas	702.004,65
Total ingresos y gastos no operacionales, neto	648.875,72
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE PARTICIPACION EMPLEADOS E IMPUESTOS	1.299.296,07
Participación a empleados	207.025,82
Impuesto a la renta	249.937,24
RESULTADO DEL EJERCICIO	842.333,01


 Fern. Portales
 Gerente General



 Alejandro Portales
 Gerente General


 Isabella Portales
 Gerente General

ANEXO 5


CCOCA

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LIDA.**



PROFORMA DE CRÉDITOS

Nombres y Apellidos: _____

Socio No.: _____	Tel.: _____	Celular: _____	Cédula Ciudadanía: _____
-------------------------	--------------------	-----------------------	---------------------------------

Dirección: _____

INFORMACIÓN:

1. ¿Qué valor necesita de crédito? _____
2. ¿En qué lo va a invertir?(Destino del crédito) _____
3. ¿Qué actividad económica realiza? _____
4. ¿Cuál es su estado civil? _____
5. ¿Cuál es la actividad económica del cónyuge? _____
6. ¿Cuánto es el total de su Patrimonio? _____
7. ¿Qué tipo de garantía va a presentar? (Sobre firmas, Hipoteca, Prenda) _____
8. ¿Cuánto debe actualmente? _____

NEGOCIACIÓN:

Valor del Crédito: _____	Plazo: _____
Base o Encaje: _____	Tasa de Interés: _____
Valor de la Primera Cuota: _____	Cancelación de créditos vigentes: _____
Garantes: _____	_____

REQUISITOS PARA CRÉDITOS SOBRE FIRMAS

CONSUMO	MICROCRÉDITO
Copia a color de Céd. Indent. y último Certif. de Votac. <input type="checkbox"/>	Copia a color de Céd. Indent. y último Certif. de Votac. <input type="checkbox"/>
Certificado Laboral o Rol de Pagos <input type="checkbox"/>	Copia a color del RUC o RISE <input type="checkbox"/>
Matriculación del Vehículo <input type="checkbox"/>	Declaraciones IVA e Impuestos a la Renta <input type="checkbox"/>
Pago de Predio <input type="checkbox"/>	


HIPOTECARIO O PRENDARIO

1. Escritura original del bien a hipotecar, o Copia Certificada de la misma
2. Solicitud de avalúo o reavalúo realizado por perito calificado
3. Certificado de gravamen del Registro de la Propiedad, e historia de los últimos 15 años
4. Carta de Pago Predial actualizada
5. Línea de fábrica o planimetría avalizada por el Municipio del cantón respectivo
6. En caso de construcción se deben presentar justificativos como: Planos aprobados, presupuesto de obra, permiso de construcción, contrato con el profesional de la obra.

Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO" Ltda. Para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma queda expresamente autorizada para que pueda transferir o entregar información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuere pertinente.

Nombre: _____
 C.I. # _____

ANEXO 6



**COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO
CAMBIA DE COMERCIO
DE AMBATO LTDA.**

SOLICITUD DE CRÉDITO

068473

RG00CROCT.9.02.11

FOTO

Socio M.- Cuenta: SOLICITANTE GARANTE 1 GARANTE2

Fecha de recepción:

Requisitos:
 Copias a color legibles de Cédula de Identidad y Papeletas de Votación (Deudor y Garantes).
 Pago de Servicio Básico Actualizado (Luz, Agua o Teléfono).
 Copia del RUC y formulario 104A (Declaración del IVA) en caso de negocio Propio.
 Certificados de Trabajo en Caso de ser Empleado.
 Copia del Impuesto al Predio.
 Copia de Matrícula Actualizada o Contrato de Compra venta actualizado.

