



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**VIII SEMINARIO DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CPA.**

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL
TITULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA.**

Tema:

“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”

Autor:

Laura Verónica Chimborazo Palma

Tutor:

C.P.A Dr. Joselito Naranjo

AMBATO – ECUADOR

2011

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, RICARDO JOSELITO NARANJO SANTAMARIA, con CI # 180262124-1 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”** desarrollado por Laura Verónica Chimborazo Palma , estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, 04 de Agosto del 2011

EL TUTOR

.....

CPA. DR. JOSELITO NARANJO

180262124-1

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Laura Verónica Chimborazo Palma, con cedula de identidad # 050316985-6, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación : **“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”**, es original, auténtico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta Investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor (a) y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizó a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 04 de Agosto del 2011

AUTORA

.....
Laura Verónica Chimborazo Palma

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010”**, elaborado por Laura Verónica Chimborazo Palma, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 19 de Octubre del 2011

Para constancia firma

.....
Dr. Germán Salazar
PROFESOR CALIFICADOR

.....
Dra. Patricia Jiménez
PROFESOR CALIFICADOR

.....
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, y a mis padres por el apoyo constante, la paciencia brindada y sus sabios consejos a lo largo de mi vida tanto personal como estudiantil.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios por guiar mi camino en todos los días difíciles.

Le agradezco a esta magnánima universidad por brindarme la oportunidad de adquirir los mejores conocimientos, y por permitirme conocer a los mejores amigos.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas
Portada.....	i
Aprobación por el Tutor.....	ii
Autoría del trabajo de graduación.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General de contenidos.....	vii
Índice cuadros.....	xii
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Contenido	Páginas
Introducción.....	1
1.1. Tema de investigación.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2. Análisis Crítico.....	5
1.2.3. Prognosis.....	6
1.2.4. Formulación del Problema.....	7
1.2.5. Preguntas Directrices.....	7
1.2.6. Delimitación de la Investigación.....	7
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo General.....	8
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Contenido	Páginas
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Fundamentación Filosófica.....	13
2.3. Fundamentación Legal.....	14
2.4. Categorías Fundamentales.....	17
2.4.1. Auditoria de Gestión.....	18
2.4.2. Metodología de la Auditoria.....	19
2.4.3. Procedimientos de Auditoria.....	20
2.4.4. Control Interno.....	20
2.4.4.1. Evaluación del Riesgo y Puntos de Control.....	25
2.4.4.1.1. Establecer Objetivos.....	25
2.4.4.1.2. Identificar riesgos.....	25
2.4.4.1.3. Medir y analizar riesgos.....	25
2.4.4.1.4. Implementar actividades de control.....	26
2.4.4.1.5. Monitorear las actividades de control.....	26
2.4.4.2. Tipos de Control Interno.....	27
2.4.4.2.1. Control Interno Contable.....	27
2.4.4.2.2. Control Administrativo.....	27
2.4.4.2.2.1. Control Operativo.....	27
2.4.4.2.2.2. Control Estratégico.....	28
2.4.4.2.2.3. Control Financiero.....	28
2.4.5. Objetivos Organizacionales.....	28
2.4.6. Análisis de Procesos.....	29
2.4.7. Políticas Crediticias.....	30
2.4.8. Procesos Crediticios.....	30
2.4.8.1. Ciclo del Crédito.....	36
2.4.8.1.1. Calificación.....	36
2.4.8.1.2. Financiamiento.....	37
2.4.8.1.3. Recuperación.....	38
2.4.8.2. Tipos de Crédito.....	38

2.4.8.2.1.	Crédito de Consumo.....	38
2.4.8.2.2.	Crédito Comercial.....	38
2.4.8.2.3.	Crédito Hipotecario.....	39
2.5.	Hipótesis.....	39
2.6	Señalamiento de Variables.....	39
2.6.1.	Variable Independiente.....	39
2.6.2.	Variable Dependiente.....	39
2.6.3.	Unidad de Observación.....	39

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Contenido	Páginas	
3.1.	Enfoque.....	40
3.2.	Modalidad básica de la investigación.....	42
3.2.1.	Investigación de Campo.....	42
3.2.2.	Investigación Bibliográfica.....	42
3.3.	Nivel o tipo de la investigación.....	43
3.3.1.	Descriptivo.....	43
3.3.2.	Explicativo.....	43
3.3.2.1.	Método Deductivo.....	44
3.3.2.2.	Técnicas de Investigación.....	45
3.3.2.2.1.	Entrevista.....	45
3.3.2.2.2.	Encuesta.....	45
3.4.	Población y Muestra.....	46
3.4.1.	Población.....	46
3.4.2.	Muestra.....	47
3.5.	Operacionalización de las Variables.....	49
3.5.1.	Operacionalización de la Variable Independiente.....	49
3.5.2.	Operacionalización de la Variable Dependiente.....	50
3.6.	Recolección de la Información.....	51
3.6.1.	Plan para la recolección de la información.....	51
3.7.	Plan de procesamiento de la información.....	53

3.7.1.	Procesamiento.....	53
3.7.2.	Análisis e interpretación de Resultados.....	53

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Contenido	Páginas	
4.1./4.2.	Análisis de Resultados.....	54
4.3	Verificación de la Hipótesis.....	67
4.3.1	Planteamiento de la Hipótesis.....	68
4.3.2	Modelo Matemático.....	68
4.3.3	Nivel de Significación.....	68
4.3.4	Distribución Muestral.....	69
4.3.5	Definición de la zona de Rechazo.....	69
4.3.6	Calculo del Chi Cuadrado.....	70
4.3.7	Decisión.....	70

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Contenido	Páginas	
5.1	Conclusiones.....	71
5.2	Recomendaciones.....	72

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Contenido	Páginas	
6.1	Datos Informativos.....	74
6.2	Antecedentes Investigativos.....	76
6.3	Justificación.....	77
6.4	Objetivos.....	77
6.4.1	Objetivo General.....	77

6.4.2	Objetivos Específicos.....	77
6.5	Análisis de Factibilidad.....	78
6.6	Fundamentación.....	79
6.6.1	Fundamentación Legal.....	79
6.6.2	Fundamentación Teórica.....	84
6.7	Metodología.....	94
6.7.1	Planificación Preliminar.....	96
6.7.2	Planificación Especifica.....	97
6.7.3	Programas de Auditoria.....	100
6.7.4	Ejecución de la evaluación del control interno.....	109
6.8	Administración.....	139
6.8.1	Misión.....	139
6.8.2	Visión.....	139
6.8.3	Organigrama Estructural.....	140
6.9	Previsión de la Evaluación.....	141

ÍNDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRÁFICOS

CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
1	Árbol de Problemas.....5
2	Operacionalización Variable Independiente.....49
3	Operacionalización Variable Dependiente.....50
4	Entrevista al Gerente.....65
5	Entrevista a los Empleados.....66
6	Recursos Humanos.....99
7	Presupuesto General.....99
8	Equipo de trabajo de auditoría.....100
9	Planificación de Auditoría.....100
11	Administradores de la Propuesta.....141
13	Previsión de la Evaluación.....142

TABLAS

Contenido	Páginas
1	Población.....47
2	Cronograma de aplicación de entrevistas.....52
3	Conoce los servicios que presta la Cooperativa.....55
4	Ha realizado prestamos.....56
5	Existe información suficiente para los requisitos.....57
6	Le otorgan con facilidad los créditos.....58
7	Los requisitos son de fácil acceso.....59
8	Está de acuerdo con las políticas de crédito.....60
9	Está de acuerdo con el control interno.....61
10	Los tiempos para desembolso son rápidos.....62
11	Está conforme con los plazos de cobro.....63
12	Cree usted que se debería mejorar los procesos crediticios.....64
13	Tabla de Contingencias.....67

14	Frecuencias Observadas.....	67
15	Frecuencias Esperadas.....	68
16	Cálculo matemático.....	70
17	Equipo Técnico Responsable.....	75
18	Recursos Materiales.....	75
19	Cronograma de ejecución de propuesta.....	95

GRÁFICOS

Contenido	Páginas	
1	Riesgo en las Operaciones Activas.....	11
2	Procedimientos de Auditoria.....	20
3	El control como Proceso Administrativo.....	21
4	Conoce todos los servicios que presta la Cooperativa.....	55
5	Ha realizado prestamos.....	56
6	Existe información suficiente para los requisitos.....	57
7	Le otorgan con facilidad los créditos.....	58
8	Los requisitos solicitados son fáciles de obtención.....	59
9	Está de acuerdo con las políticas de crédito.....	60
10	Está de acuerdo con el control interno	61
11	Los tiempos para desembolso son rápidos.....	62
12	Está conforme con los plazos de cobro.....	63
13	Cree usted que se debería mejorar los procesos crediticios.....	64
14	Modelo Operativo.....	94

BIBLIOGRAFIA

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1	Entrevista al Gerente
Anexo 2	Entrevista a los Empleados
Anexo 3	Encuesta a los Socios
Anexo 4	Comentarios Auditor
Anexo 5	Distribución Chi Cuadrado

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación está basada en la búsqueda de información detallada y profunda acerca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Misma que inicia sus actividades el 12 de julio del 2007, mediante Acuerdo Ministerial N° 00103, he inscrita en la misma fecha en el Registro General de la Cooperativa con el Numero de orden 7026.

Esta investigación busca resolver un problema planteado en el primer capítulo, determinar sus causas, efectos y exponer los objetivos que se resolverán conforme vaya avanzando la evaluación propuesta, así también necesita de la recopilación de teoría científica sobre el tema es decir antecedentes, fundamentación filosófica y legal que sustente el tema, además se plantea una hipótesis que más adelante deberá ser comprobada.

Todo trabajo investigativo necesita el uso de técnicas, métodos en donde se pueda precisar la certeza del procesamiento de datos, todo esto en base a una muestra tomada de la población involucrada con el control interno y el proceso de crédito, posteriormente se deberá poner en práctica la técnica más apropiada como son los cuestionarios para obtener información de los involucrados tanto internos como externos, todo esto con la finalidad de comprobar la hipótesis propuesta en el capítulo II.

Con la finalidad de resolver el problema planteado y después de un análisis científico se presenta las conclusiones y recomendaciones, para finalizar se procede al desarrollo de la propuesta, misma que es realizada en base a fundamentos científicos a las actividades realizadas por los empleados de la institución para determinar si existe un correcto uso de los manuales donde se especifica las actividades a realizar por cada proceso y sobre todo al acatamiento de leyes.

INTRODUCCIÓN

Debido a la globalización, al constante cambio tecnológico que existe día a día, se ha creado la necesidad de integrar metodologías en todos los niveles tanto administrativos como operativos con la finalidad de ser competitivos en el nuevo mundo y responder a las necesidades y exigencias del mercado, es indiscutible que mientras más compleja es una institución, mayor será la importancia de un adecuado sistema control interno.

La conceptualización de control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas tanto administrativas como contables con seguridad razonable en tres principales categorías: Eficiencia y eficacia operativa, confiabilidad y credibilidad en la información financiera, y cumplimiento de políticas, leyes, reglamentos internos y normas.

El control interno aparenta ser complicado y difícil de realizar, todo esto no por razones técnicas, más bien por razones de tipo organizativas, coordinar todos los esfuerzos encaminados para asegurar un entorno ordenado, mediante la simple administración de actividades, del recurso humano y tecnológico no son cosas del pasado, ya que sin un adecuado control que integre los esfuerzos del recurso humano y los conocimientos con las herramientas necesarias para la consecución eficiente de las actividades, tomara en la mayoría de los casos un ambiente discrepante, para ello es necesario utilizar mecanismos reguladores de las funciones y actividades desarrolladas por cada uno de los empleados de la institución.

La propuesta del control interno, facilitara el desarrollo de los procesos del otorgamiento del crédito de la cooperativa, previo a un análisis de sus actividades todo esto con la finalidad de dar cumplimiento con sus objetivos y metas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA.

1.1. TEMA

“El Control Interno y su Impacto en los Procesos Crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. De la Ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización.

- **Macro Contextualización**

Según VACA, Betty-Ensayos (internet: 2010) indica que “El control interno es un tema que tomó fuerza y vigencia a raíz de los diferentes escándalos financieros protagonizados, a principios del año 2000, por varias empresas multinacionales (Enron, WorldCom, Parmalat, entre otras) Por un manejo inapropiado de recursos y procedimientos lo cual conllevó a la quiebra y cierre de las mismas, a la pérdida de tiempo y dinero intentando rescatar sus activos”.

Según RIVERA, Ariamna (internet:2010) Objeta que “El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente

con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales.

Con el de cursar del tiempo los problemas de control interno, han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar sus objetivos, a través de una evaluación de su misión y visión y sobre todo un estudio a profundidad de los índices de gestión , el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos ya que tanto la gestión administrativa como la gestión financiera están de la mano para el cumplimiento de los objetivos”.

- **Meso Contextualización**

Según **CELI, Isabel (internet,2010)** apunta que “En el Ecuador existe una gran afluencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito, las cuales por el grado de complejidad conllevan a buscar constantemente diferentes alternativas, que les permitan organizar de mejor manera su control y regulación, que se encuentra en un proceso de autorregulación y de cumplimiento de requisitos bajo control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador en el corto plazo,

evidenciándose su consolidación como el segmento más importante después de los bancos, esto influye un alto riesgo operativo a las diferentes entidades financieras del país, además los graves problemas han surgido por contratar personal no calificado o sin experiencia o tal vez por la falta de capacitación de la empresa para su personal nuevo mismo que con el tiempo dependiendo en el área que se encuentre puede realizar una labor con errores mismo que puede ocasionar en el futuro sanciones por los órganos reguladores y por otro lado que no cuenta con herramientas necesarias para realizar la identificación, medición y control de riesgos logrando amenazar la viabilidad de la entidad.

La Provincia de Cotopaxi no es la excepción para el desarrollo empresarial, puesto que muchas personas han sentido la necesidad de tener su propia actividad económica a través de la creación de pequeños negocios, es decir que día tras día han logrado incrementar su producción , convirtiendo así su pequeño negocio en grandes empresas o entidades financieras; a medida que estas van creciendo; en la cual la administración financiera económica de su entidad se vuelve abstracta por lo que los gerentes o dueños, buscan tener un control con el objeto de asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de la empresa. El mismo que ha generado competencia entre instituciones financieras públicas y privadas porque se ha incrementado una gran variedad de cooperativas con nuevos avances tecnológicos.

- **Micro Contextualización**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Inicia sus actividades el 12 de julio del 2007, mediante acuerdo ministerial N° 00103 e inscrita en la misma fecha en el registro general de la cooperativa con el numero de orden N° 7026, asentada en la ciudad de Latacunga.

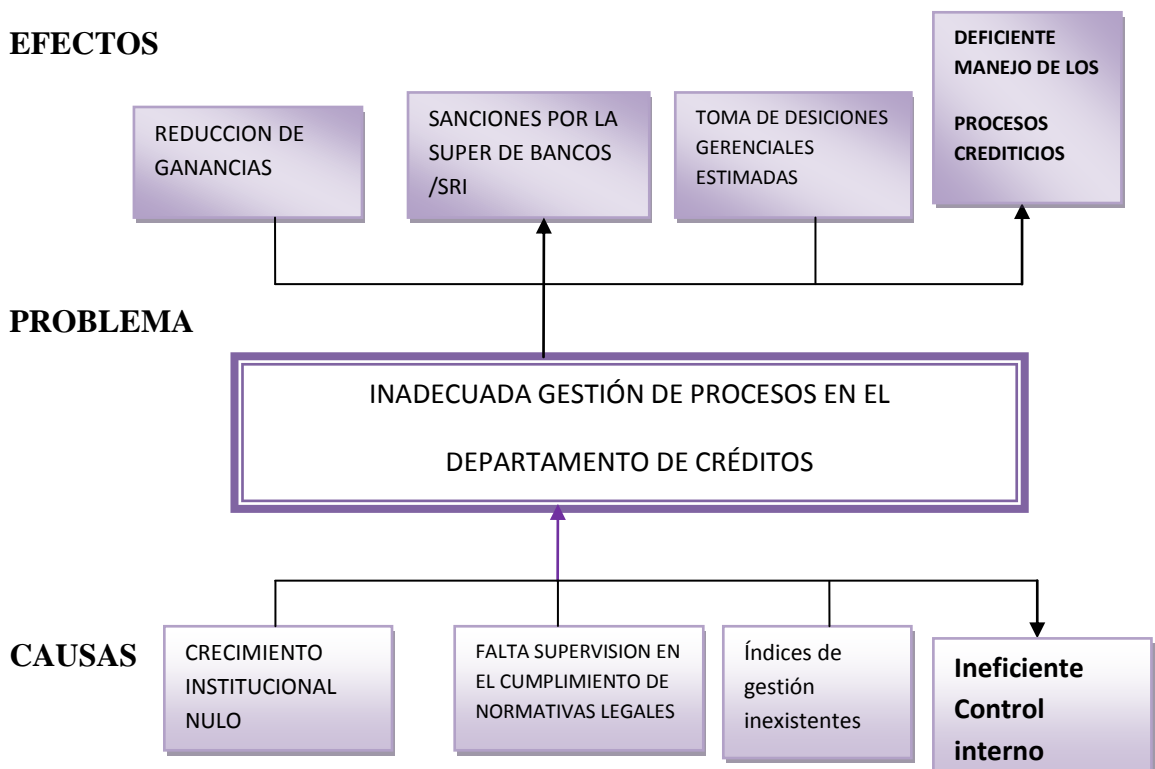
El problema radica a mediados del 2010 cuando debido a varios cambios como recursos humanos, estrategias, procesos tanto operativos como contables y a la falta de herramientas para controlar o evaluar la gestión, este problema ha

provocado cierto malestar en áreas prioritarias como contabilidad y créditos, además las políticas y procesos de créditos no poseen una manual de funciones actualizado lo cual puede provocar retrasos en las cobranzas y en el otorgamiento del crédito y por ende falla la eficacia no existe un diagnostico ni pronostico por lo que no hay una evaluación que enfrente lo realmente obtenido con lo planificado es así que una constante evaluación ya sea por departamento o en conjunto es una herramienta poderosa para una buena toma de decisiones gerenciales misma que no ha sido utilizada de la mejor manera.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO.

- **Árbol de Problemas**

Cuadro N° 01



Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

- **Relación Causa y Efecto**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Presenta un problema como es la inexistencia de herramientas para el análisis del control de gestión mismo que tiene varias causas y efectos así tenemos como parte de la causa al crecimiento institucional nulo mismo que provoca un efecto en la reducción de ganancias o utilidades además tenemos al personal no capacitado lo que provoca un efecto en el incumplimiento de normas contables y por ultimo presentamos la principal causa de este problema como es la falta de evaluación del control interno lo cual conlleva al principal efecto que es el deficiente proceso de créditos .

Preguntas

¿Cómo influye el bajo crecimiento institucional en las ganancias?

¿Cómo afecta el control interno en las políticas crediticias?

¿Cómo influye el personal no capacitado en el cumplimiento de procesos?

1.2.3. Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. al no darle la debida importancia al problema mencionado en el presente proyecto de investigación seguirá teniendo un control interno deficiente, desactualizado y por ende contribuirá a formar un ambiente hostil ahora y en el futuro cercano y por otro lado conservara un deficiente manejo del departamento de créditos ya que es aquí donde se debe estar en constante evaluación para mantener una eficiente y eficaz gestión crediticia, y por otro lado si se mantiene un control interno estancado la empresa o el departamento antes indicado mantendrá un control aparentemente confiable pero al momento de tomar decisiones se darán cuenta que no es real, que le hace falta una mejora continua mediante evaluaciones que permitan solucionar cualquier problema presentado a futuro.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera el control interno impacta en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010?

1.2.5. Preguntas Directrices

¿Por qué no hay un seguimiento al control interno para que se cumpla con los objetivos de la empresa?

¿Cuál es el escenario actual respecto de los procesos crediticios en la empresa?

¿Qué medidas se deben tomar para mantener un correcto funcionamiento del control interno?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

CAMPO. Auditoria

ÁREA. Gestión

ASPECTO. Control interno

TEMPORALES: Segundo semestre del 2010

Límite Espacial: Provincia: COTOPAXI Cantón: Latacunga Barrio: el Carmen Calle: av. Benjamín Terán 3 – 19 y Antonia Vela Referencia Ubicación: Diagonal al parque del Carmen Teléfono Trabajo: 032802-102 032802 – 754 032802 – 850 Email: servicioalcliente@andinacoac.com

1.3. JUSTIFICACION

La razón por la cual he decidido investigar el control interno en la Cooperativa es para poder examinar la influencia que tiene en los procesos crediticios y a su vez analizar si existen los controles necesarios para determinar la buena gestión, también está encaminada a dar soluciones y recomendaciones para lograr la optimización y la eficiencia en los controles operativos y administrativos los cuales son el punto de partida de una auditoría de gestión, además se realizara la verificación del cumplimiento de leyes, normas internas que permiten el buen funcionamiento de los procesos de crédito.

También en el ámbito social se desea mejorar la estabilidad de la empresa sus estrategias sus controles para que pueda seguir con su labor de entrega de créditos a las personas de menos recursos a un interés bajo pero sobre las medidas establecidas por el Banco Central, la Superintendencia de Bancos y así mejorar la calidad de vida de cierto mercado.

Por lo que es factible de realizar esta investigación ya que se cuenta con disponibilidad de información de la cooperativa en libros, revistas y en el internet sobre el tema a nivel mundial; se cuenta con asesoría respectiva de profesionales de gran conocimiento sobre auditoria y los recursos materiales que requiere la investigación están totalmente al alcance por lo que se puede dar solución al problema antes mencionado siguiendo una serie de parámetros que la investigación propone.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 General

Analizar el control interno y su impacto en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010 con la finalidad de medir la gestión de la administración.

1.4.2. Específicos

- Analizar el control interno en base a pruebas de cumplimiento, con la finalidad de determinar la eficiencia de los procesos de crédito.
- Verificar el cumplimiento de los procesos de crédito existentes para mejorar o diagnosticar el buen cumplimiento de normas internas y externas.
- Proponer la evaluación del control interno al proceso de otorgamiento de crédito para determinar si existe una correcta aplicación de los manuales de funciones y actividades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Para la elaboración de este trabajo, se realizó una investigación bibliográfica, documental y virtual a través de la cual se ha podido determinar que existe muchas investigaciones referidos al control interno de los procesos crediticios, sin embargo, se puede apreciar que los mismos son de carácter general, no habiendo ninguno descrito directamente a: “El control interno y su impacto en los procesos crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010”. Sin embargo los trabajos que existen aportan algunos puntos importantes a la presente.

En la Universidad Técnica de Ambato el trabajo de **HERRERA, Carla; (2009; Pág. 75)** “Creación de un Marco de Control para la administración del riesgo Operativo” expresa que “En el caso de las COAC’s el control interno es parte fundamental dentro de sus procesos de negocio. Tal es así que inclusive la estructura jerárquica de dichas organizaciones hace especial énfasis en el control y monitoreo a nivel de toda organización. Para ello, se encuentran claramente definidas funciones como el consejo de administración, el consejo de vigilancia, auditoría interna y la unidad de riesgos; las mismas que son las encargadas de velar por el cumplimiento de las directrices de control interno y las regulaciones exigidas por los organismos de control. Adicionalmente a ello hay que destacar la importante participación que tiene la superintendencia de bancos, El servicios de rentas internas, Las calificadoras de riesgo y los auditores externos, para la implementación de políticas de control interno en forma periódica a través de las revisiones y regulaciones que dichas entidades realizan”.

Para concluir indicaremos que las cooperativas mantienen un continuo monitoreo de sus procesos tanto administrativos como contables a través de organismos

reguladores dentro del país, mismos que emiten normas y reglamentos de acuerdo a los avances que se va dando en el ámbito financiero.

