



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
C.P.

TEMA:

CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA AGENCIA SAN LUIS, EN LA
PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA,
PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.

AUTORA:

GARCÍA PEÑA TERESA GALUD

DIRECTOR:

ING. MARLON GARCÍA

PARES ACADÉMICOS:

DR. MARCELO VENEGAS

ING. NELSON ARGUELLO

GUARANDA, ECUADOR

AÑO 2015

II. DEDICATORIA

A Dios que supo guiarme por el camino correcto iluminando mis pensamientos para poder concluir con esta etapa importante en mi vida.

A mis padres que hicieron que llegara al final de la meta con su apoyo y sabios consejos para que no desmaye en momentos difíciles.

III. AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos, a la Universidad Estatal de Bolívar, de manera especial a la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática.

A los catedráticos que supieron impartir sus conocimientos a lo largo de la carrera a todas aquellas personas que hicieron posible culminar el trabajo de grado.

Al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis de Pambil.

Mi gratitud al Ing. Marlon Alberto García Saltos quien me orientó con sus amplios conocimientos, motivándome con su valor ético que lo caracteriza; así como a los Pares Académicos: Dr. Marcelo Venegas e Ing. Nelson Argüello por su contribución dada a la culminación del presente trabajo de graduación.

IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICO:

Que, el trabajo de graduación titulado: **CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA AGENCIA SAN LUIS, EN LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.**, de la autoría de la estudiante Teresa Galud García Peña, con cedula de identidad N° 020192955-1, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP., ha sido dirigida y asesorada por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda, 23 de Diciembre del 2015

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a blue oval. The signature is stylized and appears to read 'Marlon Garcia'.

ING. MARLON GARCÍA

DIRECTOR

V. AUTORÍA NOTARIADA

Yo, GARCÍA PEÑA TERESA GALUD, con cedula de identidad número 020192955-1, declaro bajo juramento que el trabajo de graduación titulado: “CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA AGENCIA SAN LUIS, EN LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015”, aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mi derecho de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Estatal de Bolívar, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.


García Peña Teresa Galud



C.I.: 020192955-1



Factura: 001-002-000001883



20150201002D00444

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20150201002D00444

Ante mí, NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) TERESA GALUD GARCIA PEÑA SOLTERO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en GUARANDA, portador(a) de CÉDULA 0201929551, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE FIRMA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUARANDA, a 23 DE DICIEMBRE DEL 2015, (16:48).


TERESA GALUD GARCIA PEÑA
CÉDULA: 0201929551




NOTARIO(A) HERNAN RAMIRO CRIOLLO ARCOS
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN GUARANDA



VI. TABLA DE CONTENIDOS

II.	DEDICATORIA	II
III.	AGRADECIMIENTO	III
IV.	CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	IV
V.	AUTORÍANOTARIADA	V
VI.	TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
VII.	LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	IX
VIII.	LISTA DE ANEXOS.....	X
IX.	RESUMEN EJECUTIVO.....	XI
X.	INTRODUCCIÓN.....	XIII
1	CAPÍTULO I.....	1
1.1	TEMA:.....	2
1.2	ANTECEDENTES	3
1.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3.1	Sub-problemas	6
1.4	JUSTIFICACIÓN.....	7
1.5	OBJETIVOS.....	9
1.5.1	Objetivo general	9
1.5.2	Objetivos específicos	9
1.6	MARCO TEÓRICO	10
1.6.1	Marco Referencial.....	10
1.6.2	Marco Geo-referencial	12
1.6.3	Marco Legal	13
1.6.4	Marco Conceptual	21
1.6.5	Teoría Científica.....	30

1.7	HIPÓTESIS	45
1.7.1	Hipótesis general	45
1.8	VARIABLES.....	46
1.8.1	Variable independiente.....	46
1.8.2	Variable dependiente.....	46
1.8.3	Operacionalización de variables	47
1.9	METODOLOGÍA	51
1.9.1	Métodos.....	51
1.9.2	Tipos de investigación.....	51
1.9.3	Técnicas e instrumentos para la obtención de datos	52
1.9.4	Universo y muestra	52
1.9.5	Procesamiento de datos	53
2	CAPÍTULO II.....	54
2.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	55
2.1.1	Encuesta dirigida al personal de la COAC “Salinas Ltda.”	55
2.1.2	Entrevista realizada a los directivos de la COAC “Salinas Ltda.” (Jefe de Agencia)	65
2.2	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	67
2.3	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
2.3.1	Conclusiones	70
2.3.2	Recomendaciones.....	71
3	CAPÍTULO III.....	72
3.1	PROPUESTA	73
3.2	APORTE TEÓRICO Y/O PRÁCTICO	74
3.3	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	75
3.3.1	Objetivo General:	75

3.3.2	Objetivo Específicos:	75
3.4	DESARROLLO.....	76
3.4.1	Aspectos preliminares	77
3.4.2	Ambiente de control	81
3.4.3	Evaluación de riesgos.....	85
3.4.4	Actividades de control.....	97
3.4.5	Información y comunicación.....	106
3.4.6	Supervisión y monitoreo	115
3.5	PLAN OPERATIVO	116
3.5.1	Plan de socialización de la propuesta.....	118
3.6	RESULTADOS ESPERADOS EN LA INVESTIGACIÓN	119
3.7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	120
3.7.1	Conclusiones	120
3.7.2	Recomendaciones.....	121
4	BIBLIOGRAFÍA	122
5	ANEXOS	126

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Cuadro 1. Políticas, manuales e instructivos de la Cooperativa	55
Cuadro 2. Cumplimiento de medidas de control interno	56
Cuadro 3. Procedimientos de control interno.....	57
Cuadro 4. Diseño o reforma de control interno en el área de crédito	58
Cuadro 5. Control interno de la Autoridad.....	59
Cuadro 6. Importancia de los procesos de control interno.....	60
Cuadro 7. Manual de procedimientos de control interno para el área de crédito	61
Cuadro 8. Procedimiento en mejora con el Control Interno	62
Cuadro 9. Acciones de Control interno adecuada.....	63
Cuadro 10. Aplicación de un manual de procedimientos de control interno	64
Gráfico 1. Políticas, manuales e instructivos de la Cooperativa.....	55
Gráfico 2. Cumplimiento de medidas de control interno.....	56
Gráfico 3. Procedimientos de control interno	57
Gráfico 4. Diseño o reforma de control interno en el área de crédito.....	58
Gráfico 5. Control interno de la Autoridad	59
Gráfico 6. Importancia de los procesos de control interno	60
Gráfico 7. Manual de procedimientos de control interno para el área de crédito	61
Gráfico 8. Procedimiento en mejora con el Control Interno.....	62
Gráfico 9. Acciones de Control interno adecuada	63
Gráfico 10. Aplicación de un manual de procedimientos de control interno.....	64

VIII. LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Formulario de la Encuesta	126
Anexo 2. Formulario de la Entrevista	129
Anexo 3. Encuesta a empleados COACSAL Agencia San Luis.....	131
Anexo 4. Socialización de la propuesta	132

IX. RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación titulada: “CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA AGENCIA SAN LUIS, EN LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015”, se estableció como un medio de contribución a la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar en función del sector cooperativo financiero aportando al desarrollo socioeconómico de los ecuatorianos.