TIPO DE OPERACIÓN

Tipo de Crédito:

Monto Solicitado:

Plazo:

Fuente de Repago:

Encaje:

DESTINO DE CRÉDITO

Destino de Crédito	Destino Detallado	Persona o Entidad a Cancelar	Forma de Desembolso	Agencia a Entregar	Justificativo del Crédito
Consumo					
Microcrédito					
Vivienda					
Comercial					

Tipo de Garantía: Personal Hipotecario: Prendario: Otros:

1.- DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos:

N.CI. Profesión: Estado Civil: Edad:

Fecha de Nacimiento:

día/mes/año

Cargas Familiares: SI NO

Cuántas:

Separación de Bienes: SI NO

TELÉFONO:

CELULAR:

CLARO:

MOVISTAR:

ALEGRO:

Dirección Domiciliaria (Indicar: Parroquia, barrio, calles y color de la casa)

Parroquia: Calles:

Barrio: Color de la casa:

Tiempo de Residencia Actual: Años Meses

Su vivienda actual es: Familiar

Propia

Hipotecada

Alquilada

N.- Cuenta Agua:

N.- Cuenta Luz:

Meses Años

Tiempo de residencia anterior

Nombres y Apellidos del Cónyuge:

N.CI. Cónyuge: Edad Cónyuge: Teléfono:

2.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL SOCIO (RELACIÓN DE DEPENDENCIA)

Nombre de la Institución	Cargo	Tiempo de Servicio	Jefe Inmediato	Teléfono

Dirección del trabajo:

3.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL SOCIO (NEGOCIO PROPIO)

Sector Económico:

Antigüedad del Negocio:

Dirección del Negocio:

Tiempo en Local:

Nombre del Negocio:

N.- Empleados: RUC:

Parroquia:

Propio: Teléfono:

Arrendado:

4.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL CÓNYUGE (RELACIÓN DE DEPENDENCIA)

Nombre de la Institución	Cargo	Tiempo de Servicio	Jefe Inmediato	Teléfono

Dirección del trabajo:

5.- ACTIVIDAD ACTUAL DEL CÓNYUGE (NEGOCIO PROPIO)

Sector Económico:

Antigüedad del Negocio:

Dirección del Negocio:

Tiempo en Local:

Nombre del Negocio:

N.- Empleados: RUC:

Parroquia:

Propio: Teléfono:

Arrendado:

INGRESOS		VALOR	PATRIMONIO	PASIVO		VALOR
Sueldo Solicitante y Cónyuge				Arriendo o Hipoteca		
Ingresos Adicionales				Préstamos en Entidades Financieras		
Ingresos Negocio Propio				Tarjetas de Crédito		
Utilidades del negocio				Gastos Familiares		
Ingresos por propiedades (Arriendos)				Egresos Adicionales		
Dividendos de acciones y particiones				Otros (Describir)		
Otros (Describir)				TOTAL DE GASTOS		
TOTAL DE INGRESOS				CAPACIDAD DE PAGO (Ingresos-Gastos)		
ACTIVO		VALOR		PASIVO		VALOR
Depósito en Bancos e Ins. Finan. Anexo 1				Préstamos por Pagar en Bancos Anexo 5		
Ctas y Dctos. Por Cobrar Anexo 4				Cuentas por Pagar Proveedores Anexo 6		
Mercadería				Deudas Financieras a Largo Plazo Anexo 5		
Acciones, Bonos, Cédulas				Deudas por Tarjetas de Crédito Anexo 5		
Vehículos Anexo 2			Otras Obligaciones			
Maquinaria Anexo 3			TOTAL PASIVOS			
Terrenos y Edificios Anexo 3			TOTAL PATRIMONIO (Activo-Pasivo)			
Otros Activos Describir						
TOTAL ACTIVOS						

6.- REFERENCIAS COMERCIALES

Empresa	Dirección	Año de Compra	Teléfono

7.- REFERENCIAS PERSONALES

Empresa	Dirección	Teléfono

8.- REFERENCIAS BANCARIAS

Institución	Número de Cuenta	Corriente	Ahorro	DPF	Año Apertura	Saldo Actual

ACTIVOS			PASIVOS				
DEPÓSITOS EN BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (Anexo 1)			PRÉSTAMOS POR PAGAR EN ENTIDADES FINANCIERAS (Anexo 5)				
INSTITUCIÓN	TIPO CTA.	SALDO	Institución Financiera	Valor Total	Cuota (USD)	F. de Emisión	F. Cancelación

MAQUINARIAS Y VEHÍCULOS (Anexo 2)					CUENTAS POR PAGAR A TERCEROS				
DESCRIPCIÓN	AÑO	N.- PLACA	V. ESTIMADO	% DEPRECIAR	Proveedor	Valor Total	Cuota (USD)	F. de Emisión	F. Cancelación