Tomando en cuenta la investigación realizada por la revista colombiana de estadísticas en el artículo “Aplicación de árboles de decisión en modelos de riesgo crediticio” de **CARDONA, Paola; (2004; Pág. 142-143)** Expone lo siguiente “La necesidad de medir el riesgo y promover que las instituciones financieras hagan una correcta evaluación de ellos ha sido un esfuerzo de todos los bancos a nivel mundial. El comité de supervisión bancaria de Basilea, ha sido precursor de la reglamentación de la medición integral de riesgos y el adecuado aprovisionamiento de capitales, para sobrellevar los posibles riesgos incurridos y evitar la quiebra de las instituciones financieras. Este comité no posee una autoridad de supervisión supranacional y sus conclusiones no son mandatorios, sin embargo formulas estándares de supervisión internacional y de guías de las mejores prácticas del mercado. Se aspira que todos los bancos activos internacionalmente apliquen las nuevas recomendaciones consignadas en el acuerdo de capitales (Basilea I – 1988) y el nuevo acuerdo de capitales (Basilea II 1999) que definen el capital mínimo que deben tener las entidades financieras para poder operar, relacionando el riesgo de los activos con el nivel y calidad del patrimonio, además, determina el capital mínimo necesario para que un banco haga frente a posibles quebrantos debido a los riesgos que maneja.”

Gráfico 1: Riesgo en las Operaciones Activas



Fuente: Revista Colombiana de Estadísticas

Como conclusión indicaremos que toda empresa financiera es portadora de riesgo al momento de ejercer las actividades de prestamista, claro que estos pueden ser limitados de acuerdo a una buena toma de decisiones o una aplicación neutra de un modelo de control interno que permita medir y cuantificar los riesgos.

Según la revista ejecutivos de Finanzas de **GONZÁLEZ, Irving;(2009; Pág. 13)** argumenta que: “Este artículo busca mostrar un marco normativo de lo más relevante acerca de la implementación de una administración de riesgos y sus elementos de control interno. Se hacen mención las reglas que existen en el ámbito del sector financiero, nacional e internacional, así como las reglas que deben implementarse en México, según la ley mexicana de valores y la normatividad contable vigente. Además, se comentan los elementos que deben incluirse en la administración de riesgos y de los pasos recomendables a seguir en la implementación del control interno.”

Para concluir podemos indicar que los riesgos crediticios son inherentes de este tipo de negocio y que existen riesgos tanto internos como externos teniendo en cuenta que los riesgos internos se pueden controlar mientras que los externos son riesgos que están dados por los mercados financieros donde estamos invirtiendo.

En la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador el trabajo de **RIOS, Marlon; (2008: Pág.2)** “ Identificación y cuantificación de las desviaciones metodológicas en la gestión del oficial de microcrédito como evento de Riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito” Argumenta que: “Uno de los factores críticos para el éxito de una unidad de microcrédito es el reconocimiento al personal que la conforma, en base a su desempeño, siendo fundamental alcanzar volúmenes de colocación adecuados, mediante un mercadeo agresivo y personal además de mantener una cartera sana, para lo cual se requiere la implantación de mecanismos de compensación variable que consideren los factores de número de operaciones, volumen de cartera y nivel de morosidad, esto permitirá controlar y mitigar al riesgo operativo de personas

desde la perspectiva del evento de una desviación metodológica por incremento acelerado de cartera (colocación de créditos con baja calidad en el análisis de la capacidad de pago, voluntad de pago y riesgos) como consecuencia de una mala concepción y aplicación del modelo de pago por remuneración variable.”

Para concluir mencionaremos que entre mayor porcentaje exista de préstamos otorgados mayor va a ser la rentabilidad del negocio y que la base de esto es el mercado al cual este enfocado este servicio y que además es indispensable la buena aplicación de las políticas y procesos crediticios siendo estos la base para mantener en crecimiento a la empresa.

Según la presentación realizada por **ZAPATA, José y otros; (2006; pág. 3)** “Control interno para micro finanzas” indica que “Es un conjunto de políticas y procedimientos establecidos por la entidad para proveer una seguridad razonable de: eficiencia y efectividad de sus operaciones, confiabilidad y oportunidad de los informes y datos que fluyen de su sistema de información, cumplimiento de las leyes y regulaciones que le son aplicables. Involucra a todos los directivos, gerentes y personal de la entidad.”

Para finalizar comentaremos que el control interno es la mejor herramienta que toda empresa tiene para mantener un excelente control de gestión tanto financiera como operativa, mismo que debe ser implementado mediante un manual mismo que define las operaciones y funciones de cada departamento. El éxito está en encontrar el equilibrio al momento de elaborar el sistema de control interno.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

En base a la investigación planteada se ha considerado utilizar el enfoque cuantitativo denominado también positivista debido a que el trabajo tiene las siguientes características:

Según **GUTIÉRREZ, Lidia (2009; internet)** en su libro “Investigación Socio Educativa Proyección y Reflexión” expresa que “En el paradigma cuantitativo, el sujeto de la investigación es un ser capaz de despojarse de sus sentimientos, emociones, subjetividad, de tal forma que podemos estudiar el objeto, la realidad social y humana "desde afuera". La relación entre el sujeto y el objeto de investigación es de independencia. Aun cuando se investiga sobre aspectos humanos como motivación, actitud, intereses, percibimos al objeto social como algo que no es directamente observable, que es real pero que existe independientemente del pensamiento (de manera similar como los científicos físicos ven al átomo)

En el paradigma cuantitativo, la investigación socio-educativa destaca elementos como variables, confiabilidad (consistencia y estabilidad), validez (libre de distorsiones), hipótesis (formulación a ser probada por la comprobación de los hechos) y grado de significación estadística (nivel de aceptación o de rechazo y margen de error aceptado). El paradigma cuantitativo es preferentemente deductivo, se recolectan datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. La perspectiva de investigación cuantitativa enfatiza sobre lo exterior, es decir lo válido o externo, posible de observación.

En los resultados de la investigación cuantitativa se enfatiza, además de la validez, en la confiabilidad, es decir la repetitividad del fenómeno hasta encontrar su generalización (por la vía de la estadística cuando es posible). La credibilidad de la investigación cuantitativa es pretendida mediante la validez, confiabilidad y objetividad.”

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

Según las IFAC (Consejo de la Federación Internacional de Contadores) creadores de las NIA, en la norma 6 argumentan que:

“Como resultado de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y de las pruebas de control, el auditor puede darse cuenta de las debilidades en los sistemas. El auditor debería hacer saber a la administración, tan pronto sea factible y a un apropiado nivel de responsabilidad, sobre las debilidades de importancia relativa en el diseño u operación de los sistemas de contabilidad y de control interno, que hayan llegado a la atención del auditor. La comunicación a la administración de las debilidades de importancia relativa ordinariamente sería por escrito. Sin embargo, si el auditor juzga que la comunicación oral es apropiada, dicha comunicación sería documentada en los papeles de trabajo de la auditoría. Es importante indicar en la comunicación que sólo han sido reportadas debilidades que han llegado a la atención del auditor como un resultado de la auditoría y que el examen no ha sido diseñado para determinar la adecuación del control interno para fines de la administración”.

Según La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Título I Art. 1
Fundamenta que:

“Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia.

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten”.

Según la Ley General de Instituciones Financieras, Título VII de los activos y de los límites de crédito Art.73 indica que:

Art. 73.- Se prohíbe efectuar operaciones con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la administración o la propiedad de una institución del sistema financiero, de sus subsidiarias o de su sociedad controladora.

Para las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, se establece un cupo de crédito de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los administradores, empleados y las personas naturales y jurídicas vinculadas a éstos, así como se establece un límite individual de crédito para aquellas personas vinculadas por propiedad o administración. 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.

Según la Ley de Régimen Tributario Interno Capítulo VIII de las Tarifas del Impuesto a la Renta Art. 37 Tarifa Impuesto a la Renta para Sociedades argumenta que:

“Las sociedades que reinviertan sus utilidades en el país podrán obtener una reducción de 10 puntos porcentuales de la tarifa del impuesto a la renta sobre el monto reinvertido, siempre y cuando lo destinen a la adquisición de maquinarias nuevas o equipos nuevos que se utilicen para su actividad productiva y efectúen el correspondiente aumento de capital.

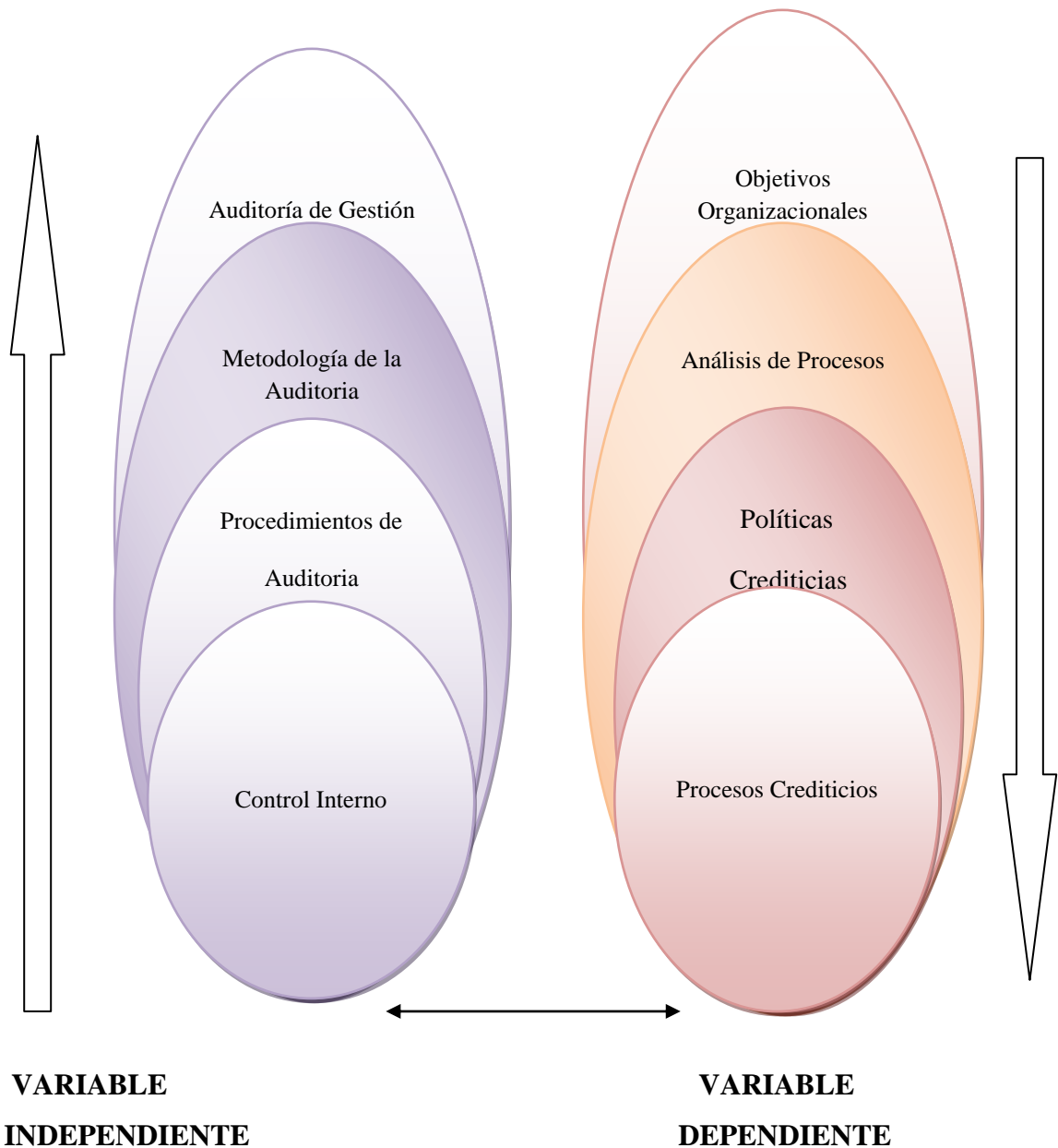
En el caso de instituciones financieras privadas, cooperativas de ahorro y crédito y similares, también podrán obtener dicha reducción, siempre y cuando lo destinen al otorgamiento de créditos para el sector productivo, incluidos los pequeños y

medianos productores, en las condiciones que lo establezca el reglamento, y efectúen el correspondiente aumento de capital.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Visión dialéctica

Marco conceptual de la variable independiente



Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo palma

2.4.1. Auditoría de Gestión

Según **RENDON; Rafael y otros (1996; internet)** argumenta que “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”

Entre los elementos de gestión tenemos los siguientes:

- Economía
- Eficiencia
- Eficacia
- Ecología
- Ética

Economía.- uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, es decir adquisición o producción al menor costo posible, con relación a los programas de la organización.

Eficiencia.- Es la relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios, se expresa como porcentaje comparando la relación insumo-producción de bienes y servicios, se expresa como un estándar aceptable o norma; la eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumo. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

Eficacia.- la relación de servicios y productos, los objetivos y metas programados. La eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos o metas que se había propuesto.

Ecología.- son las condiciones, operaciones y prácticas relativas de a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión de un proyecto.

Ética.- es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y vigentes de una sociedad.

2.4.2. Metodología de la Auditoria

Según **RUIZ; José (2009; internet)** indica que: "Es un examen de la estructura administrativa o de sus componentes, para evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual se están cumpliendo la Planificación, la Organización, la Dirección, la Coordinación, la Ejecución y el Control de los objetivos trazados por la empresa, para corregir las deficiencias que pudieran existir, tendiendo al mejoramiento continuo de la misma, optimizando la productividad hasta lograr la calidad total y su control, mediante la mejor utilización de los recursos disponibles, conforme a procedimientos encuadrados dentro de normas y políticas de la verdadera administración".

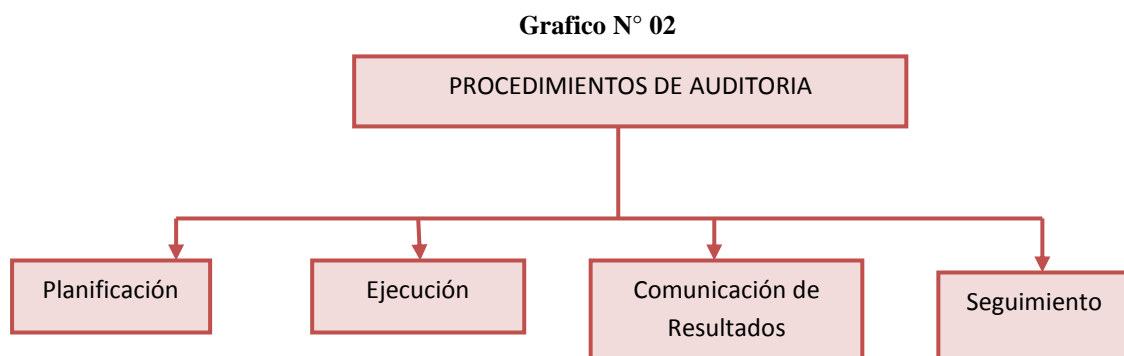
Entre los propósitos tenemos a los siguientes.

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

2.4.3. Procedimientos de Auditoria

Según **MARTÍNEZ; Walter (2007; internet)** Indica que: “Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica”.



Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

2.4.4. Control Interno

La actual investigación presenta un variable independiente denominada El Control Interno por lo que procedo a enmarcar su teoría.

Tomado en cuenta el libro Auditoria un enfoque integral de **Mcgrawhill (2000; 171-172)** argumenta que “Desde hace mucho tiempo han existido diferencias de opinión sobre el significado y los objetivos del control interno. Muchos expertos interpretan el termino control interno como los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos .Otros a la vez que reconocen la importancia del control para la prevención del fraude, consideran que el control interno desempeña un papel igual en asegurar el control sobre el proceso de manufactura y otros procesos. Esas diferencias en interpretación también existieron en las publicaciones profesionales emitidas por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, El Instituto de Auditores Internos y la fundación para la investigación del Instituto de Ejecutivos Financieros solo a partir de la década de 1990 las diversas organizaciones profesionales trabajaron en conjunto para desarrollar un consenso sobre la naturaleza y alcance del control interno”.

Grafico N° 03



Fuente: Apuntes del estudiante de auditoría

El control interno de una organización incluye cinco componentes o elementos:

- Ambiente de control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

- La evaluación del riesgo.

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera que se pueda identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

- Información y de comunicación.

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades) es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

- Actividades de control

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

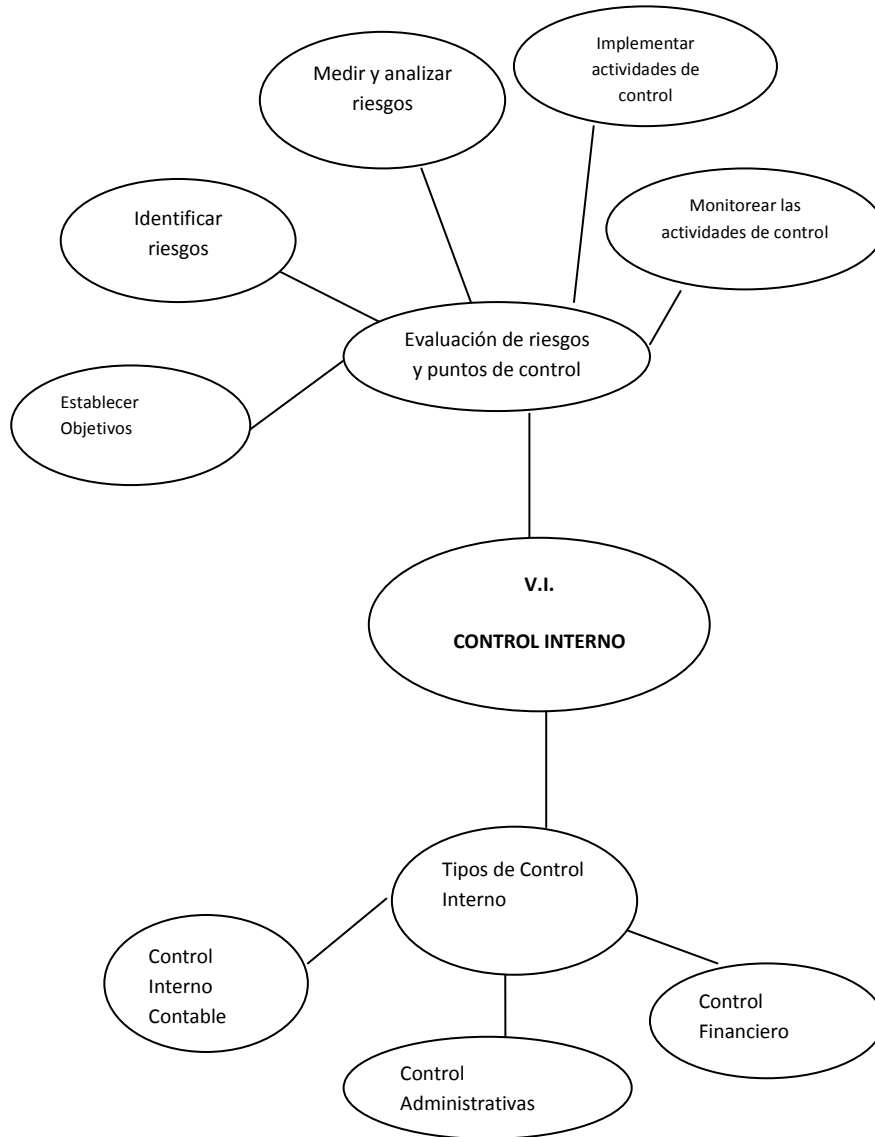
En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

- Supervisión y monitoreo

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.



Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

2.4.4.1 Evaluación del riesgo y puntos de control

2.4.4.1.1 Establecer objetivos

Según **QUINTERO; Alejandra (Internet; 2004)** en su artículo el control en la empresa argumenta que: “Los objetivos se interrelacionan y debe existir una estructuración coherente de los mismos. La definición más usual hasta hace pocos años incluía como objetivos del mismo el adecuado reflejo de los registros contables y la salvaguarda de los activos. También debe lograr un nivel adecuado de información sobre la consecución de los objetivos operativos.”.

2.4.4.1.2 Identificar riesgos

Según **NAVAS; Antonio (Internet; 2009)** expresa que: “El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamentalmente, por su vínculo con todo el que hacer; casi podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios, o de cualquier otro asunto que no incluya el riesgo; es por ello que la humanidad desde sus inicios, buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló, al igual que la mayoría de las especies animales, maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas”.

2.4.4.1.3 Medir y analizar riesgos

Según **CONTRERAS; José (Internet; 2009)** en su presentación control interno basado en el modelo coso argumenta que: “La identificación y el análisis de riesgos es un proceso interactivo que involucra al personal responsable de cumplir con los objetivos fijados ya que es el más idóneo.

Los riesgos pueden ser el resultado del efecto de factores internos y externos, por ejemplo: las averías de los sistemas informáticos, los cambios en la responsabilidad de los directivos, etc.

Una vez identificados debe estimarse su importancia, evaluar la probabilidad de que impacte a la organización y qué medidas deben tomarse para atenuar sus efectos”.

2.4.4.1.4 Implementar actividades de control

Según **CONTRERAS; José (Internet; 2009)** en su presentación control interno basado en el modelo coso indica que: “Son políticas, procedimientos y acciones que afectan a una o más áreas de la organización.

Algunos ejemplos serían:

- ✓ Análisis efectuados por la Dirección.
- ✓ Gestión directa de los responsables.
- ✓ Proceso de información.
- ✓ Controles físicos.
- ✓ Indicadores de rendimiento y segregación de funciones
- ✓

Las actividades de control, al enfrentar adecuadamente a los riesgos, ayudan a alcanzar los objetivos de los Departamentos y actividades, logrando así alcanzar los objetivos del negocio”.

2.4.4.1.5 Monitorear las actividades de control

Según **CONTRERAS; José (Internet; 2009)** en su presentación control interno basado en el modelo coso argumenta que “Debe asegurarse que se obtenga información de calidad y no meros datos.

- La información debe ser protegida ya que se trata de un activo valioso.
- Las vías de comunicación interna deben asegurar que el personal conozca los elementos suficientes para cumplir con su tarea.
- Las actividades de supervisión continua y evaluaciones puntuales.
- Las deficiencias detectadas deben ser oportunamente comunicadas.

2.4.4.2 Tipos de Control Interno

Existen tres tipos de realizar control interno en una empresa comercial, financiera o industrial y son:

2.4.4.2.1. Control Interno Contable

Según **HERNÁNDEZ; Ederlys (Internet; 2006)** en Gestipolis Auditoría y control interno Explica que: “El control Contable comprende tanto las normas como los procedimientos contables establecidos para salvaguardar la veracidad de los registros contables, así como todos los métodos y procedimientos que conciernen a la protección de los activos, Asimismo incluyen controles sobre los sistemas de autorización y aprobación, segregación de funciones, los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna”.

2.4.4.2.2 Control administrativo

Según **CASTELLANOS; Francisco (Internet; 2010)** expresa que: “Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión”.

2.4.4.2.2.1 Control Operativo

Según **LOPEZ; Manuel (Internet; 2010)** indica que: “Los controles, entendidos como las acciones coordinadas y estructuradas para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa”

2.4.4.2.2 Control Estratégico

Según **MENDEZ; Pablo (Internet; 2008)** argumenta que: “Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad”.