La averiguación se realizó a través de los siguientes objetivos, de forma general: “Evaluar el Control Interno en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis, en la Parroquia San Luis de Pambil, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2015” que en su efecto, se determinó los siguientes objetivos específicos: “Analizar el Control Interno sobre el otorgamiento de créditos; fundamentar teórica y científicamente la importancia de aplicar el Control Interno en el otorgamiento de créditos de la Cooperativa; y, proponer un manual de procedimientos para el Control Interno en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis”.

Por lo expuesto anteriormente, y en relación a los objetivos propuestos, mediante la investigación realizada resultó en las siguientes conclusiones:

“1.-La función de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, en el otorgamiento de crédito cuenta con los procesos establecidos pero en su identificación tiene limitado conocimiento en los ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; seguimiento y monitoreo; 2.- el limitado sentido de pertenencia hacia el incursó de establecer acciones de sustentabilidad y sostenibilidad institucional, el cual, está asentado pero con limitada fundamentación en los principios del Control Interno convierte ello en limitantes significativas para el desarrollo económico - productivo de la parroquia; y, 3- .la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis cuenta

coninsuficientes elementos para incursionar la actividad de otorgamiento de créditos mediante los aspectos del Control Interno, el cual, es una limitante para implementar acciones de atención integral en el ciudadano pambileño”.

La metodología aplicada mediante el cual se realizó el presente trabajo investigativo se estableció mediante los métodos analítico - sintético; tipos de investigación que se dirigió a los aspectos de campo, bibliográfica y documental con las técnicas de obtención de datos aplicadas en 4 encuestas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar, lo que a su vez, permitió comprobar la hipótesis planteada a través de la técnica del Chi Cuadrado: “un adecuado manejo de control interno permitirá mejorar el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis de Pambil.”,el cual fue aceptada.

Finalmente, dentro del contexto investigativo se estableció un marco propositivo titulado: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA DE LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015”, planteamiento estratégico que comprende el diagnóstico a través de un esquema donde se establece los aspectos preliminares, ambiente de control comprendidos en valores corporativos y filosofía institucional en relación al Control Interno, evaluación de riesgos que se compone de objetivos de la entidad, riesgos potenciales y gestiones para el cambio; actividades de control que recurre al control de operaciones dado en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada; en su efecto, se estableció un pequeño compendio de directrices que se deben ejecutar en función de los ámbitos de información y comunicación; y finalmente, se determinó una pequeña directriz donde se propone acciones en el ámbito de supervisión y monitoreo del área de crédito; todo ello, con el objeto de contribuir significativamente a la mejora de la acción ejercida dentro de la Cooperativa a beneficio de sus asociados.

X. INTRODUCCIÓN

El sistema de Control Interno es un proceso de revisión integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados financieros constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de la actividad económica ejercida en la empresa, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de Control Interno para la auditoría externa de los estados financieros.

No todas las empresas tienen implementado un sistema de Control Interno, por razones de política de la dirección o por razones de tamaño, porque en las pequeñas empresas la estructura operativa no permite la implementación de un proceso de control integrado; en consecuencia este trabajo va a ser de mayor utilidad para la auditoría en las empresas que tengan implementado un sistema de Control Interno que funcione adecuadamente; por lo cual va a permitir desarrollar procedimientos de comprobación de información más eficientes.

En las empresas que tienen implementado un sistema de Control Interno, para que sea de utilidad para la auditoría externa de estados financieros, es necesario que el auditor establezca medidas adecuadas en los controles que realiza la empresa, para que el auditor decida depositar confianza deberá evaluar el nivel de desarrollo y si funciona eficientemente; esta tarea constituye la “Evaluación de las actividades de control de los sistemas que son pertinentes a su revisión, siempre que, con relación a su tarea, el auditor decida depositar confianza en tales actividades”. La Resolución Técnica N°7 (FACPCE) lo menciona como procedimiento que debe realizar el auditor y la NIA 315 (IAASB) “Identificación y análisis de los riesgos de distorsiones significativas mediante la comprensión de la entidad y de su entorno, incluso del control interno de la entidad” lo considera como tareas que debe realizar el auditor” (ABDELNUR, 2014).

Por lo expuesto anteriormente, se estableció la presente investigación en el objeto de incursionar un sistema de Control Interno para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, el cual, para su realización se prosiguió a establecer el siguiente esquema:

- **CAPÍTULO I:** tema, antecedentes, formulación del problema, justificación, objetivos, uno general y tres específicos; marco teórico conformado por las teorías referencial, geo referencial, legal, conceptual y científico; hipótesis, las variables y su operacionalización y la metodología aplicada en la investigación.
- **CAPÍTULO II:** análisis e interpretación de resultados, que en el presente trabajo investigativo se aplicó analizando e interpretando resultados obtenidos de los 5 colaboradores existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, así como una entrevista dirigida al Jefe de Agencia para relevar la importancia que tiene el Sistema de Control Interno a nivel cooperativo, en cuyo resultado se estableció que es viable la realización de una alternativa de solución para mejorar el sistema de Control Interno existente en la Cooperativa.
- **CAPÍTULO III:** interpretado como la formulación de la propuesta comprende los aspectos de: aporte teórico y/o práctico, desarrollo, plan operativo, resultados esperados en la investigación como las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo en su contexto general.

Todo ello se formuló para el desarrollo del tema investigativo: “CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA AGENCIA SAN LUIS, EN LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015”, establecido en la presente investigación como recurso de acción dado, el cual, los resultados obtenidos tienen criterio satisfactorio para el esquema de trabajo de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

CAPÍTULO I

1.1 TEMA:

CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA AGENCIA SAN LUIS, EN LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.