DETALLE DE PROPIEDADES (TERRENOS Y EDIFICIOS) (Anexo3)

A NOMBRE DE	UBICACIÓN	MTS 2	AVALÚO MUNICIPAL	V VTA RÁPIDA

La presente declaración corresponde a la realidad de mis bienes, ingresos, deudas y obligaciones, comprometiéndome a notificar previamente a la COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA. Cualquier variación que pueda alterar el significado de la misma hasta la cancelación de los créditos. Autorizo a efectuar las comprobaciones en cualquier fuente de información incluyendo los buros de créditos, información de riesgos crediticios que estimen oportunos sobre la información que se recoge en el presente documento y me comprometo a facilitar cuántas declaraciones actualizadas me sean solicitadas.

FIRMA DEUDOR O GARANTE

IMPORTANTE

- Las cargas financieras corresponden al costo que el cliente absorbe por sobre el monto del crédito que se concede y que corresponde a todos los cargos reales asociados al crédito Interés más seguros.
- No se considera para la carga financiera gastos o abonos a terceros tales como: Impuestos, gastos notariales, avalúos, reavalúos, registro de la propiedad, otros.
- AVALÚO.** Para el avalúo de la garantía hipotecaria la movilización del perito es responsabilidad de socio cliente, así como el pago del avalúo.
- REAVÁLÚO.** Para los reavalúos anuales de la garantía hipotecaria los costos serán cargados al préstamo respectivo.
- SEGURO INCENDIO.** Es obligación del cliente realizar la renovación a partir del 2do año, de la póliza del seguro contratado.
- Se dará seguimiento al destino del crédito solicitado para las diversas operaciones.

PARA USO EXCLUSIVO DE LA COOPERATIVA

Observaciones

Declaro bajo prevención del artículo 131 de la Ley General de Institución del Sistema Financiero, que ha realizado las indagaciones necesarias para determinar que la presente operación no constituye crédito a persona natural o jurídica vinculada directa o indirecta a la COOPERATIVA CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.

Firma responsable de recepción Firma responsable de verificación Firma del Oficial del Crédito

HOJA ANEXA VERIFICACIÓN

DOCUMENTOS A REVISAR					
SRI	104 <input type="checkbox"/>	FACTURAS:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
	102 A <input type="checkbox"/>				
PATENTES	<input type="checkbox"/>	TÍTULOS PROPIEDAD/FACTURAS	<input type="checkbox"/>		
PERMISO FUNCIONAMIENTO	<input type="checkbox"/>	VALOR:	<input type="text"/>		
CUENTAS POR COBRAR:	<input type="text"/>		<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		
MERCADERIA:	<input type="text"/>		<input type="text"/>		
PROCESO: TERMINADO:	<input type="checkbox"/>	STOCK:	<input type="text"/>		
	<input type="checkbox"/>		<input type="text"/>		
VOLUMEN DE COMPRAS POR PROVEEDOR:	<input type="text"/>		<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		<input type="text"/>		