2.4.4.2.3 Control Financiero

Según **NEGRETE; Felipe (internet; 2009)** en la revista eco finanzas expresa que: “Son aquellas acciones estructuradas, coordinadas e integradas a los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión con el propósito de otorgar un grado razonable de confiabilidad sobre la información financiera. Estas acciones están conformadas por los controles y procedimientos contables sobre el uso correcto de los recursos materiales y financieros”

Marco Conceptual de la Variable Dependiente

2.4.5. Objetivos Organizacionales

Según **Eco Finanzas (Internet: 2009)** indican que: “Son aquellos que representan las condiciones futuras deseadas que los individuos, grupos u organizaciones luchan por alcanzar. Por ejemplo (Incrementar la participación del mercado a un 80% o incrementar las utilidades en un 20%)

Con el enfoque de la economía clásica se busca el objetivo de la organización a través del empresario (los objetivos de la empresa y los del empresario son idénticos). Sin embargo los objetivos comienzan a variar según el tipo de persona, esto permite un desequilibrio a las organizaciones. Además las organizaciones tienen objetivos múltiples, los mismos que no se encuentran señaladas oficialmente y entran en conflicto. Puede ser que haya inconsistencias y ambigüedades. El conjunto de objetivos de la organización está cambiando constantemente como resultado de este proceso de aprendizaje – adaptación”.

Thompson y McEwen proponen que el efecto del medio ambiente en la fijación de los objetivos organizacionales está influido por la naturaleza de la interacción:

La relación **competitiva** se produce cuando dos organizaciones compiten para obtener el apoyo de una tercera parte.

La **negociación** implica la existencia de tratos directos entre organizaciones.

La **cooptación** ha sido definida como un proceso de absorción de nuevos elementos en el liderazgo o la estructura de fijación de políticas de una organización, como un medio de evitar amenazas a su estabilidad o existencia.

La **coalición**, cada organización deberá modificar sus objetivos de manera que estos estén orientados a un fin común.

La empresa privada busca mayor competencia, negociación mediante mecanismos del mercado en cambio las empresas públicas deben tratar con una variedad de fuerzas externas: legislaturas, contribuyentes, asociaciones profesionales de maestros y el público en general para conseguir apoyo.

2.4.6. Análisis de Procesos

Según **CARDONA; David** (internet; 2011) en su presentación análisis de crédito indica que “Análisis de crédito Antes de querer hacer cualquier comentario al respecto es necesario conocer y entender el concepto de riesgo con el cual se convive a diario en una institución financiera En términos muy simples existe riesgo en cualquier situación en la que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá a futuro Riesgo es sinónimo de incertidumbre, es la dificultad para poder predecir lo que ocurrirá.

En general, es importante conocer el riesgo en el ámbito financiero, ya que la mayoría de las decisiones financieras de importancia están basadas en la predicción del futuro y si éste no se da con base en lo que se había previsto,

seguramente se habrá tomado una mala decisión Hay quienes se rehúsan a aceptar riesgos y quienes no son tan reacios, en todos los casos, la idea es asumir el menor riesgo posible, en la medida de las posibilidades Pero no siempre el riesgo es malo y se puede convivir con él a través de un incentivo.

Es decir, aceptaremos más riesgo en la medida en que haya recompensa; es por ello que existe una relación muy estrecha entre riesgo y rentabilidad Factores que determinan el riesgo en instituciones financieras Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes.”

2.4.7. Políticas Crediticias

Según **SÁNCHEZ; Juan (Internet; 2008)** expresa que: “La definición de política de crédito empleada en este texto es amplia, compuesta tanto por consideraciones explícitas como implícitas. Son estas últimas las que adquieren mayor importancia en la medida en que el mercado en que opera la institución bancaria evoluciona vertiginosamente.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.”

2.4.8. Procesos Crediticios

La actual investigación presenta una variable dependiente denominada “Procesos Crediticios” por lo que procedo a enmarcar su teoría.

Tomando en cuenta el trabajo de **FUENTES; César (2010; Pág. 40)** en su libro “Gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos micro financieros” argumenta que: “En cada fase del proceso de créditos micro financieros están identificadas las áreas responsables de la ejecución de las funciones inherentes y las encargadas de los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos por cada etapa. Luego del análisis se ha considerado la opinión de los entrevistados respecto del nivel que presenta cada control y, en función de ello, se han asignado ponderaciones y calificaciones”.

Composición de los Créditos:

Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc.
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

Según **MORENO; José (2009; internet)** en su artículo crédito como herramienta financiera indica algunas variantes y bases para el otorgamiento del crédito.

Bases para el otorgamiento de un crédito.

Los analistas de crédito usan con frecuencia de las 5 “c” para centrar su análisis en los aspectos principales de la solvencia del crédito del cliente.

1. **Carácter (reputación):** es el registro del cumplimiento de las obligaciones pasadas del solicitante. Es el historial de pagos anteriores, se utiliza para evaluar su reputación.

2. Capacidad: la posibilidad del solicitante para pagar el crédito.
3. Capital: la solidez financiera del solicitante. Algunas veces se analiza la deuda del solicitante en relación con el capital contable utilizando razones de rentabilidad para evaluar su capital.
4. Garantía colateral: la cantidad de activos que el solicitante tiene disponibles para asegurar el crédito.
5. Condiciones: el ambiente de negocios y económicos actual afecte a algunas de las partes de la transacción del crédito.

Nota: El analista del crédito centra toda su atención en las dos primeras “c” (carácter y capacidad) por que representa los requisitos básicos para conceder un crédito. Las tres últimas “c” son importantes para elaborar un contrato y tomar la decisión de un crédito final que depende la experiencia y criterio del analista.

Pasos para el otorgamiento de créditos.

1. Presentación de solicitud y carpeta crediticia: requisitos y datos...
2. Evaluación del solicitante por parte del departamento de crédito.
3. Elaboración del reporte de aceptación o rechazo del solicitante.
4. Presentación al comité de crédito o departamento de riesgos crediticios.
5. Provisión de fondos.
6. Elaboración del contrato de crédito en base a las condiciones de negociaciones anteriores.
7. Firma del contrato por parte del solicitante y otorgante o representante de estos.
8. Presentación de la póliza de seguro por el bien otorgado.
9. Elaboración de una carpeta con los datos completos del cliente.
10. Elaboración del ala hoja de plan de pago en la cual se incluye: fecha de entrega del dinero y si es en efectivo o con cheque.

Solicitud de crédito

Es uno de los documentos más importantes para la elaboración de un crédito con base a este documento se inicia el proceso de crédito ya que nos aporta datos y elementos que una vez comprobados por la investigación nos ayuda a conocer al solicitante del crédito para, autorizar, negar o modificar las condiciones del crédito.

Nota: La solicitud por sí sola no es una información altamente confiable es necesario acompañarla de documentos que comprueben su veracidad o copia de los mismos.

Cinco grupos de datos de una solicitud

- Información personal o empresarial.
- Ingresos y egresos.
- Garantía.
- Referencia.
- Datos de crédito a solicitar: monto, plazo y pagos

Tipos de créditos

Clasificación de los créditos según su uso.

a) Crédito de inversión: este tipo de crédito puede definirse como aquel que se otorga en especial con objeto de colocar capitales en manos de terceros, para recuperarlos en fecha distante de aquella en que se hizo la presentación, percibiendo adicionalmente un interés por el monto.

NOTA: factores que se deben de tomar en cuenta para la dedición de un crédito.

Tasa de interés (tasa fija ó tasa variable)

Plazo

Sistema de pago (pagos diferidos o saldos insolutos con amortización al capital)

- b) Crédito bancario:** es aquel que se concede por institución financiera a sus clientes previo contrato establecido en el que se estipulan entre otras las cláusulas de contrato que indican importe y fechas de vencimiento o plazo.
- c) Créditos comerciales:** son aquellos otorgados por las empresas al público en general y son destinados a satisfacer las necesidades del consumidor.
- d) Créditos comerciales:** son aquellos otorgados por las empresas al público en general y son destinados a satisfacer las necesidades del consumidor.
- e) Créditos empresariales:** son los celebrados entre empresas ya sean del mismo o diferente giro con el objeto o fin de suministrarse materia prima, suministros ó capital.
- f) Crédito abierto:** es aquel que se concede a los clientes para disponer de el cuándo lo necesiten hasta cierto límite establecido.
- g) Crédito de habitación ó auto:** es aquel que se le concede al acreditado para comprar materia prima con la condición que los primeros frutos de esta materia sean directas para el acreedor (acreditante).
- h) Crédito refaccionario:** también es utilizado para la compra de materia prima o adquisición de activos fijos (su principal función y se garantiza con el valor de dichos activos)
- i) Crédito hipotecario:** es utilizado para la compra de bienes inmuebles y se garantiza con los mismos.

Crédito congelado: este término es utilizado de dos maneras:

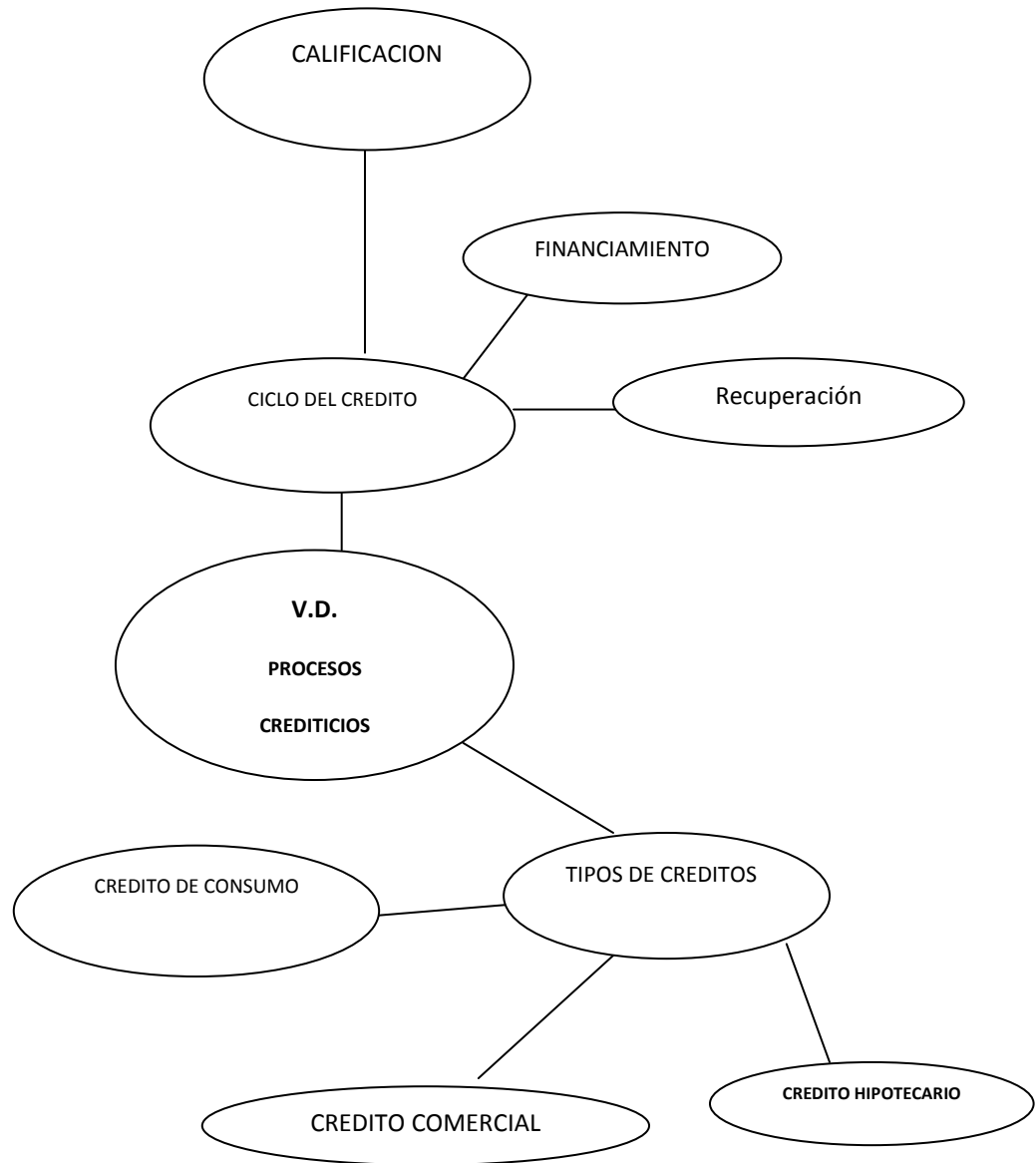
Son los clientes que tienen difícil cobro y su crédito queda suspendido.

Son aquellos en los que a un cliente se le maneja la misma tasa de interés durante sus pagos (pagos fijos)

j) Crédito agrícola: hay de dos tipos: a largo plazo: que es utilizado para financiar tierras de labranza o mejoras en las mismas; y a corto plazo: que es utilizado para comprar insumos de la producción o para comprar cosechas y ganado.

k) Crédito público: es aquel que dirige operaciones financieras el gobierno ya sea nacional estatal o local.

Para concluir indicaremos que cada proceso tiene un responsable lo cual nos lleva a pensar que manejan un control interno a través de su respectivo manual, todo esto se realiza por una toma de decisiones de la alta gerencia con la finalidad de manejar de la mejor manera sus activos y patrimonio.



Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

2.4.8.1. Ciclo del Crédito

Toda Institución Financiera Posee un Proceso para dar Trámite al servicio que prestan así:

2.4.8.1.1 Calificación

Según **El Banco del Estado Ecuatoriano (Internet; 2011)** expresa que: “Toda institución financiera posee una modalidad para calificar el nivel de endeudamiento de una persona bajo ciertos parámetros mismo que inicia con una solicitud de crédito y la entrega de varios documentos al banco o cooperativa.

1.- Solicitud de crédito

2.- Revisión de historia crediticia

Cada vez que usted solicita o recibe crédito, y cada vez que usted paga o no paga a tiempo sus obligaciones crediticias, usted está construyendo su historia de crédito. Cuando usted solicita un crédito, la institución financiera tiene tres formas de evaluar su historial de crédito.

1. Revisión de sus créditos pasados
2. Consideran cualquier nueva información que indique en su solicitud de crédito como objeto a revisión
3. Se puede contactar a una agencia de crédito de terceros para un informe sobre su historial de crédito en general

El Buro de crédito recopila información de crédito de las empresas o personas naturales que han realizado un crédito. Un historial de crédito sólido aumenta su capacidad para obtener crédito en el futuro. Los registros que contienen los informes negativos, tales como pagos atrasados o impagos, podrían hacer más difícil para que usted pida prestado u obtener crédito en el futuro.

3.- Capacidad de pago de crédito

Usted debe ser capaz de demostrar los medios para pagar el crédito durante el período de tiempo en cuestión. Su capacidad de pago de crédito va a cambiar de vez en cuando sobre la base de sus ingresos y su carga de deuda.

El uso de fórmulas matemáticas, que le ayudará a determinar su *relación servicio de la deuda* (DSR). Su DSR indica el porcentaje de su ingreso mensual actual que va hacia el pago de la deuda. Si estos cálculos indican que las responsabilidades adicionales de crédito pueden afectar su capacidad para cumplir o administrar sus gastos actuales, su solicitud de crédito puede ser rechazada.

▶ Colateral

Al ofrecer garantías como la seguridad, a cambio de crédito, el valor de su garantía debe ser determinado con exactitud.

Debido a que algunos activos pueden fluctuar en valor, o pierden su valor por completo con el paso del tiempo, ciertas formas de garantía serán consideradas más valiosas que otros.

▶ Su relación general con la entidad financiera

En conjunto con el crédito que concede factores, vamos a considerar su historial de crédito con nosotros.

En el caso de que su solicitud de crédito no es aprobado, vamos a ayudarle a entender las razones. También puede recomendar una estrategia para mejorar su calificación crediticia.

2.4.8.1.2 Financiamiento

Según **SÁNCHEZ; Alan (Internet; 2009)** indica que: “Al momento de la aprobación de un crédito el financiamiento es el paso final lo demás es solo documentación es así que una vez evaluado, aprobado y legalizado se pasa al

desembolso del dinero a la brevedad posible para satisfacer las necesidades del cliente”.

2.4.8.1.3 Recuperación

Según **Banca Fácil (Internet; 2010)** expresa que: “La colocación y recuperación de cartera de un determinado crédito es un importante indicador de eficiencia y eficacia del proceso crediticio y de la confianza hacia el cliente, de esto depende mantener una liquidez y un buen posicionamiento en el mercado financiero.

2.4.8.2 Tipos de Crédito

De acuerdo al mercado ecuatoriano y su Economía existen tres tipos de Créditos:

2.4.8.2.1 Crédito de Consumo

Según **Todo Préstamo (Internet; 2010)** expresa que: “Son los que podemos obtener en las entidades de crédito para financiar compras de elevada cuantía a las que no se puede hacer frente de otro modo, o bien que han sido inesperadas”.

2.4.8.2.2 Crédito Comercial

Según **Banca Fácil (Internet;2010)** indica que: “ Es un monto de dinero que otorga el Banco o Cooperativa a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo (1 a 4 años)”.

2.4.8.2.3 Crédito Hipotecario

Según **Agenda de la nueva arquitectura financiera (Internet; 2003) del Banco Central del Ecuador** expresa que: “Actualmente, las condiciones financieras para los créditos hipotecarios de largo plazo, no permiten acceder a todos los sectores de la población, puesto que la tasa de interés nominal que se cobra es del 18% anual, que sumada al costo adicional que tienen los créditos por concepto de comisiones, impuestos y otros recargos, llegan a tasas que superan el 22% de interés anual, tasa demasiado alta si la comparamos con las tasas de interés en dólares de otros países de Latinoamérica, como el caso de Chile que tiene créditos hipotecarios con tasas del 8% de interés anual.”

2.5 HIPOTESIS

“El deficiente Control Interno incide significativamente en los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010”

2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente

Control Interno

2.6.2 Variable Dependiente

Procesos Crediticios

2.6.3 Unidad de Observación

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE

La investigación se realiza dentro del enfoque predominante CUANTITATIVO POSITIVISTA

Según **MEJÍA; Julio** en su libro *Investigaciones Sociales (2004; Pág. 278)* expresa que: “Si entendemos que la idea de las ciencias es poder explicar fenómenos a través de relaciones causales, lo que pretende la investigación cuantitativa es determinar y explicar estas últimas a través de la recolección de grandes cantidades de datos que permitan fundamentar sólidamente una hipótesis.

El método cuantitativo responde a los intentos de aproximar y dar validez a las disciplinas sociales que suelen recurrir a la historia o a la filosofía para explicar y justificar lo estudiado (teoría normativa, institucionalismo), proceso que, a su vez, se inicia en la época moderna a través de Hume, continuado por Comte y el positivismo lógico y hecho propio, durante el último siglo, por la corriente conductista y el neo institucionalismo.

Debemos considerar, además, que el método cuantitativo responde a la aplicación del objetivo anteriormente citado, el hacer ciencia de las disciplinas sociales, a través de la técnica y la tecnología desarrolladas desde el siglo XIX tanto en materia de cálculo y procedimientos de investigación estadísticos como de máquinas de cálculo electrónicas y que estas condiciones materiales las han permitido un desarrollo formidable de este método así como este último empuja continuamente los límites de la investigación técnica y tecnológica.

Generalmente, la recolección de estos datos pasa a través de la aplicación de encuestas y sondeos a un universo o a una muestra de éste (donde por universo se entiende la totalidad de la estructura a estudiar, llámese país, región, ciudad, empresa, partido político, etc. y por muestra se entiende a una parte de este universo), muestra que puede ser elegida al azar o a través del criterio del investigador.

Estas encuestas contienen una serie de preguntas cuyas respuestas contienen los datos a estudiar, los cuales pueden ser categorizados como de intervalo (numéricos), de rango o de categoría (nominales), en orden de mayor a menor cuantificación. De hecho, estos dos últimos requieren que un valor les sea asignado, por lo cual su peso puede ser bastante menor a la hora de formular las relaciones matemáticas necesarias en la investigación.

Luego, estos datos pasan por procesos de análisis y medición estadísticos, que intentan buscar la relación que tienen estos datos con los fenómenos a estudiar, y que van desde un análisis invariado, que simplemente estudia el comportamiento de una sola variable dentro del set de datos a otros de creciente complejidad, multivariados, que intentan relacionar dos o más variables en el intento de explicar el fenómeno investigado.

En conclusión, el método cuantitativo busca acercar, a través de la recolección, estudio y análisis de grandes cantidades de datos mediante técnicas y tecnología estadística, a las disciplinas sociales hacia las ciencias exactas, todo esto gracias a la conversión de fenómenos sociales, capturados en forma de datos, en números. Así, estos números pueden ser ahora sometidos a técnicas estadísticas de determinación de probabilidades y permiten no sólo explicar fenómenos sociales sino también predecir posibles escenarios futuros”.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que se empleará para la presente investigación será efectuada tomando como base fundamental los siguientes tipos de investigación:

3.2.1 Investigación De Campo.- Aplica este tipo de investigación, debido a que se requiere de información primaria de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. , sujeto de investigación.

Según **AREAS; Fidias (2002; Pág. 34)** en su libro “El Proyecto de Investigación” expresa que: “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”

En mi opinión este tipo de investigación es muy importante, ya que la obtención de información de forma directa, nos permite manejar información verdadera sin errores.

3.2.2 Investigación Bibliográfica.- Es fundamental el respaldo científico, que ayuda como soporte del desarrollo de la investigación, permitiendo tener diversos enfoques y teorías de varios autores.

Según **AREAS; Fidias (2002; Pág. 34)** en su libro “El Proyecto de Investigación” indica que: “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos”.

Para concluir es fundamental obtener varios criterios, tanto escritos como cibernéticos, ya que nos permite ampliar de una manera científica el tema propuesto y así poder tener una visión más amplia y dar solución práctica y real a los problemas planteados.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

3.3.1 Descriptivo.- Este tipo de investigación será utilizada dentro de la investigación con la finalidad de conocer más de cerca los procesos, actividades y la forma como actúan los usuarios de la información para determinar transparencia dentro de la Cooperativa.

Según **GROSS; Manuel (Internet; 2010)** en su página expresa que: “En las investigaciones de tipo descriptiva, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento”.

Para finalizar la descripción de las actividades es una excelente manera de conocer los procesos y sus funciones y quien los norma, con la finalidad de mantener un conocimiento amplio.

3.3.2 Explicativo.- Nos permite entender cuáles fueron las causas de una forma amplia por las que se presentó el problema, y su respectivo efecto en la COAC “Andina” Ltda.

Según **GROSS; Manuel (Internet; 2010)** en su página argumenta que: “Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos”.

En conclusión la investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.

3.3.2.1 Método Deductivo.- Utilizaremos este método en vista de que tenemos conocimiento del problema de manera general, pero necesitamos saber sus causas, particularidades para tener un mejor entendimiento y emitir ciertas recomendaciones.

De acuerdo con **MOLINA; Juan (Internet; 2010)** en su página opina que: “En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables”.

Para finalizar entendamos que es una necesidad, el profundizar un problema o tema, para conocer de forma detallada sus deficiencias o particularidades, presentadas dentro de un proceso o actividad.

3.3.2.2 Técnicas de Investigación

Las técnicas a utilizarse en la presente investigación son las siguientes:

3.3.2.2.1 Entrevista

Según **ROMEO; Ana** (Internet; 2010) en su trabajo Materiales de Lengua y Literatura expresa que: “La entrevista es un acto de comunicación oral que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado o los entrevistados) con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien. En este tipo de comunicación oral debemos tener en cuenta que, aunque el entrevistado responde al entrevistador, el destinatario es el público que está pendiente de la entrevista”.

En la presente investigación emplearemos la técnica de la entrevista, para la máxima autoridad y empleados de la COAC “Andina” Ltda. En vista de que es el principal conocedor de los sucesos que enmarcan el problema antes mencionado.

3.3.2.2.2 Encuesta

Según **THOMPSON; Iván** (internet; 2006) en su artículo menciona que: “La encuesta es un método de la investigación de mercados que sirve para obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados que se utilizan para obtener datos precisos de las personas encuestadas.

En la actualidad, existen al menos cuatro tipos de encuesta que permiten obtener información primaria, por lo que es imprescindible que investigadores de mercados y mercadología conozcan cuáles son y en qué consiste cada uno de ellos”.