1.2 ANTECEDENTES

Con el cursar del tiempo los problemas del 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, a través de una evaluación de su misión y visión 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.

Como resultado del auge que tomo el comercio en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del medio oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple. En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones, cada individuo habría podido ejercer su propio control.

Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuentas de los factores de los estados feudales y haciendas privadas, dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

Posteriormente con el incremento del comercio en las ciudades Italianas durante los años 1400, se produjo una evolución de la contabilidad como registro de las transacciones apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios.

“En este ambiente comercial el monje veneciano FRAY LUCAS PACCIOLLI mejor conocido como LUCAS DI BORGIO, matemático, desarrollo en 1494 la partida doble analizando el hecho económico desde dos puntos de vista: partida y contrapartida.”

Desde mediados del siglo XVIII, con la Revolución Industrial, iniciada en Inglaterra se fueron introduciendo de modo creciente las maquinas que eran operadas por varias

personas para la producción de artículos industriales, haciéndose cada vez más complejos los procesos en los cuales intervenían más personas y como consecuencia de esto surge la necesidad de controlar las operaciones(ROJAS, 2008).

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, así nace el control como una función gerencial para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

Debido a esto los contadores idearon la comprobación interna la cual era conocida como “la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados que tienen como finalidad brindar a la administración hasta donde sea posible, práctico y económico el máximo de protección control e información verídica”.

El termino de Control Interno reemplazo al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución(ARIAMNA).

En este sentido, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada ha desarrollado su perfil de Control Interno a través de los años de funcionamiento dentro de la parroquia San Luis de Pambil, provincia Bolívar; mismo que en su definición de los

términos de control sobrelleva actividades regidas desde la política institucional, el cual, en la actualidad contiene criterios de aprobación de créditos, políticas de ahorro, manejo de intereses, administración de cartera de crédito y servicio social que implica la Cooperativa a favor de sus socios/as; el mismo que en su procedencia han establecido procesos, pero no más que en disposiciones reactivas frente a situaciones presentadas, en otras palabras, no cuentan con un manual de procesos que indique de forma pertinente las acciones a seguir en una determinada actividad como parte de su servicio cooperativo de orden financiero.

La intervención, a lo anteriormente expuesto, han sido tratados desde una perspectiva institucional consecuente al hecho de preservar la imagen institucional, las políticas de funcionamientos, productos y servicios financieros establecidos como su representatividad social frente a la tarea social ejercida (Cooperativa de Ahorro y Crédito); tratamientos dados desde la misma institución pero ciertamente desde una perspectiva empírica frente a la insuficiente intervención por medio de una guía metodológica ya establecida, y no en acciones sobrellevadas o intempestivas para afrontar el término de toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, de la que actualmente cuenta con 5789 socios/as, hacia la cual se dirige toda su acción.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿CÓMO AFECTA LA INEXISTENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA AGENCIA SAN LUIS, EN LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015?

1.3.1 Sub-problemas

¿El diagnóstico establecido del Control Interno ejercido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada de la parroquia San Luis de Pambil podría establecer resultados concernientes al proceso de toma de decisiones y administración institucional de la misma?

¿La fundamentación teórica – científica sobre el criterio de Control Interno en sus diversas facetas (previo – recurrente - posterior) coadyuva al establecimiento de estrategias apropiadas para su análisis, interpretación y conocimiento sobre el cual se plantea una propuesta de mejora a beneficio de la COAC?

¿El diseño de una propuesta sobre un manual de procedimientos para el Control Interno del área de crédito mejora las acciones administrativas, financieras y sociales de la Cooperativa para beneficio de sus socios/as afiliados como de los colaboradores institucionales?

1.4 JUSTIFICACIÓN

El Control Interno es un factor incidente para la garantía de acciones administrativas que conlleven a un nivel aceptable como satisfactorio en la ejecución de actividades cuyo principio rige en el sentido de relacionar sistemáticamente las distintas áreas que conforman una entidad empresarial para la consecución de resultados agradables y en ello las Cooperativas de Ahorro y Crédito no se desprenden de lo anteriormente mencionado.

Por lo expuesto anteriormente la operatividad crediticia y económica es el afluente mayoritario de niveles de ingresos económicos en lo que respecta a la actividad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito desde cuyo principio rige el servicio social a través de las acciones de cooperativismo, solidaridad, principio de colaboración y efecto de garantía solidaria, desde esta perspectiva la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas de la parroquia San Luis de Pambil lo viene ejecutando desde el año 2004.

Dentro de tal contexto, la pretensión es establecer medidas de control interno relacionadas a la actividad financiera del cooperativismo que regule adecuadamente los procesos administrativos instaurados en la cooperativa en cuyo contraste con sus resultados económicos y financieros lograr un fortalecimiento institucional en el contexto crediticio y económico de la entidad.

El punto de partida y fundamento de la necesidad de un manual de Control Interno radica en el reconocimiento de que la actividad de otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis no está aplicando procedimientos adecuados en su Control Interno referente al riesgo operativo y crediticio que debe ser considerado de gran importancia por la alta gerencia a que esto podría significar pérdidas económicas, las políticas que conforman la otorgación de créditos deberán ser analizados con el propósito de minimizar los riesgos del efecto de una mala colocación de cartera que ocasionen un alto índice de la tasa de morosidad.

La realización de este trabajo es con la finalidad de implementar el Control Interno que le permita a la institución tener mayor fluidez de efectivo para de esta manera seguir creciendo como institución financiera solvente.

La presente investigación de control interno para la aplicación en la institución financiera en el área de crédito le ayudará a mejorar los procesos de esta forma evitando correr un riesgo operativo elevado para la institución, además permite ampliar los conocimientos adquiridos dentro de la capacidad de formación en la universidad establecida para el efecto de esta forma aportar para el mejoramiento del servicio de esta institución financiera.