INFORMACIÓN ADICIONAL

ACTIVOS	PASIVOS																																								
DEPÓSITOS EN BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (Anexo 1)	PRÉSTAMOS POR PAGAR EN ENTIDADES FINANCIERAS (Anexo 5)																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Institución</th> <th>Tipo Cta.</th> <th>Saldo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Institución	Tipo Cta.	Saldo										<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Institución Financiera</th> <th>Valor Total</th> <th>Costo (USD)</th> <th>F. de Emisión</th> <th>F. Cancelación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Institución Financiera	Valor Total	Costo (USD)	F. de Emisión	F. Cancelación																							
Institución	Tipo Cta.	Saldo																																							
Institución Financiera	Valor Total	Costo (USD)	F. de Emisión	F. Cancelación																																					
CUENTAS POR COBRAR A TERCEROS (Anexo2)	CUENTAS POR PAGAR A TERCEROS																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Cliente</th> <th>Valor Total</th> <th>F. de Emisión</th> <th>F. Cobro</th> <th>Día Respaldo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Cliente	Valor Total	F. de Emisión	F. Cobro	Día Respaldo																<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Proveedor</th> <th>Valor Total</th> <th>Costo (USD)</th> <th>F. de Emisión</th> <th>F. Cancelación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Proveedor	Valor Total	Costo (USD)	F. de Emisión	F. Cancelación															
Cliente	Valor Total	F. de Emisión	F. Cobro	Día Respaldo																																					
Proveedor	Valor Total	Costo (USD)	F. de Emisión	F. Cancelación																																					
MAQUINARIAS Y VEHÍCULOS (Anexo 3)																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Año</th> <th>n.º Placa</th> <th>V. Estimado</th> <th>% Depreciar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Descripción	Año	n.º Placa	V. Estimado	% Depreciar																																				
Descripción	Año	n.º Placa	V. Estimado	% Depreciar																																					
DETALLE DE PROPIEDADES (TERRENOS Y EDIFICIOS) (Anexo4)																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>A NOMBRE DE</th> <th>UBICACIÓN</th> <th>MTS 2</th> <th>AVALUO MUNICIPAL</th> <th>V VTA RÁPIDA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	A NOMBRE DE	UBICACIÓN	MTS 2	AVALUO MUNICIPAL	V VTA RÁPIDA																																				
A NOMBRE DE	UBICACIÓN	MTS 2	AVALUO MUNICIPAL	V VTA RÁPIDA																																					
OBSERVACIONES:																																									

ANEXO 8



VERIFICACION TELEFONICA
002935



RGCOCROC7.9.03.q1

Nombres y Apellidos _____

Socio N°. _____

Fecha: _____

	CONFIRMACION TELEFONICA											
	SOLICITANTE		GARANTE 1				GARANTE 2					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DATOS PERSONALES												
Nombre Persona Entrevistada	Número de cargas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Número de cargas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Número de cargas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Deudor: _____	Estado Civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estado Civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estado Civil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 1: _____	Dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 2: _____	Tiempo Vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiempo Vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiempo Vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Observaciones: _____	Teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Casa Propia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Casa Propia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Casa Propia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
DATOS LABORALES												
Nombre Jefe Inmediato	EMPRESA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	LABORAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	LABORAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Deudor: _____	Cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cargo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 1: _____	Antigüedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Antigüedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Antigüedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 2: _____	Sueldo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sueldo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sueldo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Observaciones: _____	Local Arrendado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Local Arrendado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Local Arrendado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
REFERENCIAS												
Nombre Ref. Personal	REF. PERSONAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF. PERSONAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF. PERSONAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Deudor: _____	Laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 1: _____	Dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dirección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 2: _____	Cargas Solicitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cargas Solicitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cargas Solicitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Observaciones: _____	Tiempo que le conoce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiempo que le conoce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiempo que le conoce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	REFERENCIA	<u>MB</u>	<u>B</u>	REFERENCIA	<u>MB</u>	<u>B</u>	REFERENCIA	<u>MB</u>	<u>B</u>	<u>R</u>		
	REF COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF COMERCIAL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Tiempo de ser cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiempo de ser cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tiempo de ser cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Monto Mensual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Monto Mensual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Monto Mensual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Cumplimiento	<u>MB</u>	<u>B</u>	Cumplimiento	<u>MB</u>	<u>B</u>	Cumplimiento	<u>MB</u>	<u>B</u>	<u>R</u>		
Nombre Inst. Financiera	REF. BANCARIAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF. BANCARIAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF. BANCARIAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Deudor: _____	Inst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 1: _____	234567 A M B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	234567 A M B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	234567 A M B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Garante 2: _____	0-1-2-3 Protestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0-1-2-3 Protestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0-1-2-3 Protestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Observaciones: _____	24567 A M B Créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24567 A M B Créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24567 A M B Créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	REF. BANCARIAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF. BANCARIAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	REF. BANCARIAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Banco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Banco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Banco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	234567 A M B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	234567 A M B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	234567 A M B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	0-1-2-3 Protestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0-1-2-3 Protestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0-1-2-3 Protestos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	24567 A M B Créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24567 A M B Créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24567 A M B Créditos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

NOMBRE Y FIRMA DE RESPONSABILIDAD _____