De acuerdo a **GARCÍA; Ferrado (internet; 2010)** en su artículo expresa; “La encuesta la define el Prof. García Ferrado como “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”

Para concluir indicaremos que el uso de la encuesta es estrictamente para empleados y clientes con la finalidad de conocer su criterio con respecto a los procesos tanto internos como externos. Todo esto manteniendo márgenes de error, ya que no estamos cien por ciento seguros que nos entreguen información real.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

3.4.1 Población

Tomando en cuenta el trabajo de **PONCE; Estela (2008: Pág. 23)** “Estadística Inferencial Aplicada” expresa que: “En investigación científica se le define como la totalidad de elementos sobre los cuales recae la investigación. A cada elemento se le llama unidad estadística, a ésta se le observa o se le somete a una experimentación, estas unidades son medidas pertinentemente.

El propósito de un estudio estadístico es extraer conclusiones acerca de la naturaleza de la población, pero resulta que las poblaciones son grandes, o por razones de ética, recursos financieros, metodológicos u otros no será posible, entonces se debe trabajar con una muestra extraída de la población bajo estudio”.

Para la presente investigación se procede a enmarcar la población, misma que ha sido tomada del último semestre del año fiscal 2010, tomando en cuenta ciertos parámetros dentro de los clientes como el monto del crédito, solo clientes antiguos

para así poder tener información de personas que ya conocen a la institución. Además de los propios empleados y directivos, a continuación se presenta el cuadro de la población.

Tabla 1. Población

Directivos	1
Empleados	4
Clientes	80

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

3.4.2 Muestra

Tomando en cuenta el trabajo de **LEVIN; Richard (2004; Pág. 10)** “Estadística para Administración y Economía” anota que: “Una muestra en general es toda parte representativa de la población, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible”. Para que sea representativa se debe seleccionar empleando el muestreo, tópico importante de la estadística, con la finalidad de que los resultados de esta muestra sean válidos para la población de la que se ha obtenido la muestra. Esta generalización se realiza empleando la estadística Inferencial”

Para la presente investigación utilizaremos la fórmula para determinar la muestra del grupo denominado clientes, de los otros dos grupos como son directivos y empleados realizaremos una entrevista, todo esto con la finalidad de determinar una muestra significativa.

Formula:

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z^2}{(N-1) \cdot E^2 + \sigma^2 \cdot Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la población

σ^2 = Varianza de la Población 0.25

Z = Nivel de Confianza 95%

E = Error Admisible 5%

Desarrollo:

$$n = \frac{80*(0.25)*(1.96)^2}{(80-1)*(0.05)^2 + (0.25)^2*(1.96)^2}$$

$$n = \frac{80*0.25*3.8416}{0.025 + 0.25*3.8416}$$

$$n = \frac{76.832}{0.1975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{76.832}{1.1579}$$

$$n = 66.3546$$

$$n = 66$$

Esta es la muestra del grupo clientes, ya que para los otros dos grupos por ser una población micro se les realizara directamente una entrevista.

La cifra que se obtiene resulta según un margen de error del 5%, los mismos que permiten tener una visión global de las causas y efectos más relevantes que originan el problema objeto de la investigación

3.5 Operacionalización de la Variables

3.5.1 Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno

Cuadro N° 02

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Control Interno es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y metas.	Ambiente de Control	Visión: Empleados que la conocen <hr/> Total de Empleados	¿Qué nivel de conocimiento tienen los empleados con respecto a la misión de la cooperativa?	Entrevista al Gerente Ing. Alfredo Jácome con Cuestionario (ver anexo1)
	Evaluación del Riesgo	Políticas: Políticas aplicadas <hr/> Políticas establecidas	¿Existe cumplimiento de políticas para la ejecución de cada proceso de crédito?	Entrevista al Gerente Ing. Alfredo Jácome con Cuestionario (ver anexo1)
	Actividades de Control	Cultura: Áreas con mejoras <hr/> Total de áreas	¿La alta dirección se ha preocupado por realizar mejoras o mantener un control adecuado de todas las áreas?	Entrevista al Gerente Ing. Alfredo Jácome con Cuestionario (ver anexo1)
	Información y Comunicación	Comunicación: Canales de comunicación <hr/> Total de áreas	¿Existen los medios suficientes para mantener una comunicación real y a tiempo?	Entrevista a los empleados con cuestionario (ver anexo 2)
	Supervisión y Monitoreo	Horizonte: Acciones realizadas <hr/> Acciones planteadas	¿Existe acciones que permitan monitorear las actividades en procesos de mejora?	Entrevista al Gerente Ing. Alfredo Jácome con Cuestionario (ver anexo1)

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

3.5.2 Operacionalización de la Variable Dependiente: Procesos Crediticios

Cuadro N° 03

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Los procesos de crédito son medidas o métodos tomados para evitar riesgos financieros y asegurar la rentabilidad futura	Calificación	Nivel de Endeudamiento	¿Cuál es el indicador principal para determinar el monto del crédito y ser calificado?	Entrevista al Gerente Ing. Alfredo Jácome con Cuestionario (ver anexo 1)
	Financiamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo Total}}$	¿Nivel de satisfacción con respecto a la obtención del crédito?	Encuesta a los clientes mediante Cuestionario (ver anexo 3)
	Recuperación	$I_r = \frac{Pr}{Pe}$ I _r : Índice de Recuperación. Pr: Pagos recibidos en últimos 30 días. Pe: Pagos esperados en últimos 30 días	¿Existe capacitación hacia los nuevos empleados acerca de los procesos de crédito?	Entrevista al Gerente Ing. Alfredo Jácome con Cuestionario (ver anexo 1)

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

3.6 RECOLECCION DE INFORMACION

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

3.6.1 Plan para la recolección de información

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

- Definición de los sujetos:
En la investigación que se está realizando se investiga al Sr. Gerente, a sus empleados y por ultimo a los clientes mismos que mantienen una relación directa con la empresa.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.
Tomando como referencia la operacionalización de las variables tenemos:
Operacionalizacion de la variable independiente: Tenemos Cinco entrevistas
Operacionalizacion de la variable dependiente: Tenemos sesenta y seis encuestas y cinco Entrevistas
- Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.
Para la presente investigación utilizaremos instrumentos como: trece entrevistas cada una con su debido cuestionario y para finalizar sesenta y seis encuestas con su debido cuestionario.
- Explicitación de procedimientos para la recolección de información, como se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

Tabla N° 2 Cronograma de Aplicación de Entrevistas y Encuestas

Entrevista Sr. Gerente	Como: Analítico
	Cuándo: 23 de Mayo del 2011
	Dónde: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.
	Para que: Obtener Información de fuente primaria y veras.
Entrevista Sres. Empleados	Como: Analítico
	Cuándo: 24de Mayo del 2011
	Dónde: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.
	Para que: Profundizar el panorama del problema.
Encuesta Clientes	Como: Analítico
	Cuándo: 27/28 de Mayo del 2011
	Dónde: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.
	Para que: Conocer cómo afecta al cliente los problemas internos.

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.7.1 Procesamiento

- Revisión Crítica de la información recogida; es decir limpieza de información Defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

3.7.2 Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, como apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis

El método a utilizarse en el presente proyecto para la comprobación de hipótesis es el de Chi cuadrado, mismo que se define a continuación:

Tomando en cuenta el trabajo de **PUENTE; Javier (2009: internet)** argumenta que: “Chi cuadrado: La prueba de independencia Chi-cuadrado, nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación”.

- Finalmente análisis de los datos en base a los objetivos específicos y establecidos de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

4.1/4.2 Análisis e Interpretación de los Resultados

Una vez tabulados los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. Se procede a analizar e interpretar los resultados, mismos que fueron obtenidos mediante técnicas de investigación detalladas en el capítulo tres.

Se analizará cada una de las preguntas mediante gráficos estadísticos, que procederán a enmarcar los porcentajes que representan las expresiones de los encuestados, también se realizará un análisis de los datos obtenidos para darnos una idea de la situación actual.

Además se procederá a comprobar la hipótesis planteada en el capítulo dos, mediante el método estadístico del chi cuadrado.

Encuestas a los Clientes

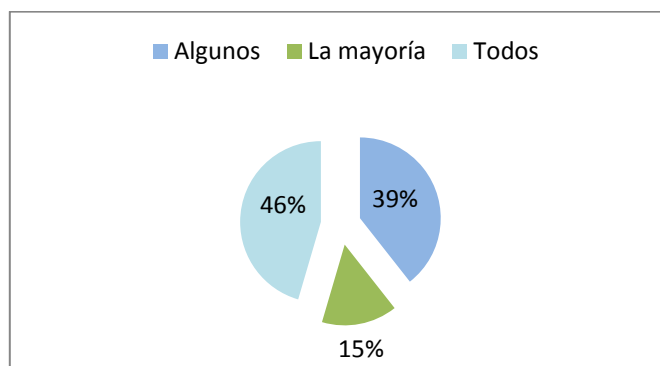
1.- ¿Conoce usted todos los servicios que presta la Cooperativa?

Tabla N° 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Algunos	26	39,39
La mayoría	10	15,15
Todos	30	45,46
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC
Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Gráfico N° 4



Fuente: Tabla N°3

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

Del total de los encuestados el 61% nos indica que no conocen ampliamente los servicios que presta la cooperativa mientras que el 39% afirma que sí tienen conocimiento de los servicios financieros.

Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas los clientes no conocen ampliamente los servicios que presta la COAC, debido tal vez a una falta de comunicación hacia el cliente por lo que se debería iniciar una campaña sobre los servicios que presta.

2.- ¿Ha realizado préstamos en esta institución?

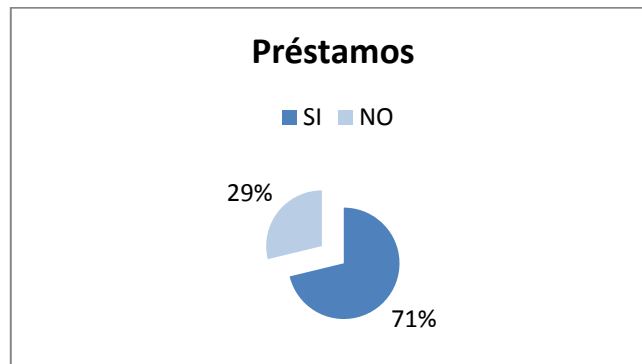
Tabla N° 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	47	71,21
NO	19	28,79
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 5



Fuente: Tabla N°4

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

Del total de encuestados el 71% afirma que todavía no han realizado préstamos en la institución, mientras que el 29% asegura que si los ha realizado.

Interpretación

De acuerdo a los datos obtenidos la mayor parte de encuestados no realizan aun préstamos debido a que desean conocer más sobre su trayectoria y credibilidad, se recomienda dar más apertura a los clientes, mediante capacitaciones, publicidad con hechos reales y sobre todo demostrar su credibilidad, enfatizando las tareas realizadas e informando de manera adecuada cada uno de los procesos realizados.

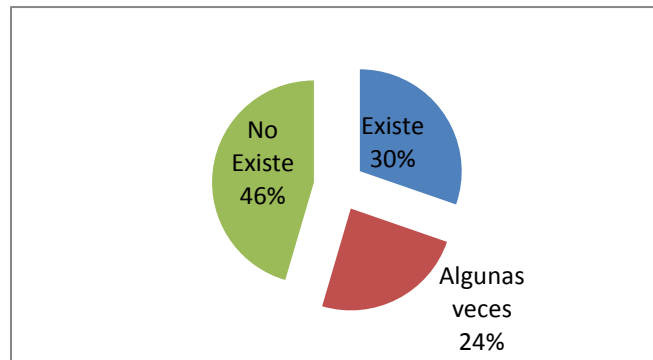
3.- ¿Cree usted que existe información suficiente sobre los requisitos de los créditos?

Tabla N° 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Existe	20	30,30
Algunas veces	16	24,24
No Existe	30	45,45
TOTAL	66	100,00

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC
Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 6



Fuente: Tabla N°5

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

Del total de encuestados el 59% que representa a la mayoría indica que no existe información sobre los requisitos, mientras que el 41% manifiesta que si existe información completa de los requisitos.

Interpretación

Los datos encuestados indican que no existe suficiente información sobre los requisitos para los créditos, debido a que existen personas que no tienen un nivel educativo alto y entienden las cosas con un nivel muy básico, por lo que se recomienda presentar información muy detallada tanto escrita como oral, y sobre todo mantener cierta paciencia con las repreguntas de las personas.

4.- ¿Le otorgan con facilidad los créditos?

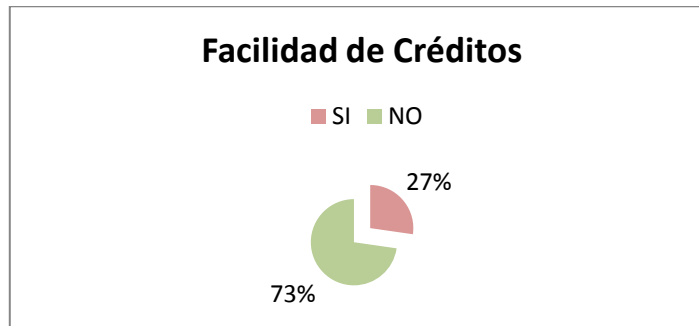
Tabla N° 6

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	18	27,27
NO	48	72,73
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 7



Fuente: Tabla N° 6

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

Del total de encuestados un 73% que representa la mayoría informa que no es tan fácil conseguir un préstamo, mientras que el 27% afirma que si otorgan con facilidad los créditos.

Interpretación

De acuerdo a la información proporcionada por los encuestados podemos concluir que no es muy fácil adquirir un prestamos debido a la segmentación de mercado, por lo que se recomienda analizar los nichos de mercado para poder incluir a un sector de la sociedad que nunca ha podido obtener un crédito, con facilidades de pago y con montos bajos de iniciación para perder determinar su capacidad de pago.

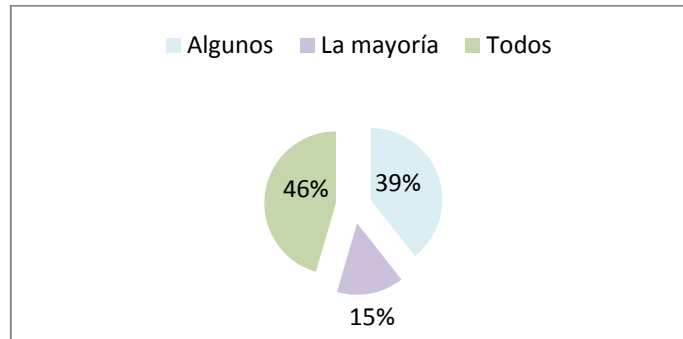
5.- ¿Los requisitos que solicita la Cooperativa son de fácil acceso?

Tabla N° 7

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Algunos	26	39,39
La mayoría	10	15,15
Todos	30	45,46
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC
Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 8



Fuente: Tabla N°7

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

Del total de encuestados el 64% que representa la mayoría opina que los requisitos solicitados por la COAC no son de fácil acceso, mientras que un 36% opina que sí.

Interpretación

Los datos presentados nos indican que los requisitos solicitados y planteados por la cooperativa no son de fácil acceso, debido tal vez a una falta de información sobre los mismos, o tal vez a una desactualización de los requisitos, por lo que se recomienda realizar un análisis completo de los documentos solicitados y una atención personalizada al cliente para que pueda tener un conocimiento amplio de donde y como puede adquirirlos.

6.- ¿Está de acuerdo con las políticas de crédito implantadas por la cooperativa?

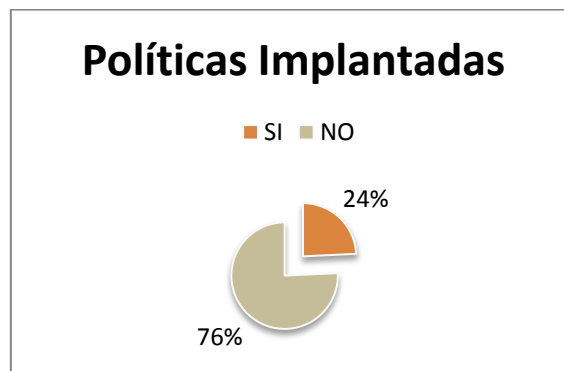
Tabla N° 8

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	24,24
NO	50	75,76
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 9



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

Del total de encuestados un 76% coinciden en que no están de acuerdo con ciertas políticas implantadas por la cooperativa, mientras que el 24% opina que sí.

Interpretación

La mayoría de encuestados nos indica que no están de acuerdo con la políticas propuestas por la COAC, pero que por necesidad solicitan los servicios que prestan, por lo que se debería realizar un análisis a los manuales de los procesos de crédito, donde indican las políticas planteadas para cada proceso o servicios y así poder ofrecer un buen servicio a los clientes tanto antiguos como nuevos, demostrándoles que son excelentes en lo que hacen y que pueden satisfacer con las expectativas del cliente.

7.- ¿Está de acuerdo con el control interno implantado por la administración a los proceso de otorgamiento de crédito?

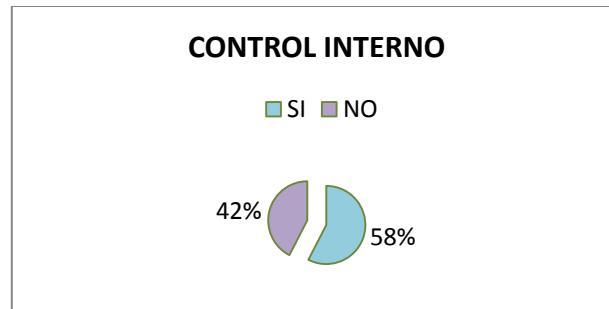
Tabla N° 9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	38	57,58
NO	28	42,42
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 10



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

Del total de encuestados nos informan que el 58% han tenido un trato cordial o delicado por parte del encargado del área de créditos, mientras que el 42% asegura que el trato no ha sido muy bueno.

Interpretación

Los datos obtenidos reflejan que la mayoría ha tenido un trato cordial por parte del oficial de créditos, por lo que se recomienda que para el grupo que no está de acuerdo con el trato, se analice y se determine cuáles son las causas que le hacen pensar que existe un deficiente trato al cliente y realizar capacitaciones sobre buena atención a las personas que tienen a su cargo a los socios.

8.- ¿Los tiempos establecidos para el desembolso del crédito satisfacen sus necesidades?

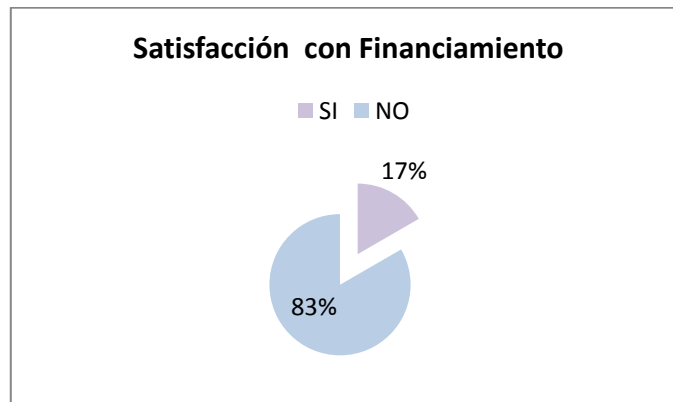
Tabla N° 10

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	16,67
NO	55	83,33
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 11



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

El 83% de los encuestados que representan la mayoría, nos indican que el tiempo para el desembolso del dinero es demoroso y no se ajusta a sus necesidades, mientras que un 17% están conformes con los tiempos para entrega de créditos.

Interpretación

Como Conclusión mencionaremos que las personas realizan los créditos es por necesidad o por cubrir una emergencia y los datos reflejan un proceso lento y lleno de trabas para el cliente por lo que se recomienda mejorar los procesos que intervienen en el bienestar del cliente.

9.- ¿Se siente conforme con los plazos establecidos para cobro de créditos?

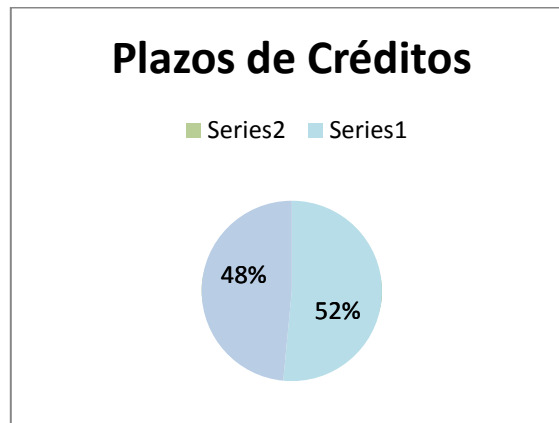
Tabla N° 11

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	51,52
NO	32	48,48
TOTAL	66	100

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 12



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

El 52% de los encuestados que representan la mayoría nos indican que no están de acuerdo con las opciones de cobro, mientras que el 48% dicen estar de acuerdo con las opciones de cobro.

Interpretación

Como conclusión indicaremos que existe ciertas medidas de cobro, mismas que los clientes no están identificados, por lo que se debería realizar un nuevo estudio sobre los clientes o a su vez actualizarse en nuevas formas o métodos de cobro que no afecten la integridad del socio, para que así puedan conservar la buena imagen de la empresa y la fidelidad de los actuales socios y crecer como empresa a futuro.

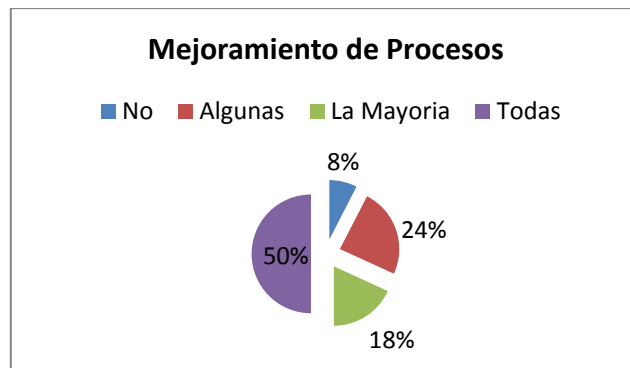
10.- ¿Cree usted que se debería mejorar los procesos de Crédito para ofrecerle un mejor servicio?

Tabla N° 12

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	5	7,58
Algunas	16	24,24
La Mayoría	12	18,18
Todas	33	50,00
TOTAL	66	100,00

Fuente: Encuestas Aplicadas a los Clientes de la COAC
Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Grafico N° 13



Fuente: Tabla N° 12
Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Análisis

El 50% de los encuestados que representa a la mayoría opina que se debería replantear todos los procesos de crédito, mientras que un 24% piensa que gran parte de ellas se debería cambiar.

Interpretación

Para concluir mencionaremos que la mayoría de encuestados no están conformes con el tratamiento del crédito que la COAC ha implantado, todo esto debido a ciertas inconvenientes provocados dentro del proceso de créditos realizado por los clientes ya sea al momento de la calificación, tardía en el financiamiento o maneras de cobro indebidas como se detalla en el marco teórico por lo que se recomienda una evaluación de los procesos planteados y reformarlos de ser lo más conveniente.

Cuadro N° 04
ENTREVISTA AL SR. GERENTE

Preguntas	Respuestas Gerente
1.- ¿Cuántos años lidera esta prestigiosa COAC?	Tres años aproximadamente
2.- ¿Existe un manual de Control Interno?	Si existe pero no se lo utiliza, ha permanecido en nuestra cooperativa desde mediados del año 2009.
3.- ¿Dentro de la institución existe un auditor interno?	No contamos con un auditor interno, en varias ocasiones hemos insistido a la junta general un nuevo ingreso de este tipo de personal pero no dan paso.
4.- ¿Se han realizado Evaluaciones del control interno?	No hemos realizado evaluaciones de control interno, ya que no hemos sentido anomalías dentro de nuestro servicio.
5.- ¿Existe una constante capacitación para el personal involucrado en el departamento de créditos?	En estos últimos meses han existido nuevo ingreso de personal por lo porque si hemos tenido varios inconvenientes.
6.- ¿Han experimentado problemas con respecto a los créditos?	Bueno a finales del 2010 debido a la nueva contratación y falta de experiencia del mismo hemos pasado por dificultades técnicas como es la indebida forma de cobro.
7.- ¿Cree usted que es fundamental una evaluación del control interno dirigido al departamento de créditos con la finalidad de constatar su eficiencia?	Pienso que sería algo excelente, para así poder determinar si están funcionando con normalidad nuestros procesos, si nuestras políticas están bien planteadas.