Su importancia radica en que hay en la actualidad las diversas políticas de Control Interno establecidas de las instituciones competidoras en el mercado hacen caer en cuenta seriamente cómo establecer un estudio para el mejoramiento de colocación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.; El cual a su respuesta representa novedad científica el diseño de una propuesta metodológica que colabore a este reto de optimizar, mejorar o aprovechar los recursos generados en la institución; esto es, un manual de procesos de Control Interno en asocio en la administración de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada a beneficio de sus colaboradores, socios/as y sociedad en general en el tema de fomento socioeconómico de nuestra localidad.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

- Evaluar el Sistema de Control Interno en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis, en la Parroquia San Luis de Pambil, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2015.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar el Control Interno sobre el otorgamiento de créditos.
- Fundamentar teórica y científicamente la importancia de aplicar el Control Interno en el otorgamiento de créditos de la cooperativa.
- Proponer un manual de procedimientos para el Control Interno en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Marco Referencial

La Cooperativa Salinas forma parte de la historia del cooperativismo ecuatoriano y es una de las mejores demostraciones de su éxito, el Padre Antonio Polo y un grupo de voluntarios Italianos de la Operazione Mato Grosso llegaron a Salinas en el verano de 1971.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada nace de una necesidad, conseguir la propiedad de las minas de sal en forma colectiva librando este recurso fundamental para la economía salinera, se constituyó legalmente como “Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada” El 16 de noviembre de 1972, bajo sugerencia del Monseñor Cándido Rada y la misión Salesiana tenía el fin inmediato de proceder la adjudicación de las minas de aguas saladas que en ese tiempo constituía la única fuente de los escasos ingresos de los salineros, dedicada a las micro-finanzas parroquiales es la más antigua de las organizaciones y punto de partida para la actividad productiva de transformación de lácteos.

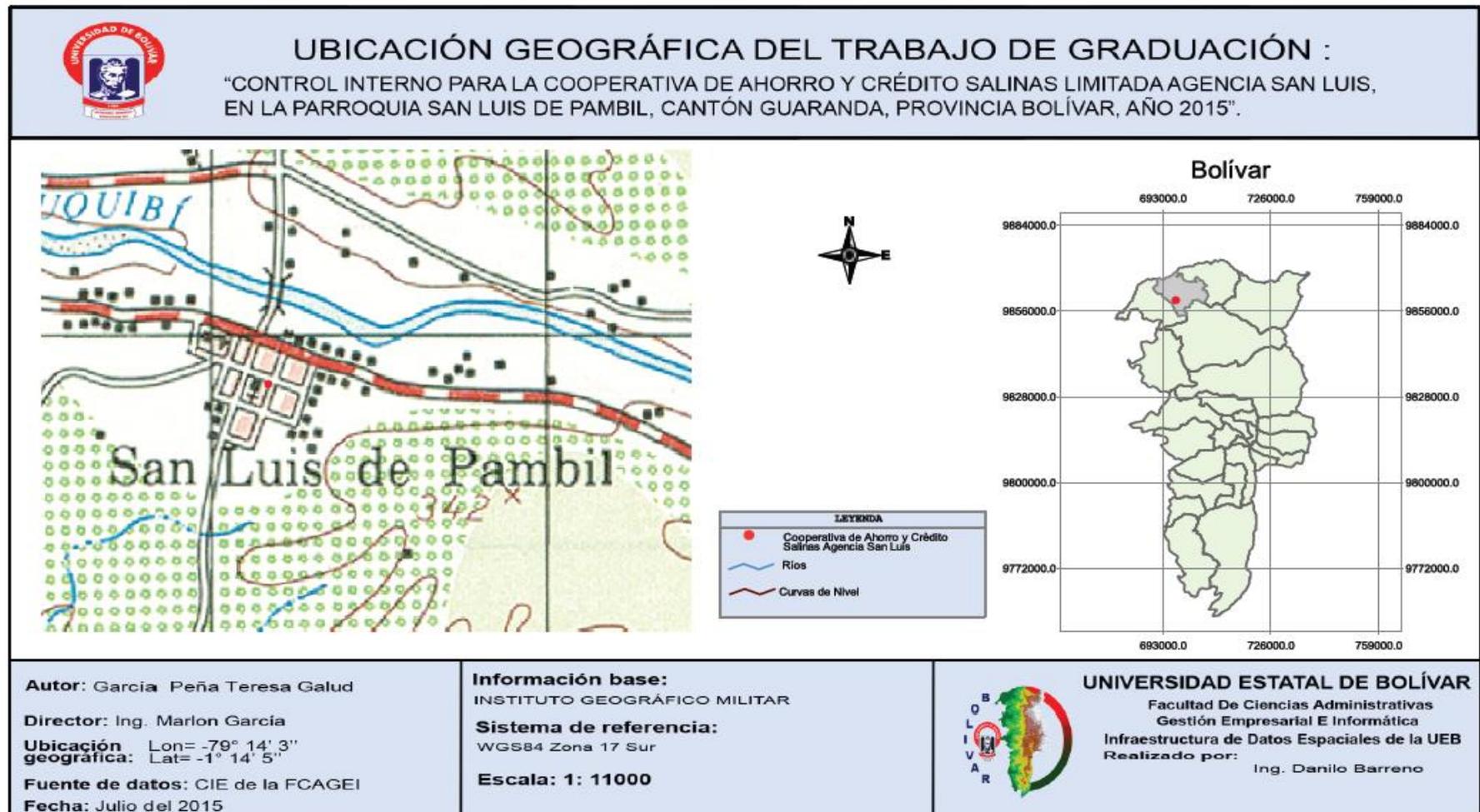
Monseñor Rada fomento la creación de nuevas cooperativas, “comiencen con una Cooperativa de Ahorro y Crédito que reúna a toda la población”. Los ingenuos voluntarios que pensábamos que la pobreza se podía derrotar a través de las cosas materiales que se hacían, nos dimos cuenta que la construcción de un desarrollo equitativo y sostenible parte siempre del poner en discusión y modificar sea estructura de funcionamiento de nuestra sociedad, sea algunos aspectos de la cultura popular.

La Cooperativa de Salinas actualmente tiene 42 años de creación, fue el comienzo de un proceso de desarrollo hoy conocido y reconocido por todo el Ecuador, que tuvo su principal fundamento en la idea y la práctica del cooperativismo y del asociativismomás en general.

En los últimos años especial mención merece la construcción del nuevo edificio de la Cooperativa con el fin de brindar un servicio de calidad y con calidez a nuestros compañeros socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada tiene unos 5789 socios, la matriz se encuentra ubicada en la parroquia Salinas perteneciente al cantón Guaranda y sus dos sucursales localizadas en la parroquia San Luis de Pambil y el recinto Chazo Juan, cuenta con edificaciones propio en Salinas y san Luis de Pambil(SALINERITO, 2015).

1.6.2 Marco Geo referencial



1.6.3 Marco Legal

LEY ORGANICA DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

Título I

DEL ÀMBITO, OBJETO Y PRINCIPIOS

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y en fin su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Àmbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás organizaciones que de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, conforman la Economía Popular y Solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,

h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Título II

DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Capítulo I

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Sección 3

DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO

Art. 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constara en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto.

Título III

DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Capítulo I

DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijaran en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Sección 1

DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

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

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

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

CÓDIGO ÓRGANICO MONETARIO Y FINANCIERO

TÍTULO II

SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

CAPÍTULO 1

ACTIVIDADES FINANCIERAS

Sección 2

RESPONSABILIDAD DEL ESTADO

Art. 149.- Sistema de garantía crediticia.- Crease el sistema de garantía crediticia como un mecanismo que tiene por objeto afianzar obligaciones crediticias de las personas que no están en capacidad de concretar proyectos con el sistema financiero nacional por falta de garantías, tales como primeros emprendedores, madres solteras, persona en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes y otras personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

Sección 4

DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

Art. 152.- Derechos de las personas.- Las personas naturales y jurídicas tiene derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre de ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma.

Art. 214.- Garantías de operaciones de crédito.- Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en forma motivada, establecerá los casos en los cuales las operaciones de crédito deban contar con garantía mínima, en cuanto a su calidad y mínima cobertura.

Artículo 215.- Prohibición de operaciones con vinculados.- Se prohíbe a las entidades financieras públicas y privadas y a sus subsidiarias o afiliadas efectuar operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con su administración.

Los administradores de las entidades financieras públicas y privadas y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, podrán acceder a operaciones de crédito educativo en la misma entidad en la que laboran, en condiciones de mercado, de conformidad con los límites que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Art. 216.- Personas vinculadas.- Se consideraran personas vinculadas a la propiedad o administración de la entidad financiera pública o privada, las siguientes:

1. Las personas naturales o jurídicas que posean, directa o indirectamente, el menor valor de entre los siguientes literales:

a.- Las personas jurídicas en las cuales los administradores o funcionarios que aprueban operaciones de crédito de una entidad financiera posean directa o indirectamente más del 3% del capital de dichas sociedades;

b.- Las personas jurídicas en las que los conyugues, los convivientes, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de los administradores o de los funcionarios que aprueban operaciones de crédito de una entidad financiera, posean acciones por un 3% o más del capital de dichas sociedades.

Art. 217.- Personas vinculadas por presunción.- Son personas vinculadas por presunción, en las entidades del sistema financiero nacional, las siguientes:

1. Las personas que hayan recibido créditos en condiciones preferenciales por plazos, tasas de interés, falta de caución o desproporcionadas respecto del patrimonio del deudor o de su capacidad de pago;
2. Las que hayan recibido créditos no garantizados adecuadamente, sin antecedentes o domiciliados en el extranjero y sin información disponible sobre ellos;
3. Las que hayan recibido créditos por reciprocidad con otra entidad financiera;
4. Las que tengan tratamientos preferenciales en operaciones pasivas; y,
5. Las que se declaren presuntivas, con arreglo a las normas de carácter general dictadas por los organismos de control.

Art. 243.- Lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.-

Las infracciones sobre el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, se sancionaran de conformidad con las disposiciones del Código Orgánico Integral Penal y la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

Sección 16

DEL SIGILO Y RESERVA

Art. 353.- Sigilo y reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier naturaleza que reciban las entidades del sistema financiero nacional están sujetos a sigilo, por lo cual no se podrá proporcionar información alguna relativa a dichas

operaciones, si no a su titular o a quien haya sido expresamente autorizado por el o a quien lo represente legalmente.

No se aplicara el sigilo ni reserva a los recursos de las entidades del sector público.

Art. 354.- Excepciones.- No se aplican las disposiciones del artículo precedente para la entrega de la siguiente información que se solicite a los organismos de control o a las entidades del Sistema Financiero Nacional:

1. Los antecedentes relativos a operaciones efectuadas por quienes sean parte o sean investigados en causas que se encuentren bajo el conocimiento de un juez o de la Fiscalía General del Estado;
2. Los datos del titular de cuentas corrientes cerradas por giro de cheques sin provisión de fondos, requeridos por el tenedor legítimo de los cheques;
3. Cualquier información requerida por los organismos de control y el Servicio de Rentas Internas, en el ámbito de su competencia;
4. La información que requiera la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la cual deberá ser canalizada a través del organismo de control;
5. La información que deben entregar los organismos de control para dar a conocer al público la situación patrimonial y financiera de las entidades financieras;
6. Los informes requeridos a los organismos de control, en el ámbito de su competencia, por gobiernos o por autoridades competentes de los países con los que el Ecuador mantenga convenios recíprocos y legítimamente celebrados para combatir la delincuencia, en los términos de dichos convenios;
7. Las informaciones financieras que constituyan intercambio con autoridades de control bancario, financiero y tributario de otros países, siempre que existan convenios recíprocos, vigentes y legítimamente celebrados; y;
8. Los demás que establezca la ley. La información que se entregue solo será utilizada para los fines justificados por la institución requirente. La entrega de esta información se efectuara con igual protección de sigilo y reserva; por lo tanto, los requirentes de esta información asumen la responsabilidad inherente al sigilo y reserva.

El traslado de esta responsabilidad no aplica en el caso de los numerales 6 y 7.

Sección 17

DEL REGISTRO DE DATOS CREDITICIOS

Art. 357.- Registros de datos crediticios.- El registro de datos crediticios está a cargo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos tiene la obligación de administrar la base de datos crediticios y podrá generar reportes de referencias crediticias en forma exacta y actualizada, de acuerdo con la ley.

Art. 359.- Entrega de información.- Las entidades del sistema financiero nacional, están obligados a suministrar al Registro de Datos Crediticios, a través de los organismos de control, la información necesaria para mantenerlo actualizado. Esta información será previamente validada por las superintendencias, en el ámbito de sus competencias, antes de su entrega a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. A fin de dar cumplimiento con esta obligación, las entidades deberán observar lo siguiente:

1. Entregar la información dentro del plazo determinado por los organismos de control;
2. Entregar reportes especiales para enmendar errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro;
3. La información deberá contener, al menos, los siguientes datos de identificación, en caso de que quien haya contratado el crédito sea una persona natural: nombres y apellidos completos, el número de cedula de identidad y ciudadanía o pasaporte y en caso de que se trate de una persona jurídica será constar la razón social y el número de Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Respecto de la información relativa a la operación crediticia, se exigirán los siguientes datos, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas: fecha en la que se originó la obligación, la fecha desde la cual es exigible, las fechas de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el monto del interés de mora a la fecha del reporte, y el estado en que se encuentra el crédito, haciendo constar de forma expresa si respecto de dicho crédito se haplanteado reclamo administrativo o se ha iniciado proceso judicial; y,

4. No entregar el detalle de valores correspondientes a conceptos que no se hayan originado en operaciones de crédito directas y que no hayan sido solicitados expresamente por el cliente.