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Cuadro N° 5

ENTREVISTA A LOS EMPLEADOS

Preguntas	Empleado 1	Empleado2	Empleado3	Empleado4
1.- ¿Existe un Sector Créditos dependiente del Área Financiera?	Si Hay pero Todos a veces ayudamos	Si pero existe rotación de puestos	Si pero existe Rotación	Si existe pero todos sabemos las tareas de cada puesto.
2.- ¿Hay normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes?	Si hay normas pero desactualizadas	Si existe pero al inicio las aplicamos, ahora hay otras nuevas que no constan.	Por supuesto pero no se las aplica en su totalidad	Si existen pero no las tenemos por escrito, solo conocemos.
3.- ¿Se encuentran actualizadas las políticas crediticias?	Si pero no está actualizado en el manual	Algunas, las que más se utilizan en materia de créditos.	Claro que sí	Bueno no estoy tan enterada pero creo que si
4.- ¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal?	Si hay las carpetas pero se las actualiza cuando hacen créditos	Si existe las carpetas pero no todas actualizadas	Con que fin se las va actualizar si a lo mejor no hacen créditos seguido.	Si están las carpetas pero no sé si actualizadas
5.- ¿El Responsable y demás personal del Departamento crediticio cuenta con capacitación?	La verdad no hay capacitación solo una vez	Solo cuando entramos nos ofrecen capacitación.	Si como jefa me capacitan para poder informar.	Si hay pero solo para los jefes de las áreas.
6.- ¿Cree usted que se debería realizar una evaluación de control interno al departamento de créditos para constatar su eficiencia?	Pienso que sí, para saber en qué estamos fallando	No estoy muy de acuerdo ya que somos una empresa de prestigio.	Si sería una buena idea Para determinar nuestra eficiencia	Claro que se debería hacer evaluaciones seguidas para saber cómo estamos.

Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

4.3. Verificación de Hipótesis

La verificación de la hipótesis se la realizara con los datos obtenidos a través de las encuestas y entrevistas realizadas al gerente, empleados y clientes, mediante la prueba del Chi – cuadrado.

Tabla N°13 Tabla de Contingencias

PREGUNTAS	RESPUESTAS		TOTAL
	SI	NO	
PREGUNTA N° 6 ¿Está de acuerdo con las políticas de crédito implantadas por la cooperativa?	16	50	66
PREGUNTA N°7 ¿Está de acuerdo con el control interno implantado por la administración a los proceso de otorgamiento de crédito?	38	28	66

Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Tabla 14. Tabla de Frecuencias Observadas.

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 6	16	50	66
Pregunta 7	38	28	66
TOTAL	54	78	132

Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Tabla 15. Tabla de Frecuencias Esperadas.

PREGUNTA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 1	27	39	66
Pregunta 10	27	39	66
TOTAL	54	78	132

Fuente: Encuestas realizadas a los Clientes

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

4.3.1. Planteamiento de Hipótesis

Ho: “El deficiente Control Interno **NO** incide significativamente en los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010”

Ha: “El deficiente Control Interno **SI** incide significativamente en los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010”

4.3.2. Modelo Matemático

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

4.3.3. Nivel de Significación

5% = (0.05)

4.3.4. Distribución Muestral

$$Gf = k - 1$$

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

En donde:

Gf = Grados de libertad

$$Gf = (2 - 1) (2 - 1)$$

f = # de filas

$$Gf = (1) (1)$$

c = # de columnas

$$Gf = 1$$

4.3.5. Definición de la Zona de Rechazo

X = 3.84 (ver anexo 5)



4.3.6. Cálculo de Chi Cuadrado (X^2)

Tabla 16. Cálculo Matemático

PREGUNTA	FO	FE	(FO-FE)	(FO-FE) ²	(FO-FE) ² /FE
Pregunta 6	16	27	-11	121	4.48
Pregunta 7	38	27	11	121	4.48
Pregunta 6	50	39	11	121	3.10
Pregunta 7	28	39	-11	121	3.10
	$\Sigma = 132$	$\Sigma = 132$		$X^2 = 15.16$	

4.3.7. Decisión

$$15.16 \geq 3.84$$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

X^2 se encuentra en la zona de rechazo H_0 ; entonces aceptamos H_a

Por lo que se concluye que: “El deficiente Control Interno **SI** incide significativamente en los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el respectivo análisis de la investigación se ha llegado a establecer las siguientes conclusiones.

- Después del análisis realizado en el caso de la cooperativa de ahorro y crédito “Andina” Ltda. Se concluye que el control interno implantado esta desactualizado, por lo que las políticas de crédito no se están aplicando de acuerdo a las normas impuestas por la cooperativa sino más bien a un conocimiento empírico proporcionado por la persona que capacito al personal nuevo del área de créditos.
- La entidad financiera no cumple con un manual actualizado que le permita dar seguimiento a cada proceso de crédito, por lo que se determina un deficiente control interno en el área.
- Los procesos de crédito en este caso el de otorgamiento, no cumplen con una verificación continua para diagnosticar su mejoramiento o una estabilidad eficaz que permita validar el buen funcionamiento de las políticas implantadas por la entidad.
- Una vez analizado y verificado los procesos de crédito llevados a cabo, se diagnostico que existen ciertas actividades que no se las realiza con total transparencia, es decir no se las realizo de manera correcta como indica el manual de control interno.

- Una vez analizado los datos obtenidos acerca de la problemática que mantiene la Cooperativa, se concluye que no existe un departamento de auditoría que permita medir el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos, al igual que no existen evaluaciones de ningún tipo para el departamento de créditos.
- La falta de incentivos hacia los clientes ha puesto una barrera entre los socios y la cooperativa, misma que provocado una afluencia menor en la solicitud de préstamos, ya que por el momento el socio se halla analizando las propuestas que le ofrece la empresa para poder tomar una decisión de crédito.
- El control interno adecuado en el departamento de créditos, es de suma importancia, sin embargo, esta institución financiera, carece de instructivos u otros controles que normen la seguridad de dicho departamento debido a que esta área en la mayoría de estas instituciones es manejada por una sola persona.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez concluido con el trabajo de investigación y establecer las pertinentes conclusiones, sugeriremos las recomendaciones necesarias para que la entidad financiera mejore sus procesos.

- Se recomienda realizar un análisis del control interno para determinar el nivel de desactualización que presenta y los efectos que esta produce en el proceso de otorgamiento de crédito.
- Es primordial en toda entidad mantener un manual de funciones y actividades actualizado conforme avance la tecnología o el medio en el que estamos situados para poder ofrecer a los socios un servicio óptimo.

- Se debe realizar índices de eficiencia y eficacia cada cierto periodo con la finalidad de evaluar los procesos realizados.
- Se recomienda realizar una evaluación del control interno al proceso de otorgamiento de créditos para medir el nivel de eficiencia con la que fueron realizadas cada una de las actividades que permitieron otorgar un préstamo.
- Considerando el alto grado de riesgo crediticio, el acelerado desarrollo tecnológico que se está experimentando en las instituciones financieras, es conveniente, que la Cooperativa cuente con un departamento de auditoría interna con personal suficiente para la cobertura total de las áreas a evaluar de manera periódica, siendo la prioridad el departamento crediticio y sobre todo para iniciar con la evaluación de control interno.
- Se recomienda la creación de estrategias de diferenciación para mantenernos en el mercado financiero y generar ventajas competitivas que nos permitan satisfacer las necesidades de nuestros socios y por ende engrandecer a la Cooperativa.
- La capacitación del personal tanto nuevo como antiguo en toda empresa financiera es de vital importancia, principalmente en el área de créditos, con el fin de disminuir el riesgo crediticio, pero en esta empresa lo que más falta es capacitación continua, no solo para los jefes de cada departamento, sino también para los que ocupan cargos, como auxiliares o asistentes.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título

Establecer la evaluación del control interno al proceso de otorgamiento de crédito para determinar si existe una correcta aplicación de los manuales de funciones y actividades

Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. De la ciudad de Latacunga

Beneficiarios

Departamento de créditos

Socios

Empleados

Ubicación

Provincia: COTOPAXI Cantón: Latacunga Barrio: el Carmen Calle: av. Benjamín

Terán 3 – 19 y Antonia Vela Referencia Ubicación: Diagonal al parque del Carmen

Teléfono Trabajo: 032802-102 032802 – 754 032802 – 850

Tiempo estimado para la ejecución

Enero – Junio

Tabla N° 17 Equipo Técnico Responsable

EQUIPO TECNICO DE AUDITORIA		
NOMBRES	CARGO	REFERENCIAS
Dr. Joselito Naranjo	Jefe de Auditoria	J.N.
Laura Verónica Chimborazo Palma	Auditora	L.V.CH.P.

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Costo

Tabla N° 18 Recursos Materiales

Rubro	Cantidad	Valor Unitario	Total
Copias	50	0.02	1,00
Internet	10	0.8	8,00
Servicios Básicos	-----	-----	100,00
Alimentación	38	1.5	57,00
Calculadora	1	9.99	9.99
Esferos	3	0.30	0.90
Transporte	38	1.00	38.00
Anillados	3	3.00	9.00
		Subtotal	221.89
		10% de imprevistos	22.19
		TOTAL	244.08

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

El total de financiamiento para la evaluación de control interno al departamento de créditos es de \$1300 incluido ya honorarios profesionales, el IVA y las respectivas retenciones se cobraran a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. De la ciudad de Latacunga.

6.2 Antecedentes Investigativos

La cooperativa de ahorro y crédito andina Ltda. es una institución financiera controlada por la Dirección Nacional de Cooperativas, además de operar en conjunto con el Banco Central del Ecuador, a partir del 2007 viene prestando sus servicios al público en general.

Durante este tiempo de trayectoria y sobre todo gracias al apoyo de quienes creen en la ardua labor diaria, Cooperativa ANDINA Ltda., en este poco caminar cuenta con más de 1.300 socios en continua progresión, liderando el cooperativismo a nivel local y de esa manera respaldando el desarrollo socio-económico de sus cooperados, a través de la prestación ágil y oportuna con nuevas alternativas de fácil acceso, dentro de un marco de eficiencia administrativa-operativa y ética financiera, razón por la cual la institución ha mantenido un crecimiento ascendente dentro de la participación del mercado a nivel de instituciones financieras.

La cooperativa ofrece varios servicios entre ellos están las aperturas de cuentas, andina ahorro, andina crecer, andina DPF, cuenta ágil, andina 20/20, en el segmento crédito se maneja mediante micro andina, andina grup, credi andina, en esta última línea de crédito esta constando los créditos hipotecarios.

En la historia de la cooperativa no se ha podido comprobar una evaluación del control interno a ningún departamento, ni una auditoria de control que permita conocer el buen rendimiento de los procesos por lo que se determino que es muy importante la realización de la evaluación, no con la finalidad de determinar responsables, sino mas bien se busca verificar la eficiencia de las actividades.

6.3 Justificación

El control interno adecuado en el departamento de créditos, es de suma importancia, debido a la sensibilidad del proceso y del mercado sin embargo, la institución objeto de la investigación, no se preocupa de verificar el buen rendimiento de los procesos y las garantías que este ofrece, el manual de control interno es un documento bien realizado pero no ha sufrido la debida actualización con el de cursar del tiempo, por lo que no se puede tener la certeza de la existencia de un documento que norme la seguridad de dicho departamento debido a que esta área en la mayoría de estas instituciones es manejada por una sola persona.

Desde el punto de vista profesional, es fundamental el departamento de auditoria interne para mantener un control actualizado y eficiente sobre todas las operaciones que realiza la cooperativa.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Evaluar el Control Interno y su impacto en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. De la ciudad de Latacunga durante el segundo semestre del 2010 con la finalidad de medir la gestión de la administración.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Conocer las actividades y procesos a realizar para la ejecución de acuerdo a la línea de crédito con la finalidad de verificar su cumplimiento.
- Determinar el nivel de riesgo que permiten las actividades del proceso crediticio cuando no se acatan los reglamentos con el objeto de establecer el nivel de eficiencia

- Evaluar los procesos de crédito, que el personal realiza para la ejecución de cada línea de crédito crítica y así poder determinar la incidencia que tiene el control interno en cada uno de los procesos.

6.5 Análisis De Factibilidad

“Los factores políticos y legales tienen un impacto de suma importancia en el sector financiero es así que varias políticas monetarias y fiscales son una amenaza, para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.

Como es el caso, de las regulaciones impuestas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, por lo que acata y cumple, aunque esto signifique restar su campo de acción en lo que concierne a la atención de los socios, es decir, que debe disminuir los servicios, como es el caso que por recomendación de la Superintendencia de Bancos y Seguros tuvieron que suspender el supermercado, almacén y biblioteca que en ese entonces ofrecían. El cumplimiento de todas las disposiciones y normas impuestas por la Superintendencia de Bancos y Seguros garantiza la transparencia de las actividades de la Cooperativa y concede confianza a sus asociados y a la ciudadanía en general”.

En conclusión La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda., considera a este factor como una amenaza, debido a que la situación del país ha tenido diferentes cambios dirigidos a los diferentes sectores económicos, que nos han llevado a modificar tanto la condición política y tributaria con las nuevas reformas de la constitución, lo que nos conlleva adaptarnos a las variaciones económicas.

“Una de las principales preocupaciones de los gobiernos es combatir el desempleo o por lo menos mantenerlo a niveles bajos, ya que con ello se asegura que el bienestar económico vaya paralelamente con el bienestar social.

Las tasas de desempleo varían considerablemente por cambios del volumen de movimiento del mercado de trabajo, resultado del cambio tecnológico, lo que conduce al cambio de empleo de una empresa a otra, de un sector a otro y de una región a otra; además también según la edad, sexo y raza.

La tasa global de desempleo es uno de los indicadores más frecuentemente utilizados para medir el bienestar económico global, pero dada la dispersión del desempleo, debería considerarse que es un indicador imperfecto de dicho bienestar”.

Para Finalizar indicaremos que de manera continua hay que analizar el ámbito socio económico de nuestro mercado, para conocer cuál es su límite de crédito y disminuir nuestro riesgo crediticio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. nos permite acceder a la información que necesitamos, para ejecutar nuestra propuesta, así también, por el momento no cuentan con un especialista en el área de auditoría que nos permita contar con antecedentes ya auditados en años anteriores, por lo que nuestra Evaluación de Control Interno será la primera referencia a nivel institucional.

6.6. Fundamentación

6.6.1 Fundamentación Legal

Normas De Auditoría Generalmente Aceptadas

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA`s) son los principios fundamentales de auditoría, en los que debe basarse el auditor durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las NAGA`s, constituyen los mandamientos para el auditor y son:

Nomas Generales o Personales

Se refieren a la cualidad que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone.

- La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y destreza como auditor.
- En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio.
- Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen.

Normas de Ejecución del Trabajo

Regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases, el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos.

- La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado.
- Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno, como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.

- Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría. La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión

Normas de Preparación del Informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

- El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- El informe deberá indicar si tales principios han sido observados consistentemente en el período en curso con relación con el periodo anterior.
- Las revelaciones informativas contenidas en los estados financieros se considerarán como razonablemente adecuadas, a menos que se indique lo contrario en el dictamen.
- El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

Opinión limpia o sin salvedades.

Este tipo de opinión es emitida por un auditor, cuando los estados financieros presentados, están libres de errores significativos y están representados de forma equitativa en conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente.

Aceptados (PCGA), es decir, la condición financiera de la empresa, la posición y las operaciones se presentan adecuadamente en los estados financieros. Es el mejor tipo de informe que una entidad auditada pueda recibir de un auditor externo.

Opinión con salvedades o calificada.

El Auditor emite dictamen con salvedades cuando los estados financieros de la entidad presentan razonablemente la situación financiera salvo excepciones o limitaciones que no afecten de manera importante o significativa la situación financiera o resultados de operaciones mostradas.

Evaluación de Riesgo y Control Interno NIA 6 Norma Internacional de Auditoría

8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:
 - a) “El ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar

en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
 - Filosofía y estilo operativo de la administración.
 - Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
 - Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de deberes.
- b) “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.
- Los procedimientos específicos de control incluyen:
 - Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros

- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

6.6.2 Fundamentación Teórica

Tomando en cuenta el trabajo de **CARLOS; Porras (2004; Pág. 102-149)** en su libro Auditoria de Gestión indica que “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 dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Se refiere a los objetivos del negocio, entendidos en términos de rentabilidad y rendimiento de las operaciones de la empresa u organización.

Fiabilidad de la información financiera

Pretende garantizar que la empresa disponga de información financiera cierta, fiable y, muy importante, que esta información se obtenga tempestivamente, eso es, cuando sea necesaria y útil.

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Se refiere al cumplimiento de todas aquellas normas o reglas a las que se encuentre sujeta la empresa.

Técnicas de Control Interno

Es la destreza o habilidad de una persona para usar procedimientos, y recursos para cumplir un determinado fin.

Técnicas de control interno

Es el conjunto de actividades, procedimientos y métodos prácticos, que utiliza la institución para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades que pueden ocurrir al desarrollar las operaciones diarias de una organización.

Por ende se clasifican de la siguiente manera:

Técnicas de control interno de validación

Son el conjunto de actividades que comprenden los mecanismos de autorización, comparación y verificaciones del cumplimiento de la información.

Validar es la comprobación de que un documento esté bien realizado y que se ajusta al respectivo registro de la operación originada.

El éxito de la validación dependerá de factores como:

- a) Dónde se originan los documentos: si son fuentes confiables o no.
- b) Quién los crea: si son creados por una aplicación automáticamente o por un usuario de forma manual.
- c) Quién los manipula: es posible introducir errores involuntariamente durante la manipulación de la información, datos y documentos.
- d) La calidad de la información: si los documentos se generan directamente, y si son completos

Técnicas de control interno de aseguramiento

Son el conjunto de actividades que permite verificar la numeración secuencial, la verificación aritmética y los activos organizados.

Asegurar consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro de una organización para proporcionar la confianza adecuada de que los bienes y/o servicios cumplen con los requerimientos exigidos por el cliente y la ley.

Técnicas de control interno de re-ejecución

Consiste en volver a verificar los procedimientos, actividades y procesos de una organización; refiriéndose a la doble verificación de las operaciones y al control previo de las mismas.

Técnicas de control interno de especialización funcional

Consiste en verificar y determinar correctamente la segregación de funciones, el acceso restringido, la supervisión y la función de auditoría interna.

La segregación de funciones es separar un conjunto de actividades en distintas personas, para la determinación de responsabilidad y nivel de autoridad.

Recalcando que dentro de la contabilidad de una organización, para lograr un eficiente desempeño se debe separar las funciones de registro, custodia y pago.

Ambiente de Control

Es la base de los demás componentes, aportando disciplina y estructura, se refiere a lo que podríamos llamar "cultura" o "actitud" generalizada de la empresa con respecto

al control. Hay que analizar elementos como la integridad de las personas (a todos los niveles), los valores éticos, el estilo o filosofía de gestión, etc.

Evaluación de los Riesgos de Control

El riesgo se considera como la posibilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad, su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los procesos gerenciales y la existencia de la entidad, así como con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad.

Actividades de Control

Se refiere a las acciones que realiza la administración de la entidad para cumplir con las funciones asignadas. Son importantes porque implican la forma correcta de hacer las cosas, para lo cual se valen de políticas y procedimientos. Permiten la protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Sistema de Información y Comunicación

Está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

Actividades de Monitoreo y/o Supervisión

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles o insuficientes, para promover su reforzamiento

Fases de la Evaluación de Control Interno

Programa de Auditoría

El Programa de Auditoría, significa la tarea preliminar trazada por el auditor y se caracteriza por la previsión de los trabajos que deben ser efectuados en cada servicio profesional que presta.

Es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen

Es el resultado que se desea obtener, la línea de conducta a seguir dentro de los principios y preceptos de la auditoría.

Su propósito es servir de guía en los procedimientos que se van adoptar en el curso de la auditoría, y, servir de lista y comprobante de las fases sucesivas de la auditoría, a fin de no pasar por alto ninguna verificación.

Cada miembro del equipo de auditoría debe tener en sus manos el programa detallado de los objetivos y procedimientos de auditoría objeto de su examen.

Ejecución

Es la segunda fase de la auditoría, su propósito es llevar a la práctica lo concebido en el plan específico, con la ayuda de técnicas de auditoría conocidas, y otras prácticas aplicadas por el auditor, que le permitan recabar evidencia, suficiente, competente, pertinente y útil.

En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los estados financieros para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos.

Esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría

- **Pruebas de Cumplimiento**

También conocidas como pruebas de controles, las cuales se realizan para obtener evidencia de auditoría sobre la efectividad de:

El diseño de los sistemas de contabilidad y de control interno, es decir, si su diseño es correcto o apropiado para prevenir, detectar o corregir errores de carácter significativo.

Operación de los controles internos a lo largo del período.

Esta clase de pruebas tienden a confirmar el conocimiento que el auditor tiene sobre los mecanismos de control de la institución obtenido en la etapa de evaluación de control interno

Estas pruebas se deben aplicar durante o después de la aplicación de cualquier herramienta de evaluación de control interno.

Este tipo de pruebas implican:

La inspección de registros, documentos, conciliaciones, informes para obtener la confirmación de que se aplicado correctamente un control determinado.

Reconstrucción de los procesos mediante la repetición en todo o en parte de los mismos procesos que hayan realizado los empleados de la empresa auditada.

Estas pruebas no solo deben limitarse a la revisión de la constatación de firmas, sino que se debe observar las circunstancias en las que se desenvuelven los trámites y las operaciones y estar alerta a cualquier evento que aparente irregularidad.

- **Procedimientos de Auditoría**

Son el conjunto de técnicas aplicadas por el auditor en forma secuencial; desarrolladas para comprender la actividad o el área objeto del examen; para recopilar la evidencia de auditoría para respaldar una observación o hallazgo; para confirmar o discutir un hallazgo, observación o recomendación con la administración.

Algunos ejemplos de procedimientos de auditoría son:

- _ Revisión de la documentación de sistemas.
- _ Identificación de los controles existentes.
- _ Entrevistas con los especialistas técnicos a fin de conocer las técnicas y controles aplicados.
- _ Técnicas de diagramas de flujo para documentar aplicaciones automatizadas.

- **Técnicas de Auditoría**

Son métodos utilizados por el auditor con el fin de obtener evidencia que fundamente los resultados vertidos en el informe de auditoría, las más comunes son:

Técnicas de Verificación Oculta

Técnicas de Verificación Verbal

Técnicas de Verificación Escrita

Técnicas de Verificación Física

- **Papeles de Trabajo**

Son aquellos documentos preparados por un auditor que le permiten tener información y pruebas de la auditoría efectuada, así como las decisiones tomadas para formar su opinión.

Su contenido debe ser completo, y detallado para que un auditor normal experto y sin haber visto dicha auditoría, sea capaz de averiguar a través de ellos para soportar las conclusiones obtenidas. Deben estar redactados de forma que la información que contengan sea clara e inteligible. Deberán facilitar de un vistazo una rápida evaluación del trabajo realizado.

Cada auditor tiene su forma de trabajar por lo tanto la presentación de los papeles de trabajo no tienen un formato estándar, pero el contenido debe de abarcar la información necesaria para formarse una opinión y tener como soporte al momento de dar a conocer dicha opinión.

Indicadores de Gestión

Indicador, es una expresión matemática de lo que se quiere medir, con base en factores o variables claves.

Gestión, es un conjunto de decisiones y acciones requeridas para hacer que una institución cumpla su propósito formal, de acuerdo a su misión en el contexto y bajo la guía de una planificación de sus esfuerzos, además, comprende el proceso de técnicas, conocimientos y recursos, para llevar a cabo la solución de tareas eficientemente.

Por lo tanto un Indicador de Gestión, se refiere a la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

- **Hallazgos de Auditoría**

Son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por el departamento o por la gerencia.

- **Evidencia de Auditoría**

Es el conjunto de hechos, comprobados, suficientes, competentes, pertinentes y relevantes que sustenta las conclusiones del auditor, es decir, es la información que proviene de varias fuentes que sirven de respaldo de las actividades operativas, administrativas y financieras y de apoyo que desarrolla la entidad auditada, para fundamentar los comentarios, conclusiones, y recomendaciones respecto a la administración de la institución, programa u operación de importancia.

- **Comunicación de Resultados**

Se considera como la última fase de la auditoría, sin embargo debe ser ejecutada durante todo el proceso, el Auditor Jefe de Equipo debe dar a conocer a los funcionarios responsables de la entidad auditada los resultados de la auditoría de gestión a través de comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan optimizar el componente auditado.

La comunicación de resultados se efectúa de la siguiente manera:

Se prepara el borrador del informe que contiene los resultados obtenidos a la conclusión de la auditoría, los cuales son comunicados en la lectura del borrador del informe por los auditores a los representantes de las entidades y las personas vinculadas con el examen, con el fin de captar cualquier comentario y posteriormente redactar los resultados finales en el informe final de auditoría.

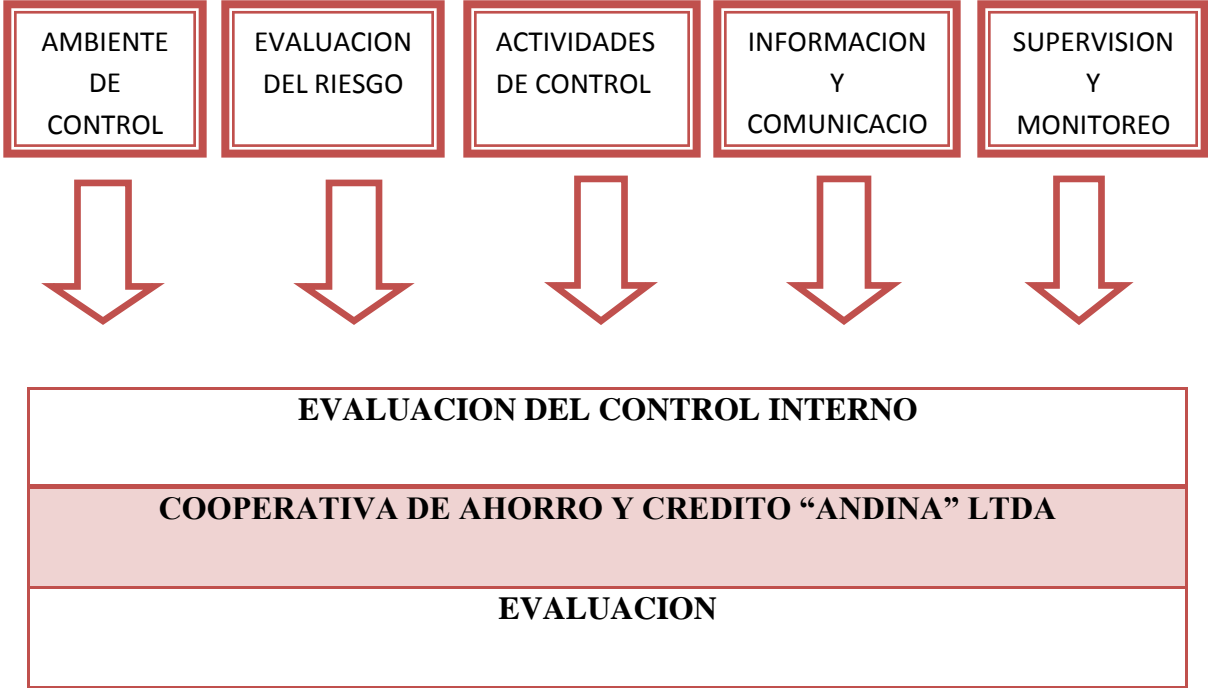
Seguimiento

El trabajo de auditoría es un proceso continuo, se debe entender que no serviría de nada el trabajo de auditoría si no se comprueba que las acciones correctivas tomadas por la gerencia, se están realizando, para esto, se debe tener un programa de seguimiento, esto dependerá del carácter crítico de las observaciones de auditoría.

Su principal objetivo es asegurar el cumplimiento de las recomendaciones mediante un compromiso con todo el personal involucrado, mediante el cual garantiza que el trabajo del auditor se implementa en beneficio de la organización”.

6.7 METODOLOGIA, MODELO OPERATIVO

Gráfico N°14



Elaborado por: Laura Verónica Chimborazo Palma

Tabla N° 19 Cronograma de Ejecución de Propuesta

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO
Conocimiento Preliminar	Conocimiento de la institución	Determinar los principales componentes críticas en el Proceso	Visitar las instalaciones de la COAC Andina	2 DIAS
			Realizar una entrevista al jefe de Créditos	1 DIA
			Evaluar el riesgo Inherente	3 DIAS
Planificación Específica		Obtener información para desarrollar la auditoria	Determinar el equipo técnico de trabajo	1 DIA
			Determinar los niveles de eficiencia, efectividad, economía y ética de los procesos Involucrados	1 DIA
			Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas	1 DIA
			Verificar los niveles de eficiencia en la utilización de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos	1 DIA
			Evaluar el Control Interno en los procesos crediticios	5 DIAS
Ejecución	Ejecución por procesos		Aplicar pruebas de Cumplimiento	4 DIAS
			Realizar Procedimientos de Auditoria	4 DIAS
			Aplicar técnicas de auditoría como flujo gramas y cuestionario	1 DIA
			Realizar papeles de trabajo	1 DIA
			Efectuar indicadores de gestión	3 DIAS
			Realizar hojas de hallazgo	
comunicación de resultados	INFORMACIÓN INTRODUCTORIA	Informe de Auditoria	Motivo de la evaluación de los procesos	1 DIA
			Objetivos de la evaluación de los procesos	1 DIA
			Alcance de la Auditoria	1 DIA
			Hallazgos Conclusiones y recomendaciones	1 DIA
	INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	Determinar de una manera concreta datos de la empresa	Antecedentes	1 DIA
			Domicilio	1 DIA
			Objetivo de la empresa	1 DIA
			Estructura legal	1 DIA
			Misión	1 DIA
			Visión	1 DIA
RESULTADOS GENERALES		Resultados generales	3 DIAS	
RESULTADO ESPECIFICO DEL COMPONENTE.		Procesos Crediticio	7 DIAS	
SEGUIMIENTO			Actividades de Seguimiento	

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

6.7.1 Planificación Preliminar

PP 1/1

Latacunga, 07 de Febrero del 2011

Ing. Alfredo Jácome
GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “ANDINA”
LTDA.
Presente.-

De mi consideración

Por medio de la presente reafirmo mi alcance de los términos y objetivos del trabajo, naturaleza y limitación de los servicios que aportaremos.

La Evaluación del control interno a los procesos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. Una vez aceptados todos los términos que conlleva la realización de la presente evaluación, solicito comedidamente se nos brinde todo el acceso y disposición necesaria del personal administrativo de la Cooperativa, de modo que la presente evaluación pueda ser realizado en condiciones favorables para ambas partes.

Nuestra Evaluación de Control Interno será realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas Aplicables.

Debido a la naturaleza de nuestra Evaluación, los resultados se encontrarán expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones, que constarán en el informe.

Anticipamos nuestros agradecimientos por la colaboración prestada para el ejercicio de nuestro trabajo de auditoría.

Atentamente

Laura Verónica Chimborazo Palma

AUDITORA C.P.A.

6.7.2 Planificación Específica

PE 1/4

Motivos de la Auditoría.

La ejecución de ésta Evaluación del Control Interno se la realiza por el requerimiento de la Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda. Y para dar cumplimiento a políticas de control con la finalidad de verificar la eficiencia y eficacia de los procesos de créditos.

• **Objetivos de la Auditoría**

- Evaluar los procesos de crédito mediante técnicas de auditoría para determinar su nivel óptimo
- Realizar la evaluación de los riesgos, mediante matrices que permitan conocer cuál es el nivel de riesgo que enfrenta la presente evaluación.
- Verificar los procesos y su cumplimiento en base a la normativa que mantiene la cooperativa, para determinar su eficiencia.
- Determinar los hallazgos de auditoría para cada proceso de crédito con el fin de determinar su causa y efecto.
- Emitir el informe de auditoría con su respectiva opinión y recomendación para proceder a determinar su seguimiento.

• **Alcance de la Auditoría**

La Evaluación del Control Interno al departamento de créditos, cubrirá el periodo comprendido de Enero 2011 – Junio 2011, y se procederá a la constatación del cumplimiento de normas, políticas y procedimientos para la prestación del servicio crediticio.

- **Base Legal de su Creación**

PE 2/4

Cooperativa de Ahorro y Crédito “ANDINA” Ltda., inicia sus actividades el 12 de julio del 2001, mediante Acuerdo Ministerial N° 00103 e inscrita en la misma fecha en el Registro General de la Cooperativa con el Número de Orden 7026.

Leyes y organismos que rigen a esta Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.

- Banco Central del Ecuador
- Dirección Nacional de Cooperativas
- Superintendencia de Bancos y Seguros
- Servicio de Rentas Internas
- Unidad de Inteligencia Financiera
- Ley de Cooperativas
- Constitución de la República del Ecuador

- **Recursos Necesarios**

- **Recursos Materiales**

Rubro	Cantidad	Valor Unitario	Total
Copias	50	0.02	1,00
Internet	10	0.8	8,00
Alimentación	38	1.5	57,00
Calculadora	1	9.99	9.99
Esferos	3	0.30	0.90
Transporte	38	1.00	38.00
Anillados	3	3.00	9.00
		Subtotal	221.89
		10% de imprevistos	22.19
		TOTAL	244.08

Elaborador Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

- **Recursos Humanos**

PE 3/4

NOMBRE	CARGO	VALOR
Dr. Joselito Naranjo	Jefe de Auditoria	\$ 535.92
Laura Chimborazo	Auditor	\$ 520.00
TOTAL		\$ 1055.92

Elaborador Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

➤ **Presupuesto General**

CONCEPTO	VALOR
RECURSOS HUMANOS	\$ 1055.92
RECURSOS MATERIALES	\$ 244.08
SUBTOTAL	\$ 1300.00
12% IVA	\$ 156.00
TOTAL	\$ 1456.00

Elaborador Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

La presente auditoria presenta un costo total de \$ 1456, 00 incluido el IVA

Equipo de Trabajo de Auditoria			
Nombres	Cedula de Identidad	Cargo	Iniciales
Dr. Joselito Naranjo	180252124-1	Jefe de Auditoria	J.N.
Laura Verónica Chimborazo Palma	050316985-6	Auditora	L.V.CH.P.

PLANIFICACION DE AUDITORIA		
FACES	HORAS PLANIFICADAS	REFERENCIA
Planificación Preliminar	2	L.V.CH.P.
Planificación Especifica	4	L.V.CH.P.
Evaluación del Control Interno.	15	L.V.CH.P.
Programas de Auditoria	6	L.V.CH.P.
Aplicación de papeles de trabajo y técnicas	480	L.V.CH.P.
Comunicación de Resultados	24	L.V.CH.P.
Seguimiento	0	L.V.CH.P.
Total	531	

Elaborador Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

6.7.3 Programas de Auditoria

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.</p> <p>DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORIA</p> <p>DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010</p>				
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer exactamente los procesos a realizarse dentro de la evaluación • Evaluar y Analizar el Control Interno • Determinar la eficiencia de los procesos 				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado Por	Fecha
1	Efectuar la visita previa a las instalaciones del ente auditado.	VP CR 1/1	L.V.CH.P.	24/02/2011
2	Realizar una entrevista al Jefe de Créditos.	EJC CR 2/2	L.V.CH.P.	24/02/2011
3	Realizar Hojas de Hallazgos	HH 3/3	L.V.CH.P.	29/07/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ANDINA" LTDA.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PROGRAMA DE AUDITORIA

DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010

Objetivos

- Conocer exactamente los procesos a realizarse dentro de la evaluación
- Evaluar y Analizar el Control Interno
- Determinar la eficiencia de los procesos

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado Por	Fecha
	Evaluación del Control Interno			
1	Realizar Cuestionarios de Control Interno.	CI CR 3/3	L.V.CH.P.	10/03/2011
2	Determinar el Nivel de Confianza	NC CR 1/1	L.V.CH.P.	16/03/2011
3	Determinar el Riesgo de Control	RC CR 1/1	L.V.CH.P.	16/03/2011
3	Matriz de Riesgos	MR CR 1/1	L.V.CH.P.	16/03/2011
5	Aplicar pruebas de cumplimiento de acuerdo a cada proceso.	PT CR 15/15	L.V.CH.P.	20/04/2011

<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.</p> <p>DEPARTAMENTO DE CRÉDITO</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORIA</p> <p>DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010</p>				
Objetivos				
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la aplicación de procedimientos implantados en los manuales • Determinar los procesos implantados 				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado Por	Fecha
	Proceso Crediticio			
	Nivel Microcrédito			
	Recepción de Documentación			
1	Revisión de carpetas de socios en forma aleatoria para verificar el cumplimiento de requisitos exigidos en los manuales de crédito, que posee la Cooperativa.	<p>PT 1/15</p> <p>PT 2/15</p> <p>PT 3/15</p> <p>HH 1/3</p>	<p>L.V.CH.P.</p>	<p>20/04/2011</p> <p>21/04/2011</p> <p>22/04/2011</p> <p>29/07/2011</p>
	Calificación y Aprobación de Microcréditos			
1	Verificación de carpetas calificadas y aprobadas dentro del segmento de microcréditos para constatar el cumplimiento del proceso implantado a través del manual de control interno.	<p>PT 4/15</p> <p>PT 5/15</p> <p>PT 6/15</p> <p>PT 7/15</p> <p>HH 2/3</p>	<p>L.V.CH.P.</p>	<p>25/04/2011</p> <p>26/04/2011</p> <p>27/04/2011</p> <p>28/04/2011</p> <p>29/07/2011</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO PROGRAMA DE AUDITORIA DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010				
N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado Por	Fecha
	Calificación y Aprobación de Créditos Hipotecarios			
1	Verificación de carpetas calificadas y aprobadas dentro del segmento de microcréditos para constatar el cumplimiento del proceso implantado a través del manual de control interno.	PT 8/15 PT 9/15 PT 10/15 PT 11/15 HH 2/3	L.V.CH.P.	09/05/2011 10/05/2011 11/05/2011 12/05/2011 29/07/2011
	Financiamiento o Concesión de Crédito			
1	Realizar la verificación en forma circunstancial sobre la documentación con respecto al adecuado desembolso que determina el manual de auditoría respectivamente de los procesos de créditos.	PT 12/15 PT 14/15 PT 15/15 HH 3/3	L.V.CH.P.	23/05/2011 24/05/2011 25/05/2011 29/07/2011
2	Revisar aleatoriamente si los valores entregados han sido correctamente acreditados en las cuentas de los socios adjudicados.	PT 13/15 PT 14/15 PT 15/15 HH 3/3	L.V.CH.P.	23/05/2011 24/05/2011 25/05/2011 29/07/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

PROGRAMA DE AUDITORIA

DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010

N°	Procedimiento	Ref. P/T	Elaborado Por	Fecha
	Comunicación de Resultados			
1	Presentación del informe de Auditoria En base a las Normas de auditoría generalmente aceptadas, con su respectiva opinión.	IA 5/5	L.V.CH.P.	01/08/2011
2	Seguimiento de Resultados	SR 1/1	L.V.CH.P.	01/08/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA. VP CR 1/1

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

VISITA PREVIA

DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010

En la ciudad de la Latacunga, a los 24 días del mes de febrero a las 15h30 pm. Se efectúa la visita a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. Específicamente al departamento de Créditos, con la finalidad de observar más detenidamente los procesos realizados para otorgar préstamos.

Al ingresar a las oficinas de la cooperativa, nos percatamos que todos los empleados estaban efectuando sus delicadas funciones, a su vez pudimos constatar el buen estado de la infraestructura y la forma adecuada con la que está construida para prestar servicios financieros, cabe indicar que al momento de ingreso a la entidad el personal no tenía conocimiento de la auditoría, y se pudo evidenciar la amabilidad prestada a los clientes.

Consecutivamente se procedió a obtener una pequeña entrevista con el gerente para que nos direccionara al departamento de Créditos, una vez concluida la reunión con el Ing. Jácome se procedió a la entrevista con el Jefe de Créditos, en ese momento pudimos observar que también contaban con un oficial de créditos y un asesor. Además pudimos constatar que poseen equipos de última tecnología, un lugar solo para poner las carpetas de los socios adjudicados de manera organizada.

Además se evidenció que las máquinas poseen bloqueo automático, cuando se las deja de utilizar, por ende la información está totalmente segura.

Elaborado por: L.V.CH.P	Revisado por: J.N.
Fecha: 24/02/2011	Fecha: 24/02/2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
ENTREVISTA JEFE DE CRÉDITO
DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010**

El día 24 de febrero del 2011 a las 16h20 pm. Se inició la entrevista al Jefe de Crédito con la finalidad de dar cumplimiento al programa de auditoría y conocer de manera amplia la forma como interactúa con los socios, las prácticas que aplican y si dan cumplimiento a leyes y manuales de procedimientos.

El Ing. encargado indicó que el departamento de créditos tiene como función informar, promover, planificar y controlar el proceso crediticio en base a normativas tanto internas como externas, todo esto con la finalidad de dar cumplimiento a las metas y objetivos planteados por la cooperativa.

El jefe del departamento nos informó que a pesar de ser una empresa joven ha sabido salir adelante, siempre anteponiendo la situación legal como principal objetivo, además supo expresar su experiencia y buenas prácticas laborales.

Le preguntamos acerca de las capacitaciones que la cooperativa ofrece y manifestó que no es habitual actualizar al personal sobre nuevas normas, sino que el primer lunes de cada mes se realiza una sesión, con la finalidad de comunicar cambios tanto a nivel organizacional como nacional.

Como en el último semestre del año 2010 se presentaron problemáticas en el departamento de créditos, nos informo que fue causado por asuntos internos, una desinformación hacia el personal encargado de los procesos iniciales de microcrédito e hipotecarios.

Elaborado por: L.V.C.H.P	Revisado por: J.N.
Fecha: 24/02/2011	Fecha: 24/02/2011

En cuanto a los empleados manifestó que existe un constante cambio de personal, y cree que es debido a una mala toma de decisiones al momento de contratar, ya que es personal inexperto e inseguro, además recalco que la cooperativa se le paso por alto capacitar al nuevo personal, por lo que tuvieron que enfrentar cierta dificultades al momento de prestar el servicio crediticio.

Además el Ing. enfatizo que los procesos crediticios están enmarcados dentro del manual de control interno mismo que no ha sido puesto en práctica ya que no existe dentro de la institución un profesional que los guie en el manejo del mismo, se encuentra desactualizado, menciono también que en varias ocasiones se hablo sobre la creación de un departamento de auditoría interna pero no se concreto, y como para inicios del 2011 los problemas se lograron controlar, la idea se olvido.

Le comentamos sobre la evaluación de auditoría que vamos a realizar con la finalidad de dar cumplimiento al proyecto de tesis de la universidad y por supuesto para dar solución al problema que los inquieta y nos indico de manera abierta su aceptación y prestación de información administrativa para la consecución de la auditoria.

Para finalizar le explicamos que vamos a proceder a la evaluación de los procesos crediticios respectivamente a los segmentos más críticos como son microcréditos e hipotecarios.

Elaborado por: L.V.CHP	Revisado por: J.N.
Fecha: 24/02/2011	Fecha: 24/02/2011

6.7.4 Ejecución de la evaluación del Control Interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ANDINA" LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010 Encuestado: Asesor de Crédito				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Políticas y Procedimientos			
1	Existen manuales que normen el proceso de créditos.	X		Existen pero no se lo utiliza.
2	Existen políticas de crédito actuales		X	
3	Existen lineamientos ya determinados para el proceso crediticio.	X		No se actualiza continuamente.
	Recurso Humano			
4	El personal del departamento de créditos es responsable y disciplinado.		X	Algunas veces toma de decisiones inapropiadas
5	El personal cumple con las funciones designadas.	X		
6	Existe Capacitación continua para el personal del departamento de créditos		X	
7	El Personal Esta informado sobre los productos y servicios existentes, así como también cada una de las respectivas características para llegar al socio.		X	El personal que no está dentro del departamento de créditos no conoce los servicios.
		Elaborado Por: L.V.CH.P.		Revisado Por: J.N
		Fecha: 10/03/2011		Fecha: 10/03/2011

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ANDINA" LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010</p>				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
	Procedimientos			
8	La recepción de documentos se la realiza directamente con el socio	X		La mayoría de las veces
9	La solicitud de crédito cuenta con la información suficiente para garantizar al cliente.	X		
10	Se realiza la verificación de la información señalada en la solicitud	X		
11	Se verifica las firmas de los socios en cada proceso de crédito.		X	
12	Se encuentra la base de datos de los socios actualizada.		X	El socio es renuente a dar información
13	Los requisitos solicitados son verificados y archivados en las carpetas de cada socio.	X		
14	La calificación de créditos se realiza de manera legal apegada a los manuales creados para el proceso de crédito o leyes externas.		X	No se utilizan los manuales, solo se realiza las actividades por conocimiento.
		Elaborado Por: L.V.CH.P.		Revisado Por: J.N
		Fecha: 10/03/2011		Fecha: 10/03/2011

<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010</p>				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
15	Se realiza la respectiva verificación en la central de riesgos sobre su calificación bancaria.	X		
16	En el caso de los créditos hipotecarios, se solicitan las garantías materiales necesarias, para salvaguardar los intereses de la cooperativa.	X		
17	Se verifica que las deudas totales del socio no superen su patrimonio por ende pueda obtener una buena capacidad de pago.		X	No solo nos limitamos a la central de riesgos.
18	Los encargados del departamento de créditos tienen conocimiento sobre los niveles de aprobación de crédito.		X	Debido al constante cambio de personal, por el momento están aprendiendo.
19	El comité de crédito cumple con las funciones asignadas de acuerdo a la brevedad del caso.		X	
20	Se monitorea continuamente los procedimientos de otorgamiento de crédito para ver si son eficaces.		X	No se realiza este tipo de proceso.
21	Para los pagos de los socios el oficial se apoya de los reporte de vencimientos generados por el operador informático	X		
	TOTAL	10	11	

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 10/03/2011	Fecha: 10/03/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
EVALUACION DEL RIESGO
DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010

Nivel de Confianza

$$NC = \left(\frac{\text{Preguntas Positivas}}{\text{Total de Preguntas}} \right) * 100$$

$$NC = \frac{11}{21} * 100$$

$$NC = 0.524 * 100$$

$$NC = 52.38 \%$$

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 16/03/2011	Fecha: 16/03/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
EVALUACION DEL RIESGO
DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010