1.6.4 MarcoConceptual

1.6.4.1 Acción proactiva

Se refiere a una actitud que puede ser observable en cualquier ser humano y que se caracterizará principalmente entre otras cuestiones por el asumir el control de su vida de modo activo, es decir, lo estático, lo permanente, para una persona que decide como forma de vida adoptar la pro actividad no existirá más si es que alguna vez existió, ya que la iniciativa en el desarrollo de acciones marcadas por la audacia y la creatividad serán la manera natural de actuar y comportarse de una persona proactiva(DEFINICIÓN ABC TU DICCIONARIO HECHO FACIL , 2007).

Es la actitud que es visible en cualquier ser humano que asume el pleno control de la conducta humana de una manera activa, las personas con actitud proactiva afronta los problemas y aprovecha las oportunidades en el momento en el que se presentan, también es capaz de tomar decisiones con rapidez en momentos de crisis.

1.6.4.2 Buró de crédito

El buró de crédito es una empresa privada, independiente de las instituciones financieras, de las comerciales y de las gubernamentales, que tiene como fin concentrar y proporcionar a sus empresas afiliadas, la información referente al comportamiento que han tenido las personas físicas y morales con respecto a sus créditos(AMERICA, 2001).

Se denomina buro de crédito a una entidad privada que mantiene convenios con instituciones a las cuales les proporciona información de las personas del estado actual e histórico con respecto a obligaciones con las instituciones financieras, casas comerciales, etc.

1.6.4.3 Calidad

Está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades de los seres humanos(SIGNIFICADOS, 2010).

Es la comparación de un producto o un servicio con otro para medir la excelencia de cada uno de ellos.

1.6.4.4 Celeridad

Es la capacidad de respuesta oportuna por parte de las entidades a las necesidades sociales de la comunidad(WORDREFERENCE.COM, 2015).

Se entiende por celeridad a la forma de emitir una respuesta solicitada de manera rápida y oportuna de parte de las instituciones ya sea esta pública o privada.

1.6.4.5 Clima organizacional

Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización(CRUZ, 2010).

Es un ambiente generado por sensaciones, comportamientos, emociones expresados por los integrantes que conforma una organización, lo cual está relacionado con la motivación del personal.

1.6.4.6 Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos(PROMONEGOCIOS.NET, 2008).

Es la transferencia de información comprendida de una a otra persona, por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas, permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objetivo de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.

1.6.4.7 Control correctivo

Control que corrige un riesgo, error, omisión o acto deliberado antes de que produzca pérdidas. Supone que la amenaza ya se ha materializado pero que se corrige(HORTA, 2009).

Se denomina control correctivo a la medida que se toma para corregir o mejorar algo que no está haciendo correctamente para no sufrir pérdidas en un futuro.

1.6.4.8 Control detectivo

Control que detecta la aparición de un riesgo, error, omisión o acto deliberado. Supone que la amenaza ya se ha materializado, pero por sí mismo no la corrige (HORTA, 2009).

Es aquel control que se encarga de las revisiones y comparaciones para encontrar los errores producidos en las operaciones diarias de una entidad, para mejorarlos y evitar pérdidas.

1.6.4.9 Control Interno

El Control Interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados(HORTA, 2009).

Es un conjunto de métodos, técnicas y procedimientos en una institución, el mismo que es efectuado por la alta dirección de la entidad con el objetivo de salvaguardar los recursos de la misma y se cumplan las metas y objetivos a cabalidad para que de esta manera logren obtener una rentabilidad.

1.6.4.10 Control posterior

El control posterior es el examen especial que verificará, estudiará y evaluará las actividades de la gestión financiera, administrativa, operativa y de medio ambiente con posterioridad a su ejecución, para formular el correspondiente informe que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones, el mismo que ayudará a

fortalecer el control interno de la entidad y a la máxima autoridad en la toma de decisiones(EL TELEGRAFO , 2011).

Es aquel control que se efectúa después de la ejecución de una tarea para verificar si se efectuaron las actividades tal como fueron planificados, para de esta manera emitir el informe con los debidos, comentarios, conclusiones y recomendaciones.

1.6.4.11 Control preventivo

Acciones de las Contralorías orientadas a prevenir errores, omisiones o irregularidades en las entidades vigiladas. Estas actuaciones no pueden interferir en la autonomía administrativa de las entidades vigiladas, dado el alcance posterior que la Constitución le da al control fiscal(HORTA, 2009).

Es aquel control que se efectúa con el propósito de no se comentan errores en la entidad, ya que esto nos ayudara al cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad.

1.6.4.12 Control previo

Examen anticipado a la ejecución de las operaciones, actos o documentos que las originan o respaldan, para comprobar el cumplimiento de las normas, leyes, reglamentaciones y procedimientos establecidos.

Es aquella acción que se efectúa de manera anticipada a la realización de una actividad, tarea u obra, con los debidos respaldos que demuestren que están cumpliendo con las normas que se les fue establecido acatar.

1.6.4.13 Correctivos

Mecanismo esencial en el proceso de formación que ayudara a establecer el equilibrio entre la norma y la aplicación de ella, el momento de encuentro y de dialogo que permite orientar en forma verbal o escrita una acción encaminada a cambiar o mejorar comportamientos que afectan el crecimiento personal dentro de la comunidad(DERKA, 2009).

Son acciones necesarias que se deben aplicar en algo que se ha detectado que no se está efectuando de la forma adecuada, para lograr los objetivos propuestos por la entidad.

1.6.4.14 Crédito

El crédito es un acto jurídico por el cual el acreditante se obliga a poner una suma de dinero a disposición del acreditado, o a contraer por cuenta de este una obligación, para que él mismo haga uso del crédito concedido en la forma y en los términos y condiciones convenidos, quedando obligado el acreditado a restituir al acreditante las sumas de que disponga o a cubrirlo oportunamente por el importe de la obligación que contrajo y en todo caso a pagarle los intereses, prestaciones, gastos y comisiones que se estipulen (MARTINEZ, 2009).

Son obligaciones que contrae una persona ya sea esta natural o de personería jurídica con una institución financiera o comercial.

1.6.4.15 Desarrollo organizacional

Es el esfuerzo libre e incesante de la gerencia y todos los miembros de la organización en hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo, poniéndole énfasis en el capital humano, dinamizando los procesos, creando un estilo y señalando un norte desde la institucionalidad (WIKIPEDIA, 2015).

Estrategia que utiliza procesos de grupo para centrarse en la totalidad de la organización a fin de producir cambios planeados y resultados efectivos.

1.6.4.16 Evaluación

La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas (WIKIPEDIA, 2015).

Es la verificación o valor que se le puede dar a algo, se podría decir que sirve para medir el desempeño de algo en una actividad específica, ya que esto nos servirá para la toma de decisiones en la organización.

1.6.4.17 Financiamiento

Es el conjunto de recursos monetarios financieros que se destinarán a para llevar a cabo una determinada actividad o proyecto económico(DEBITOOR, 2015).

Se denomina financiamiento a los recursos económicos que se consiguen mediante una institución los cuales son requeridos para un fin específico.

1.6.4.18 Gestión de cartera

Gestión de cartera es un proceso de combinación de activos en una cartera diseñada según las preferencias y necesidades del inversor, seguimiento de la evolución de dicha cartera, y evaluación de sus resultados(MIRA, 2009).

Es el proceso efectuado generalmente por un ser humano llamado asesor lo cual realiza actividades como otorgar créditos, dar el seguimiento respectivo y por ende se evaluara los resultados de todo el proceso antes mencionado.

1.6.4.19 Historial crediticio

Informe emitido por una entidad especializada donde se detalla el historial de pagos e impagos de una persona. Es un instrumento utilizado por los bancos para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante de un préstamo(GOMEZ, 2002).

Se denomina historial crediticio a un informe detallado emitido por una entidad especializada en el tema en lo cual constara el número de créditos en cuantas instituciones tiene obligaciones crediticias y lo más importante que tan puntual ha sido en sus pagos, información que es muy importante para las entidades ya sean financieras o comerciales para que puedan otorgar sus créditos.

1.6.4.20 Métodos

Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada y/o estructurada, hace referencia a una técnica o conjunto de tareas para desarrollar una tarea (SIGNIFICADOS, 2011).

Son procesos, técnicas pasos a seguir para realizar una determinada tarea de una manera correcta ya que esto nos ayudara a la consecución de las metas y objetivos de dicha entidad.

1.6.4.21 Monitoreo

Representa el proceso que evalúa la calidad del Control Interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica cambiando cuando las circunstancias así lo requieran, se orienta a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y promueve su reforzamiento.

Se puede definir al monitoreo como la revisión de las operaciones o actividades realizadas por un individuo en una determinada entidad.

1.6.4.22 Morosidad crediticia

Viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración(VILLEGAS, 2005)

Se puede conceptualizar la morosidad crediticia como el incumpliendo por parte del deudor directamente las obligaciones ya sean estas financieras o comerciales.

1.6.4.23 Objetivo

Resultado que una entidad o institución aspira lograr a través del cabal discernimiento de su misión, es una descripción de resultados que deben ser alcanzados, también se puede definir como la finalidad a la que se orientan las acciones de un plan, programa, subprograma o proyecto(WIKIPEDIA, 2015).

Se puede definir al objetivo como una aspiración de cierta entidad que quiere alcanzar en un determinado tiempo por medio de la utilización de ciertos recursos.

1.6.4.24 Operaciones vinculadas

Son las transmisiones de bienes y/o prestaciones de servicios que se llevan a cabo entre partes vinculadas (no independientes entre sí), esto es, las que se dan entre las

sociedades y sus socios, sus administradores, los familiares directos de éstos, u otras sociedades vinculadas, entre otros. Y que, por tanto, son susceptibles de ser convenidas a precios diferentes de los de mercado(GARCIA, 2015).

Son operaciones vinculadas las que se contrae con personas cercanas de consanguinidad a los que aprueben los créditos.

1.6.4.25 Política de crédito

Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de cesión de fondos, un pormenorizado estudio de la solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación(VILLEGAS, 2005).

Son aquellas normas establecidas por cierta entidad para el área de crédito las mismas que serán aplicadas con el propósito de que se realicen colocaciones eficientes y no haya inconvenientes a un futuro.

1.6.4.26 Riesgo

Probabilidad de ocurrencia de un hecho no deseado o eventualidad que pueda afectar las actividades, operaciones, procesos y en general el resultado esperado(WIKIPEDIA, 2015).

Se puede decir que son acciones al azar con la probabilidad de que exista o no un acto o hecho no deseado que puede afectar el bienestar común.

1.6.4.27 Seguimiento

Observación posterior a las recomendaciones o asesoría brindada por la oficina de Control Interno a la entidad, con el fin de asegurar el adecuado cumplimiento de correctivos(DICCIONARIO MANUAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA, 2007).

Es una actividad que se efectúa después de haber realizado algo, en pocas palabras es la verificación si se está cumpliendo a cabalidad como se planeó o acordó realizarlo dicha actividad.

1.6.4.28 Sigilo bancario

El sigilo bancario constituye un régimen limitado exclusivamente al ámbito de las relaciones entre la institución bancaria y sus clientes, e impone la obligación de confidencialidad de la institución sobre las informaciones que aquellos le proporcionan(WIKIPEDIA, 2013).

Se denomina sigilo bancario a la reserva de información financiera que debe mantenerse como confidencial y no divulgada si no es a su titular (parte interesada).

1.6.5 Teoría Científica

1.6.5.1 Control Interno

Es el conjunto de planes métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos (ALONSO, 2008).

Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que sea generada en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el cumplimiento de la normatividad interna y externa de la entidad (ALONSO, 2008).

El sistema de Control Interno provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales. Un adecuado sistema de Control Interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración deficiente en una administración destacada (ALONSO, 2008).

Importancia del Control Interno

El Control Interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos (AVILA, 2014).

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y

financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuentas veraces de las transacciones y manejos empresariales (AVILA, 2014)

Estructura del Control Interno

Las características de un sistema de Control Interno satisfactorio deberían incluir:

Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes (AVILA, 2014).

- a) Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos (AVILA, 2014).
- b) Prácticas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización (AVILA, 2014).
- c) Recurso Humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades (AVILA, 2014).