Riesgo de Control

Riesgo de Control = 100% - Nivel de Confianza

Riesgo de Control = 100% - (P. Positivas / Total de Preguntas)*100

Riesgo de Control = 100% - (11 / 21) * 100

Riesgo de Control = 100% - 0.523 * 100

Riesgo de Control = 100% - 52.38%

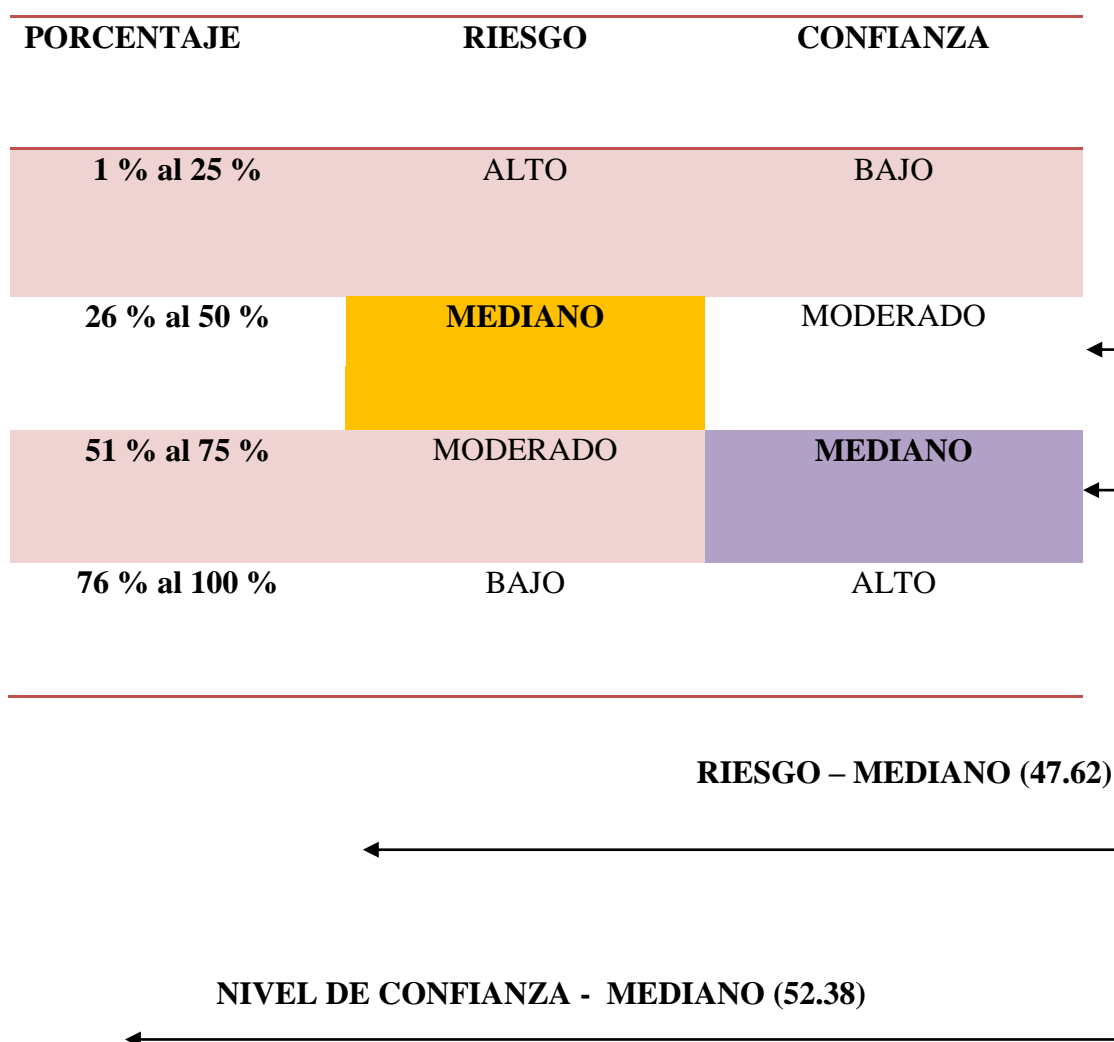
Riesgo de Control = 47.62%

Una vez aplicado el cuestionario de control interno para determinar los procesos de otorgamiento de crédito se obtuvo un nivel de confianza del 52.38% que se encuentra en un nivel mediano, por lo que da origen a un riesgo de control del 47.62% que es un nivel mediano, sobre los cuales se deben aplicar técnicas de auditoría, con la finalidad de aminorar el riesgo de control.

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 16/03/2011	Fecha: 16/03/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "ANDINA" LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
MATRIZ DE RIESGOS
DEL 01 DE JULIO DEL 2010 AL 30 DE DICIEMBRE DEL 2010

Matriz de Ponderación de Riesgos



Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 16/03/2011	Fecha: 16/03/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.	
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
Proceso: Otorgamiento de Créditos	
Línea de Crédito: Micro Andina	
Fase: Recepción de Documentos	
Procedimiento de Auditoria	HALLAZGOS
Selección aleatoria de expedientes de socios adjudicados con el servicio créditos con la finalidad de constatar todos los requisitos que exigen los manuales y la normativa en uso para los microcréditos e hipotecarios.	
Aplicación	
Se tomó una muestra aleatoria del segmento microcréditos e hipotecarios de 10 carpetas de las cuales encontramos lo siguiente: inobservancia al momento de guardar los documentos, desorden, no existe referencias bancarias o comerciales, la solicitud de crédito está a medio llenar.	PT 2/15 HH 1/3
Calculo de Indicadores de Gestión	
Eficiencia = Carpetas que cumplen / Total de créditos seleccionados	
Eficiencia = (6 / 10) * 100 = 60%	

Elaborado Por: **L.V.CHP.**

Revisado Por: **J.N**

Fecha: **20/04/2011**

Fecha: **20/04/2011**

Departamento de Crédito

Periodo: Del 01 De Julio Del 2010 Al 30 De Diciembre Del 2010

Nombre del Socio	Fecha de Concesión	Tipo de Crédito	Valor del Préstamo	Cumplimiento de Requisitos									Observaciones	
				A	B	C	D	E	F	G	H	I		
Shingon Llango Segundo Geovanny	07-07-2010	Micro	1000.00	→	✓	✓	✓	✓	✓	✓	α	✓	α	La solicitud de crédito, incompleta la información personal.
Mejía Aldana Diana Patricia	22-07-2010	Micro	3500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	α	✓	α	
Toscano Ramón Martha Beatriz	02-08-2010	Micro	4500.00	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	✓	α	✓	α	No posee referencia comerciales
Iturralde Sánchez Marco Vinicio	26-08-2010	Hipotecario	10.000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Moya Jijón Darwin Gerónimo	09-09-2010	Micro	2000.00	→	✓	✓	✓	→	✓	✓	α	✓	α	La solicitud de crédito, incompleta la información personal y solo tiene una referencia comercial
Maiguasca Barrera Wilson Ricardo	20-09-2010	Hipotecario	10.000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Karolys Peñaherrera Marco Antonio	04-10-2010	Hipotecario	10.000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Hidalgo María Gloria	27-10-2010	Micro	3000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	α	✓	α	
Quispe Vega Juan Gabriel	10-11-2010	Micro	3000.00	✓	✓	✓	✓	→	✓	✓	α	✓	α	Solo Existe una referencia Comercial falta una
López Panchi Ángel Eliecer	09-12-2010	Micro	2000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	α	✓	α	

Elaborado Por: L.V.C.H.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 21/04/2011	Fecha: 21/04/2011

Procedimiento

Selección aleatoria de expedientes de socios adjudicados con el servicio créditos con la finalidad de constatar todos los requisitos que exigen los manuales y la normativa en uso para los microcréditos e hipotecarios.

Requisitos para un Microcrédito e Hipotecario

- A Solicitud de Crédito Socio - Garante
- B Copia a Color de CI y papeleta de votación del Socio y Cónyuge – Garante y Cónyuge
- C Rol de Pagos tres últimos meses o certificado de ingresos del Socio y Garante
- D Copia de un Servicio Básico Socio - Garante
- E Dos Certificados Comerciales del Socio
- F Certificado de verificación de la Central de Riesgos Socio - Garante
- G En caso de ser Hipotecario: La escritura del bien inmueble
- H Documento verificador del encaje para el crédito
- I Impuesto predial Actualizado.

Marcas

√ **Cumple**

⊗ **No Cumple**

→ **Incompleto**

α **No es requisito**

Elaborado Por: L.V.CHP.	Revisado Por: J.N
Fecha: 22/04/2011	Fecha: 22/04/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.					
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO					
Proceso: Otorgamiento de Créditos					
Línea de Crédito: Micro andina					
Fase: Calificación y Aprobación del Crédito					
Procedimiento de Auditoria	HALLAZGOS				
Seleccionar en forma aleatoria los créditos ya calificados y aprobados para el tipo microcréditos, con la finalidad de verificar si se cumplen con el proceso crediticio ya preestablecido por los manuales emanados por la Cooperativa.					
Aplicación					
Se tomó una muestra aleatoria del segmento microcréditos de 10 carpetas de las cuales encontramos lo siguiente: Falta de firmas del comité de crédito que aprueba, inspección domiciliaria nula.	<p>PT 6/15</p> <p>HH 2/3</p>				
Calculo de Indicadores de Gestión					
Eficiencia = Carpetas que cumplen con la normativa / Total de créditos calificados y aprobados					
Eficiencia = (7 / 10)* 100 = 70%					
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado Por: L.V.CH.P.</td> <td style="width: 50%;">Revisado Por: J.N</td> </tr> <tr> <td>Fecha: 25/04/2011</td> <td>Fecha: 25/04/2011</td> </tr> </table>	Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N	Fecha: 25/04/2011	Fecha: 25/04/2011
Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N				
Fecha: 25/04/2011	Fecha: 25/04/2011				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
<p>Proceso: Otorgamiento de Créditos Línea de Crédito: Micro andina Fase: Calificación y Aprobación del Crédito</p>	
Procedimiento de Auditoria	HALLAZGOS
Seleccionar de manera aleatoria si los datos y encaje del socio adjudicado están correctamente ingresados en el sistema, así también la información personal del socio y del codeudor como es el garante.	
Aplicación	
Se tomó una muestra aleatoria del segmento microcréditos de 10 carpetas de las cuales encontramos lo siguiente: Existe error de digitación, información que está en la solicitud física, no consta en el sistema financiero, Valor de Encaje consta en documento pero en el sistema no.	<p>PT 6/15 HH 2/3</p>
Calculo de Indicadores de Gestión	
Eficiencia = Créditos Correctamente Ingresados al sistema / Total de Créditos seleccionados	
Eficiencia = (5 / 10) * 100 = 50%	

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 26/04/2011	Fecha: 26/04/2011

Departamento de Créditos

Periodo: Del 01 De Julio Del 2010 Al 30 De Diciembre Del 2010

Nombre del Socio	Fecha de Concesión	Tipo de Crédito	Valor del Préstamo	Cumplimiento de Proceso				Sistema Financiero		Observaciones
				A	B	C	D	Socio	Garante	
Shingon Llango Segundo Geovanny	07-07-2010	Micro	1000.00	✓	✓	✓	✓	φ	✓	Error de Digitación de los Apellidos del Socio
Mejía Aldana Diana Patricia	22-07-2010	Micro	3500.00	✓	✓	✓	φ	φ	✓	No existe firmas de aprobación del comité, el valor del encaje no se encuentra en el físico pero en el sistema si esta.
Toscano Ramón Martha Beatriz	02-08-2010	Micro	4500.00	✓	✓	φ	✓	✓	✓	Por ser amiga de gerencia no le hicieron la inspección domiciliaria.
Moya Jijón Darwin Gerónimo	09-09-2010	Micro	2000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Moreno Sáenz Jorge Alberto	15-09-2010	Micro	4000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Hidalgo María Gloria	27-10-2010	Micro	3000.00	✓	✓	✓	φ	φ	φ	Aprobación verbal, error de digitación de encaje, error de digitación en nombres.
Quispe Vega Juan Gabriel	10-11-2010	Micro	3000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
López Panchi Ángel Eliecer	09-12-2010	Micro	2000.00	✓	✓	✓	✓	φ	✓	Error de Digitación
Caza Enríquez Pedro Pablo	13-12-2010	Micro	2000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Pilatasig Rocha Amparo del Rocío	15-12-2010	Micro	1000.00	✓	✓	✓	✓	φ	✓	Error de Digitación

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 27/04 2011	Fecha: 27/04/2011

Procedimiento

Seleccionar en forma aleatoria los créditos ya calificados y aprobados para el tipo microcréditos, con la finalidad de verificar si se cumplen con el proceso crediticio ya preestablecido por los manuales emanados por la Cooperativa.

Seleccionar de manera aleatoria si los datos y encaje del socio adjudicado están correctamente ingresados en el sistema, así también la información personal del socio y del codeudor como es el garante.

Calificación y Aprobación del Crédito

- A Calificador de Riesgos del Socio
- B Visto Bueno del jefe de Créditos
- C Inspección Domiciliaria del Socio y Garante
- D Aprobación Comité de Crédito

Marcas

√ **Cumple**

φ **No Cumple**

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 28/04/2011	Fecha: 28/04/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.	
Proceso: Otorgamiento de Créditos	DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
Línea de Crédito: Hipotecario	
Fase: Calificación y Aprobación del Crédito	
Procedimiento de Auditoria	HALLAZGOS
Seleccionar en forma aleatoria los créditos ya calificados y aprobados para el tipo hipotecarios, con la finalidad de verificar si se cumplen con el proceso crediticio ya preestablecido por los manuales emanados por la Cooperativa.	
Aplicación	
Se tomó una muestra aleatoria del segmento hipotecario de 10 carpetas de las cuales encontramos lo siguiente: No se encontró anomalías en los procesos de crédito hipotecario	No se encontró Hallazgos
Calculo de Indicadores de Gestión	
Eficiencia = Carpetas que cumplen / Total de créditos calificados y aprobados	
Eficiencia = (10 / 10)* 100 = 100%	
Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 09/05/2011	Fecha: 09/05/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.	
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
Proceso: Otorgamiento de Créditos	
Línea de Crédito: Hipotecarios	
Fase: Calificación y Aprobación del Crédito	
Procedimiento de Auditoria	HALLAZGOS
Seleccionar de manera aleatoria si los datos y encaje del socio adjudicado están correctamente ingresados en el sistema, así también la información personal del socio y del codeudor como es el garante.	
Aplicación	
Se tomó una muestra aleatoria del segmento microcréditos de 10 carpetas de las cuales encontramos lo siguiente: Error de Digitación, valor de encaje menor al solicitado	PT 10 / 15 HH 2/3
Calculo de Indicadores de Gestión	
Eficiencia = Créditos Correctamente Ingresados al sistema / Total de Créditos seleccionados	
Eficiencia = $(7 / 10) * 100 = 70\%$	
Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 10/05/2011	Fecha: 10/05/2011

Departamento de Créditos

Periodo: del 01 de julio del 2010 al 30 de diciembre del 2011

Nombre del Socio	Fecha de Concesión	Tipo de Crédito	Valor del Préstamo	Cumplimiento de Proceso					Sistema Financiero		Observaciones
				A	B	C	D	E	Socio	Garante	
Salazar Chachapoya José Víctor	16-08-2010	Hipotecario	9000.00	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	Error de Digitación
Caillagua Orozco José Manuel	19-08-2010	Hipotecario	9000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Iturralde Sánchez Marco Vinicio	26-08-2010	Hipotecario	10.000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Santamaría Franklin Geovanny	14-09-2010	Hipotecario	9500.00	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	⊗	Error de Digitación de nombres y encaje no coincide con lo solicitado.
Jerez Tapia Carmen Amelia	07-12-2010	Hipotecario	10.000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Maiguasca Barrera Wilson Ricardo	20-09-2010	Hipotecario	10.000.00	✓	✓	✓	✓	✓	⊗	✓	Encaje no coincide con el solicitado.
Alajo Palma Darío Javier	18-10-2010	Hipotecario	9500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Karolys Peñaherrera Marco Antonio	04-10-2010	Hipotecario	10.000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Parra Masapanta Jaime Patricio	08-11-2010	Hipotecario	8500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Herrera Tovar Nelly del Rocío	12-12-2010	Hipotecario	9000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Elaborado Por: L.V.C.H.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 11/05/2011	Fecha: 11/05/2011

Procedimiento

Seleccionar en forma aleatoria los créditos ya calificados y aprobados para el tipo hipotecarios, con la finalidad de verificar si se cumplen con el proceso crediticio ya preestablecido por los manuales emanados por la Cooperativa.

Seleccionar de manera aleatoria si los datos y encaje del socio adjudicado están correctamente ingresados en el sistema, así también la información personal del socio y del codeudor como es el garante.

Calificación y Aprobación del Crédito

- A** Calificador de Riesgos del Socio y Garante
- B** Verificación del Bien inmueble
- C** Visto Bueno del jefe de Créditos
- D** Inspección Domiciliaria del Socio y Garante
- E** Aprobación Comité de Crédito

Marcas

√ **Cumple**

⊗ **No Cumple**

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 23/05/2011	Fecha: 23/05/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITO					
Proceso: Otorgamiento de Créditos Línea de Crédito: Micro Andina Fase: Concesión del Crédito					
Procedimiento de Auditoría	HALLAZGOS				
Elegir de forma aleatoria si la documentación para el desembolso es la adecuada y correcta de acuerdo a las normativas que emana la Cooperativa.					
Aplicación					
Se tomó una muestra aleatoria de 10 carpetas del segmento microcrédito e hipotecario para determinar su correcta aplicación. así: se encontró falta de firmas para desembolso	PT 14 /15 HH 3/3				
Cálculo de Indicadores de Gestión					
Eficiencia = Créditos con Proceso de Desembolso Correcto / Total de Créditos seleccionados					
Eficiencia = $(7 / 10) * 100 = 70\%$					
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado Por: L.V.CH.P.</td> <td style="width: 50%;">Revisado Por: J.N</td> </tr> <tr> <td>Fecha: 23/05/2011</td> <td>Fecha: 23/05/2011</td> </tr> </table>	Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N	Fecha: 23/05/2011	Fecha: 23/05/2011
Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N				
Fecha: 23/05/2011	Fecha: 23/05/2011				

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.	
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO	
Proceso: Otorgamiento de Créditos	
Línea de Crédito: Micro Andina	
Fase: Concesión del Crédito	
Procedimiento de Auditoría	HALLAZGOS
Revisar Aleatoriamente si el valor de la autorización de desembolso del crédito es correcto al acreditado en las cuentas de los socios adjudicados.	
Aplicación	
Se tomó una muestra aleatoria de 10 carpetas del segmento microcrédito e hipotecario para determinar su correcta aplicación.	No se encontró hallazgos
Cálculo de Indicadores de Gestión	
Eficiencia = Créditos Correctamente desembolsados / Total de Créditos seleccionados	
Eficiencia = (10 / 10)* 100 = 100%	
Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 23/05/2011	Fecha: 23/05/2011

PT 14/15

Departamento de Créditos

Periodo: del 01 de julio del 2010 al 30 de diciembre del 2011

Nombre del Socio	Fecha de Concesión	Tipo de Crédito	Valor del Préstamo	Cumplimiento de Financiamiento						Observaciones
				A	B	C	D	E	F	
Shingon Llango Segundo Geovanny	07-07-2010	Micro	1000.00	Ω	Ω	χ	¥	Ω	Ω	En el contrato falta firma de garante.
Mejía Aldana Diana Patricia	22-07-2010	Micro	3500.00	Ω	Ω	χ	Ω	Ω	Ω	
Toscano Ramón Martha Beatriz	02-08-2010	Micro	4500.00	Ω	Ω	χ	Ω	Ω	Ω	
Moya Jijón Darwin Gerónimo	09-09-2010	Micro	2000.00	Ω	Ω	χ	Ω	¥	Ω	Existe un documento que autoriza el desembolso pero no posee firma, ni nombre de quien autoriza.
Moreno Sáenz Jorge Alberto	15-09-2010	Micro	4000.00	Ω	Ω	χ	Ω	Ω	Ω	
Maiguasca Barrera Wilson Ricardo	20-09-2010	Hipotecario	10.000.00	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	
Alajo Palma Darío Javier	18-10-2010	Hipotecario	9500.00	Ω	Ω	¥	Ω	Ω	Ω	Firma de garantía prendaria con coincide con la cedula.
Karolys Peñaherrera Marco Antonio	04-10-2010	Hipotecario	10.000.00	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	
Parra Masapanta Jaime Patricio	08-11-2010	Hipotecario	8500.00	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	
Herrera Tovar Nelly del Rocío	12-12-2010	Hipotecario	9000.00	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	Ω	

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 24/05/2011	Fecha: 24/05/2011

Procedimiento

- Elegir de forma aleatoria si la documentación para el desembolso es la adecuada y correcta de acuerdo a las normativas que emana la Cooperativa.
- Revisar Aleatoriamente si el valor de la autorización de desembolso del crédito es correcto al acreditado en las cuentas de los socios adjudicados.

Calificación y Aprobación del Crédito

- A Aplicación Tabla de Amortización
- B Firma de Pagares
- C Firma de Garantía Prendaria
- D Firma de Contrato de crédito
- E Aprobación de Desembolso o Financiamiento
- F Acreditación cuentas socios adjudicados

Marcas

Ω Cumple

¥ No Cumple

χ No Aplica

Elaborado Por: L.V.C.H.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 25/05/2011	Fecha: 25/05/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

HOJA DE HALLAZGOS

PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACION	RIESGO
RECEPCION DE DOCUMENTOS MICRO ANDINA E HIPOTECARIO							
PT 2/15	En cuanto a los requisitos que emana la cooperativa, tenemos que tiene una representación de eficiencia del 60%. Al momento de efectuar la evaluación del segmento Microcréditos e hipotecarios encontramos que: 1.- No existe orden de documentos 2.- No existe referencias Bancarias 3.- La solicitud de crédito está a medio llenar. En ciertos requisitos solo esta 1 de 2 documentos solicitados.	En base a normas y leyes emanadas por la Cooperativa, podemos indicar que cada tipo de crédito tiene un determinado número de requisitos, al igual que cada proceso tiene que quedar bien documentado en la respectiva carpeta del socio adjudicado, mismo que debe poseer la información suficiente para garantizar y salvaguardar los bienes de la Cooperativa.	La Evaluación a la recepción de documentos tanto de microcréditos como hipotecarios presentan una eficiencia del 60% que representa un estado medio, se cree que la principal causa es el constante cambio de personal y la falta de capacitación, y también la falta de uso apropiado del manual de control interno.	El principal efecto sería que la Cooperativa enfrentara problemas de tipo financiero, dependiendo de la magnitud de errores cometidos por el asesor de créditos quien es el principal ejecutor de esta fase. Además que la información no va a estar disponible al momento que se la requiera debido a su desorden o falta de algún documento.	Se concluye que el encargado de prestar información y de recibir los requisitos para cada línea de crédito no está capacitado y además no realiza las actividades apegado a los manuales de control interno	Se recomienda capacitar constantemente al nuevo personal del departamento de créditos, además de realizar, promulgar o comunicar las normas para recepción de documentos que constan en los manuales de auditoría. Procurar ser muy meticuloso al momento de recibir y organizar los documentos.	MEDIANO El encargado del proceso inicial del crédito no se maneja en base a la normativa legal.

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 29/07/2011	Fecha: 29/07/2011

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
HOJA DE HALLAZGOS

PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN	RIESGO
Calificación y Aprobación del Microcrédito e Hipotecario							
PT 6/15 PT 10/15	En cuanto al cumplimiento de cada proceso de crédito, tenemos que tiene una representación de eficiencia del 70%. Esto en base a una no muy significativa importancia al proceso de calificación de créditos como: 1.- Falta de firmas del comité de créditos 2.- inspección domiciliaria en ciertos casos nula por ser cercana a la Cooperativa 3.- Inconformidades en el sistema.	En base al manual de Auditoria específicamente para el departamento de créditos, tenemos que se debe realizar la constatación física y telefónica de los datos indicados en los documentos entregados, además de el cumplimiento de pasos ya establecidos para la calificación de un crédito.	La causa principal para que exista un margen de debilidad en la calificación y aprobación de carpetas en el área de microcréditos e hipotecarios, es la falta de importancia que se le da a esta labor tan importante, puede ser también la falta de conocimientos por parte de los encargados del departamento.	El efecto principal puede ser al corto o largo plazo debido a que con el tiempo no se pueda realizar cobro de cartera y la Cooperativa pierda sus activos por falta de responsabilidad, honestidad o pulcritud al momento de realizar el proceso	Existe una deficiente aplicación de normas ya delimitadas para cada proceso crediticio, como la falta de firmas para la aprobación de créditos o la no constatación del encaje solicitado.	Se recomienda al encargado del departamento supervisar todos los procesos realizados por el asesor de créditos y no solo firmar y dar por hecho que está bien. Además se recomienda seguir los pasos estipulados en el manual de control interno, proceso para aprobar microcréditos e hipotecarios.	ALTO El personal le presta poca atención al proceso de créditos.

Elaborado Por: L.V.CH.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 29/07/2011	Fecha: 29/07/2011

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
HOJA DE HALLAZGOS**

PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACION	RIESGO
Concesión de Créditos							
PT 14/15	De acuerdo a lo evaluado tenemos un indicador de gestión del 70% de eficiencia, esto indica que encontramos: 1.- falta de firmas para la autorización del desembolso 2.- No existe una firma en una garantía prendaria.	De acuerdo al manual de auditoría indica que : se necesita de previa autorización del comité de créditos y de la junta directiva para proceder a desembolsar el dinero solicitado por el socio Además de que se deberá tener siempre sellada, firmada la autorización para proceder al desembolso.	La deficiente utilización del manual de control interno, la insuficiente importancia que se le da a los procesos ya especificados en las normas internas de la cooperativa.	Son varios casos en los que encontramos deficiencias en el proceso de concesión de créditos, eso indica que la persona encargada del desembolso no está capacitada y probablemente no es epata para el cargo, también la cooperativa puede perder credibilidad y mercado con el tiempo.	Se concluye que no existe acatamiento de normas, ni un seguimiento a la carpeta de los socios, ya que existen inconformidades, que por falta de apego de a los procedimientos ya delimitados provocan un nivel de desconfianza.	Se recomienda que al inicio de cualquier contratación se le entregue un manifiesto del área de créditos para que se lo estudie o a su vez realice una capacitación continua sobre los manuales existentes, y se procure actualizar los mismos.	MEDIO El personal nuevo que es mínimo desconoce la normativa

Elaborado Por: L.V.C.H.P.	Revisado Por: J.N
Fecha: 29/07/2011	Fecha: 29/07/2011

INFORME DE AUDITORIA

Latacunga, 18 de julio del 2011

Ing.

Alfredo Jácome

**GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“ANDINA” LTDA.**

Presente.-

El motivo de la presente es informarle que el proceso de Evaluación del Control Interno al Departamento de créditos ha concluido, por lo tanto podemos indicar que todas las técnicas y procedimientos utilizados han sido en base a experiencia sólida y a la suprema utilización de Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, también por las Normas Ecuatorianas de Auditoria. Todo esto realizado con la finalidad de que la Gerencia tenga una herramienta para la adecuada toma de decisiones y mantenga siempre actualizado el manual de control interno.

Motivo del Examen

La Evaluación del Control Interno a los Procesos Crediticios se realizó debido a una necesidad que enfrentaba la Cooperativa, puesto que el manual de control interno, herramienta principal para mantener una eficiencia en los procesos estaba en desuso, pero la Gerencia permitió que esta evaluación se llevara a cabo con la finalidad de conocer cuáles eran los riesgos y los niveles de eficiencia.

Objetivos del Examen

- Evaluar los procesos de crédito mediante técnicas de auditoría para determinar su nivel óptimo
- Realizar la evaluación de los riesgos, mediante matrices que permitan conocer cuál es el nivel de riesgo que enfrenta la presente evaluación.
- Verificar los procesos y su cumplimiento en base a la normativa que mantiene la cooperativa, para determinar su eficiencia.
- Determinar los hallazgos de auditoría para cada proceso de crédito con el fin de determinar su causa y efecto.
- Emitir el informe de auditoría con su respectiva opinión y recomendación para proceder a determinar su seguimiento.

Alcance del Examen

La Evaluación del Control Interno a los procesos crediticios cubrió un periodo desde el 1 de julio del 2010 al 30 de diciembre del mismo año, misma que la efectuamos a partir del mes de Enero hasta Julio del 2011.

La evaluación abarco todos los procesos necesarios para la consecución de un crédito, mismos que son: Recepción de documentos tanto del microcrédito como del hipotecario, calificación y aprobación de los microcréditos e hipotecarios, financiamiento o desembolso del valor solicitado.

La presente evaluación inicio con la respectiva visita previa al lugar donde se realizan todos los procesos para ejecutar el crédito, mismo que contó con la ayuda inmediata del Gerente y de los encargados del Departamento de créditos, quien nos prestó información no tan precisa, igualmente revisamos aleatoriamente las carpetas de los socios adjudicados para determinar la eficiencia del procesos aplicado así como también el uso de las normas y reglamentos establecidos para cada línea de crédito.

EL ASESOR DE CRÉDITOS NO CUMPLE CON LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIFICADOS EN LA NORMATIVA INTERNA DE LA COOPERATIVA.

Conclusión

Existe una despreocupación por parte del Asesor encargado de realizar esta gestión, otro punto puede ser que no ha sido capacitado, ya que es nuevo en la Entidad.

Recomendación

- Se recomienda al Jefe de Créditos tomar en cuenta para cualquier proceso el Manual de Control Interno, este documento posee paso a paso todos los lineamientos para la consecución de un crédito.
- Se recomienda a Gerencia Prestar la Capacitación indispensable al personal nuevo del área de créditos.

LOS PROCESOS DE CALIFICACION Y APROBACION TANTO DE MICROREDITOS COMO HIPOTECARIOS NO ESTAN REALIZADOS MEDIANTE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO YA ESCRITOS.

Conclusión

En la Cooperativa no existe un departamento de auditoria interna, por lo tanto no tienen quien les regule o examine cada procesos realizado.

Recomendación

- Se recomienda a Gerencia implementar el departamento de Auditoria Interna, puesto que esa es la principal causa para el incumplimiento de los empleados
- Se recomienda al Jefe de Créditos implementar copias del manual tanto de funciones como de los procesos ya prescritos para que los asesores de crédito revisen al momento de alguna duda.

EL PROCESOS DE FINANCIAMIENTO O CONCESIÓN DE CRÉDITO TANTO PARA MICROREDITOS COMO HIPOTECARIOS PRESENTAN INCONFORMIDADES EN LAS AUTORIZACIONES.

Conclusión

Existe una falta de interés, o el tiempo no les alcanza, también puede ser que existe personal mínimo para realizar todos los procesos de crédito.

Recomendación

- Se recomienda al Jefe de Créditos que antes de acreditar en las cuentas de los socios adjudicados, constatar las firmas y sellos del comité de créditos quienes autorizan.

Hallazgos Relevantes

No existen hallazgos que determinen una acción penal o legal en contra de los encargados del departamento de créditos, solo recomendaciones que permitan con el tiempo disminuir el nivel de riesgo del negocio.

Atentamente

Laura Verónica Chimborazo Palma

CONFIAUDI

Consultores & Auditores

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ANDINA” LTDA.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

Seguimiento de Resultados

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Tiempo de Espera: 1 mes el cual es el plazo límite para la presentación del cronograma estimado para la implementación de recomendaciones que auditoria emitió al departamento y a gerencia.	Departamento Evaluado
2	Tiempo de Espera: Indeterminado, hasta que la alta gerencia cumpla con la reunión mensual para la toma de decisiones sobre las capacitaciones.	Departamento Gerencial
3	Tiempo de Espera: Indeterminado. Hasta que la gerencia responda a Auditoria enviando documentación sobre el avance de la Implementación del Departamento de Auditoria Interna.	Departamento Gerencial
4	Tiempo de Espera: 1 mes, hasta que el Jefe del departamento de Créditos revise el manual de control interno y lo triplique de ser el caso.	Departamento de Créditos
5	Tiempo de Espera: 1 mes. Hasta que lea y comprenda como se debe proseguir paso a paso el proceso de créditos.	Departamento de Créditos

Elaborado por: L.V.CH.P	Revisado por: J.N.
Fecha: 01/08/2011	Fecha: 01/08/2011

6.8 Administración

Evaluación del Control Interno

Se va a realizar la Evaluación del Control Interno a los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” mediante normas, políticas y procedimientos ya establecido por la entidad financiera, además se realizara la evaluación en base a las normas de auditoría generalmente aceptadas.

La Evaluación del Control Interno a los Procesos Crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda. Será administrado por el Gerente, Contador y Jefe de Créditos quienes propiciarán el apoyo al investigador con información necesaria para la ejecución.

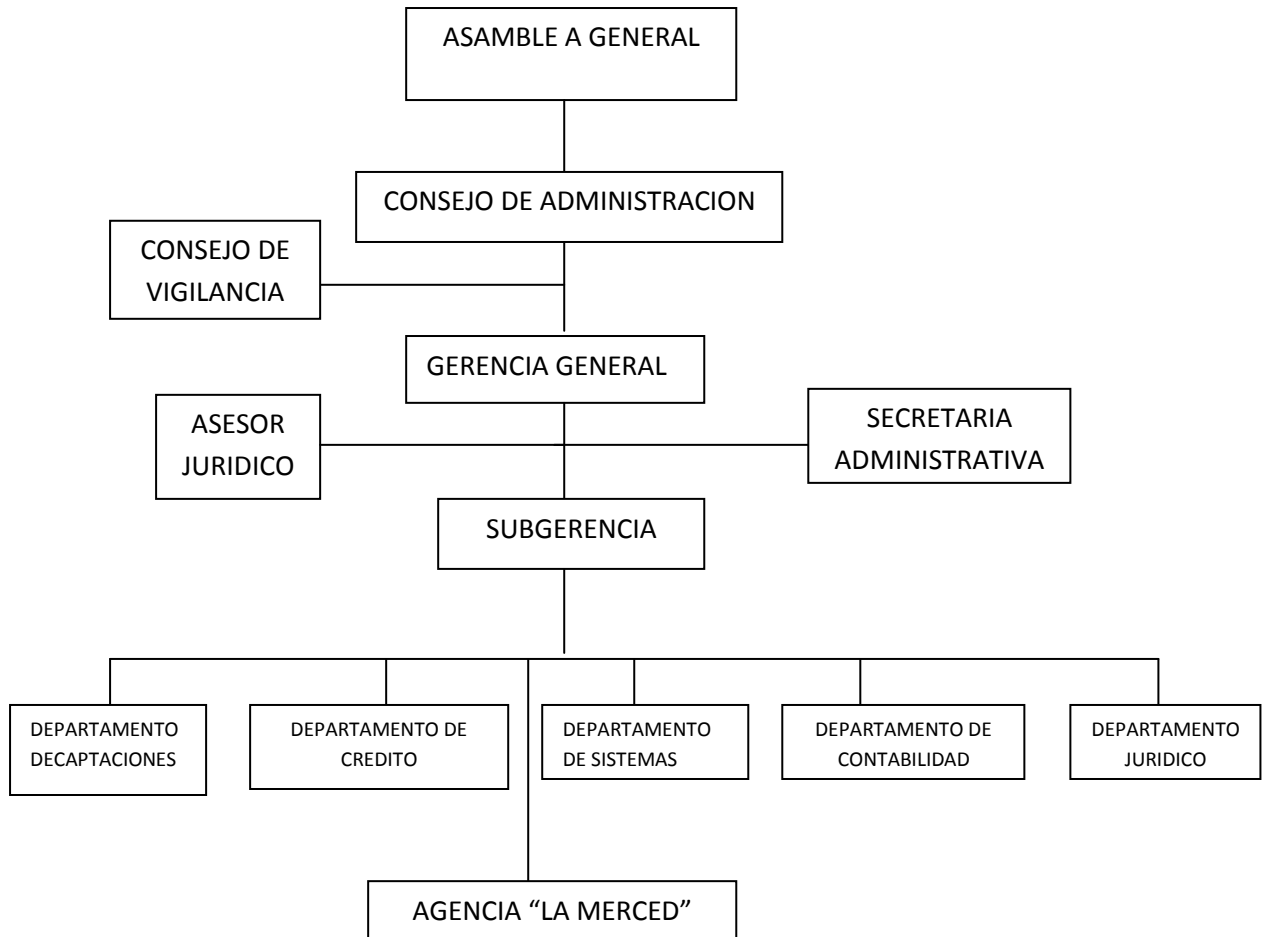
6.8.1 Misión

Ser una institución comprometida con el desarrollo socio-económico, que busca entregar productos innovadores y servicios financieros ágiles y oportunos, a través de nuevas alternativas viables de fácil acceso, dentro de un marco de Eficiencia, Eficacia administrativa – operativa y ética financiera.

6.8.2 Visión

Ser una institución Financiera de mayor competitividad, con una posición relevante en la Región Andina del Ecuador, liderando el cooperativismo a nivel nacional y de esa manera respaldando el desarrollo socio – económico de nuestros cooperados, a través de la prestación ágil y transparente de productos y servicios financieros.

6.8.3 Organigrama Estructural



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina" Ltda.

Administradores de la Propuesta

CARGO	FUNCION
GERENTE	Su principal función del gerente es guiar a todo su equipo, para lograr el cumplimiento de metas, así también tiene la responsabilidad de ayudar a dar seguimiento a las recomendaciones propuestas
JEFE DE CRÉDITOS	Ejecutar los procesos ya determinados en los manuales de auditoria, e inclinado directamente a normas, políticas y leyes que regulen el proceso. Así también el ejecutar el proceso de seguimiento propuesto por el auditor.
ASESOR DE CRÉDITOS	Seguir lineamientos ya prescritos por la entidad financiera, ayudar al cumplimiento de metas, realizar las actividades que están determinadas en el manual de funciones y ayudar al cumplimiento de recomendaciones dadas por el auditor.

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

6.9 Previsión de la Evaluación

EVALUACION	
¿Quién Solicita Evaluar?	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.
¿Por qué evaluar?	Las evaluaciones de control interno son una herramienta fundamental que ayudan a medir la eficiencia de los procesos, es decir la calidad del servicio.
¿Para qué Evaluar?	Para dar solución a la problemática que enfrenta la Entidad y con la finalidad de disminuir el riesgo.
¿Qué Evaluar?	Se evalúa la eficiencia de los procesos crediticios.
¿Quién Evalúa?	Firma de Auditores Confiaudi, servicio integral con experiencia de Calidad.
¿Cuándo Evaluar?	Se debería evaluar periódicamente, dependiendo de la magnitud de procesos que se maneje.
¿Cómo Evaluar?	Las evaluaciones se deben realizar mediante el fiel apego a normas, leyes, procedimientos ya delimitados.
¿Con que Evaluar?	Mediante el uso de técnicas y procedimientos de auditoria, riegos de auditoria, y la toma de evidencia sustentable.

Elaborado Por: Laura Verónica Chimborazo Palma

BIBLIOGRAFIA

- VACA, Betty (2010) “Ensayos sobre Control interno” Pág. 2
- RIVERA, Ariamna (2010) “El control interno” Pág. 12-13
- HERRERA, Carla (2009) “Evaluación del Riesgo en el sistema Financiero”
Pág.75 Tesis Presentada
- CARDONA, Paola (2004) “Aplicación de Arboles de decisión en modelos de riesgo crediticio” Pág. 142-143
- GONZALES, Irving (2009) “Revista Ejecutivos de Finanzas” Pág. 13
- RIOS, Marlon (2008) “Identificación y Cuantificación de las Desviaciones Metodológicas en la gestión del oficial de microcrédito como evento de Riesgo Operativo en las cooperativas de Ahorro y crédito de la ciudad de Quito” Pág. 2
Tesis Presentada Universidad Andina Simón Bolívar
- ZAPATA, José (2006) “ Control Interno para micro finanzas ” Pág. 3
- ABRIL, Hugo (2009) “ Elaboración y Evaluación de Proyectos de Investigación Pág. 26
- Consejo de la Federación Internacional de Contadores NIA 6
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero Título I Art. 1
- Ley General de Instituciones Financieras Título VII Art. 73
- Ley de Régimen Tributario Interno Capítulo VIII de las Tarifas del Impuesto a la Renta Art. 37 Tarifa Impuesto a la Renta para Sociedades.
- VILLACIS, Alex (2005) Universidad Técnica de Ambato “Control Interno Para Mejorar La Toma De Decisiones De La Empresa Municipal De Agua Potable Y Alcantarillado De Ambato EMAPA 2005”
- CAMPION, Anita (2002) “Manual de Control Interno para una Entidad de Micro Finanzas ” Pág. 6
- PORRAS, Carlos Auditoria de Gestión – primera edición- 2002
- MCGRAWHILL (2000) “ Auditoria un Enfoque Integral” Pág. 171-172

- BRITO, Arturo (2009) Escuela Superior Politécnica del Litoral “ Creación de un Marco de Control para la administración del Riesgo Operativo relacionado con la Tecnología de Información como modelo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito Del Ecuador Pág. 20-25
- FUENTES, Cesar (2010) “Gestión Integral de Riesgos Operativos en el proceso de Créditos micro financieros” Pág. 40
- BENCOMO, Adán (2009) Colegio de Posgraduados del Instituto de Enseñanza Investigación en Ciencias Agrícolas San Luis de Potosí “Implementación De Un Proceso Crediticio De Un Intermediario Financiero Rural” Pág. 59

ANEXOS

ANEXO 1

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



Entrevista: Aplicado al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda.

Objetivos: Evaluar los procesos aplicados al departamento de créditos para determinar su Fiabilidad.

Fecha:

Instrucciones: Marque una x el recuadro que corresponda a su respuesta

1.- ¿Cuántos años lidera esta prestigiosa COAC?

.....
.....
.....

2.- ¿Existe un manual de Control Interno?

.....
.....
.....

3.- ¿Dentro de la institución existe un auditor interno?

.....
.....
.....

4.- ¿Se han realizado Evaluaciones del control interno?

.....
.....
.....

FECHA	Junio 10 .2011	1/2
ELABORADO POR	Laura Verónica Chimborazo P.	



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



5.- ¿Existe una constante capacitación para el personal involucrado en el departamento de créditos?

.....
.....
.....

6.- ¿Han experimentado problemas con respecto a los créditos?

.....
.....
.....

7.- ¿Cree usted que es fundamental una evaluación del control interno dirigido al departamento de créditos con la finalidad de constatar su eficiencia?

.....
.....
.....

FECHA Junio 10 .2011	2/2
ELABORADO POR Laura Verónica Chimborazo P.	

ANEXO 2

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



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

Objetivos:

1. Determinar si se cumple con las disposiciones establecidas para créditos.
2. Analizar los datos obtenidos y comprobar la Hipótesis Planteada.

Instrucciones:

Marque una x el recuadro que corresponda a su respuesta

1.- ¿Existe un Sector Créditos dependiente del Área Financiera?

.....
.....
.....

2.- ¿Hay normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes?

.....
.....
.....

3.- ¿Se encuentran actualizadas las políticas crediticias?

.....
.....
.....

FECHA	Junio 10 .2011	1/2
ELABORADO POR	Laura Verónica Chimborazo P.	

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



4.- ¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal?

.....
.....
.....

5.- ¿El Responsable y demás personal del Departamento crediticio cuenta con capacitación para realizar las tareas?

.....
.....
.....

6.- ¿Cree usted que se debería realizar una evaluación de control interno al departamento de créditos para mejorar o constatar su eficiencia?

.....
.....
.....

FECHA	Junio 10 .2011	2/2
ELABORADO POR	Laura Verónica Chimborazo P.	

ANEXO 3

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



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES

Objetivos:

1. Evaluar el control interno y su incidencia en el proceso de créditos.
2. Recolectar la información con la finalidad de comprobar la Hipótesis establecida.

Instrucciones:

Marque una x el recuadro que corresponda a su respuesta

1.- ¿Conoce usted todos los servicios que presta la Cooperativa?

Algunos La mayoría Todos

2.- ¿Ha realizado préstamos en esta institución?

SI NO

3.- ¿Cree usted que existe información suficiente sobre los requisitos de los créditos?

Existe Algunas veces No Existe

4.- ¿Le otorgan con facilidad los créditos?

SI NO

5.- ¿Los requisitos que solicita la Cooperativa son de fácil acceso?

Algunos La mayoría Todos

FECHA	Junio 10 .2011	1/2
ELABORADO POR	Laura Verónica Chimborazo P.	

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



6.- ¿Está de acuerdo con las políticas de crédito implantadas por la cooperativa?

SI

NO

7.- ¿Está de acuerdo con el control interno implantado por la administración a los proceso de otorgamiento de crédito?

SI NO

8.- ¿Los tiempos establecidos para el desembolso del crédito satisfacen sus necesidades?

SI NO

9.- ¿Se siente conforme con los plazos establecidos para cobro de créditos?



SI NO

10.- ¿Cree usted que se debería mejorar los procesos de Crédito para ofrecerle un mejor servicio?

Ninguna Algunas La mayoría Todos

FECHA	Junio 10 .2011	2/2
ELABORADO POR	Laura Verónica Chimborazo P.	

ANEXO 4

		UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO		FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA				
								
ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ANDINA LTDA.								
N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			ID EXCLUSIVO PARA SER LLENADO POR EL AL			COMENTARIOS DEL AUDITOR
		SI	NO	N/A	1	2	3	
1	<p>¿Cuántos años lidera esta prestigiosa COAC?</p> <p>TRES AÑOS APROXIMADAMENTE</p>	X						
2	<p>¿Existe un manual de Control Interno?</p> <p>SI EXISTE PERO NO SE LO UTILIZA, A PERMANECIDO EN NUESTRA COOPERATIVA DESDE MEDIADOS DEL AÑO 2009</p>		X				X	Existe pero esta desactualizado
3	<p>¿Dentro de la institución existe un auditor interno?</p> <p>NO CONTAMOS CON UN AUDITOR INTERNO, EN VARIAS OCASIONES HEMOS INSISTIDO A LA JUNTA GENERAL UN NUEVO INGRESO DE ESTE TIPO DE PERSONAL PERO NO DAN PASO</p>		X				X	Un auditor es fundamental pero aquí eso es importante
4	<p>¿Se han realizado Evaluaciones del control interno?</p> <p>NO HEMOS REALIZADO EVALUACIONES DE CONTROL INTERNO, YA QUE NO HEMOS SENTIDO ANOMALIAS DENTRO DE NUESTRO SERVICIO</p>		X			X		Nunca se han realizado evaluaciones
5	<p>¿Existe una constante capacitación para el personal involucrado en el departamento</p> <p>EN ESTOS ULTIMOS MESES HAN EXISTIDO NUEVO INGRESO DE PERSONAL PERO POR UNA O VARIAS RAZONES NO SE HA PODIDO IMPLEMENTAR LA CAPACITACION, PERO QUE SI HEMOS TENIDO VARIOS INCONVENIENTES</p>	X				X		
6	<p>¿Han experimentado problemas con respecto a los créditos?</p> <p>BUENO A FINALES DEL 2010 DEBIDO A LA NUEVA CONTRATACION Y FALTA DE EXPERIENCIA DEL MISMO HEMOS PASADO POR DIFICULTADES TECNICAS COMO ES LA INDEBIDA FORMA DE COBRO</p>		X			X		La mayoría de problemas afirma que es por la capacitación pero al parecer es por estar desactualizados.
7	<p>¿Cree usted que es fundamental una evaluación del control interno dirigido al</p> <p>PIENSO QUE SERIA ALGO EXCELENTE, PARA ASI PODER DETERMINAR SI ESTAN FUNCIONANDO CON NORMALIDAD NUESTROS PROCESOS, SI NUESTRAS POLITICAS ESTAN BIEN PLANTEADAS.</p>	X						

ANEXO 5

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34
30	40,26	43,77	46,98	50,89	53,67
40	51,81	55,76	59,34	63,69	66,77
50	63,17	67,50	71,42	76,15	79,49
60	74,40	79,08	83,30	88,38	91,95
70	85,53	90,53	95,02	100,43	104,21
80	96,58	101,88	106,63	112,33	116,32
90	107,57	113,15	118,14	124,12	128,30
100	118,50	124,34	129,56	135,81	140,17