Estos elementos son importantes individualmente por derecho propio pero son tan básicos para un sistema de Control Interno adecuado que cualquier deficiencia importante en uno de ellos evitaría el funcionamiento satisfactorio de todo el sistema. Por ejemplo, el sistema de autorización y de procedimientos de registros no puede considerarse adecuado sin que el personal encargado de desarrollar los procedimientos sea capacitado, lo cual es necesario para que el sistema funcione (AVILA, 2014).

Tipos de controles

Conjunto de disposiciones metódicas, cuyo fin es vigilar las funciones y actitudes de las empresas y para ello permite verificar si todo se realiza conforme a los programas adoptados, órdenes impartidas y principios admitidos (AVILA, 2014).

El Control Interno incluye controles que se pueden considerar como contables y administrativos (AVILA, 2014).

- a) **Controles contables.**-Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; y deben diseñarse de tal manera que brinden la seguridad razonable de que:
1. Las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones de la administración.
 2. Las operaciones se registran debidamente para:
 - a) Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
 - b) Lograr salvaguardar los activos
 - c) Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones (AVILA, 2014).
 3. El acceso a los activos solo se permita de acuerdo con autorizaciones de la administración (AVILA, 2014).
 4. La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias (AVILA, 2014).
- b) **Controles administrativos.**- se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas prescritas por la administración(AVILA, 2014)

1.6.5.2 Clasificación general de los controles

Controles Preventivos

Son aquellos que reducen la frecuencia con que ocurren las causas del riesgo, permitiendo cierto margen de violaciones (SOY CONTA INNOVACION CONTABLE, 2013).

Controles detectivos

Son aquellos que no evitan que ocurran las causas del riesgo sino que los detecta luego de ocurridos. Son los más importantes para el auditor, en cierta forma sirven

para evaluar la eficiencia de los controles preventivos(SOY CONTA INNOVACION CONTABLE, 2013).

Controles Correctivos

Ayudan a la investigación y corrección de las causas del riesgo, la corrección adecuada puede resultar difícil e ineficiente, siendo necesaria la implantación de controles detectivos sobre los controles correctivos, debido a que la corrección de errores es en sí una actividad altamente propensa a errores (SOY CONTA INNOVACION CONTABLE, 2013).

Objetivos del Control Interno

Los objetivos básicos son:

1. Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
2. Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contable y administrativos.
3. Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
4. Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.
5. Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
6. Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
7. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones (SOY CONTA INNOVACION CONTABLE, 2013).

Los objetivos del Control Interno se presentan en tres rangos:

1. **Efectividad y eficiencia en las actividades.-** Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeadas. En cambio la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos (OSWALDO, 2011).
2. **Confiabilidad de la información financiera.-** Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera es válida y confiable(OSWALDO, 2011).

3. **Cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables.**- Este objetivo se refiere a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son utilizados de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables(OSWALDO, 2011).

Elementos del Control Interno.

Los elementos del Control Interno son:

1. Organización
 - a) Dirección
 - b) Asignación de responsabilidades.
 - c) Segregación de deberes.
 - d) Coordinación (ESTUPIÑAN, 2006).
2. Sistemas y procedimientos.
 - a) Manuales de procedimientos.
 - b) Sistemas.
 - c) Formas.
 - d) Informes (ESTUPIÑAN, 2006).
3. Personal.
 - a) Selección.
 - b) Capacitación.
 - c) Eficiencia.
 - d) Moralidad.
 - e) Retribución (ESTUPIÑAN, 2006).
4. Supervisión.
 - a) Interna
 - b) Externa.
 - c) Autocontrol (ESTUPIÑAN, 2006).

Explicación técnica de elementos básicos del sistema de Control Interno.

1. **Elemento de organización.**- Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para

las unidades de organización y para los empleados y que segregue las funciones de registro y custodia (ESTUPIÑAN, 2006).

2. Elemento de sistema y procedimientos.- Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros (ESTUPIÑAN, 2006).

3. Elemento de personal

a) Practicas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

b) Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencias requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.

c) Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal (ESTUPIÑAN, 2006).

4. Elemento de supervisión.- Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico(ESTUPIÑAN, 2006).

Lo que se puede lograr con el Control Interno

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de los recursos, puede ayudar a la obtención de información financiera confiable. En síntesis puede ayudar a que una entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

Lo que no se puede lograr con el Control Interno

Desafortunadamente algunas personas tienen expectativas mayores y poco realistas.

Buscan soluciones absolutas pensando que:

a) El Control Interno garantiza el éxito de una entidad, es decir, asegura a la consecución de objetivos básicos empresariales o como mínimo la supervivencia de la entidad.

b) Incluso un control eficaz solo puede “ayudar” a la consecución de los objetivos de una entidad, puede suministrar información para la dirección sobre el progreso

de la entidad, o la falta de tal progreso hacia la consecución de dichos objetivos. Sin embargo, el control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en un buen gerente (EXTERNOS, 1997).

Características del Sistema de Control Interno.

Las principales características del Sistema de Control Interno son las siguientes:

1. El Sistema de Control Interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
2. Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
3. El Control Interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
4. Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
5. Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas
6. Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
7. No mide desviaciones; permite identificarlas (WIKIPEDIA, 2015).

Principios del Control Interno

El ejercicio del Control Interno implica que este se debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales.

El **principio de igualdad** consiste en que el Sistema de Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Según el **principio de moralidad**, todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

El **principio de eficiencia** vela por que, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

El **principio de economía** vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

El principio de **celeridad** consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Los **principios de imparcialidad y publicidad** consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

El **principio de valoración de costos ambientales** consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo(OSWALDO, 2011).

1.6.5.3 Otorgamiento de crédito

Es una operación a través del cual una institución financiera presta una cantidad determinada de dinero a una persona llamada "deudor", en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera (WIKIPEDIA, 2015).

Aspectos fundamentales para el análisis crediticio

1. Historial crediticio del solicitante (por ejemplo, historial de reembolso de préstamos, días en mora por pagos adeudados, solicitudes de crédito, etc.).

2. Garantías otorgadas por el solicitante (por ejemplo, firma de pagaré, prenda sobre vehículo, hipoteca sobre inmueble, etc.).
3. Capacidad de pago del solicitante (por ejemplo, salario y otros ingresos versus gastos, obligaciones y otros egresos).
4. Capital o patrimonio neto del solicitante para responder al crédito (por ejemplo, activos versus pasivos).
5. Condiciones en que se encuentra la persona solicitante (por ejemplo, profesión o tipo de empleo, situación de familia, etc.)(WIKIPEDIA, 2015).

Sujetos del Crédito

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito (ECUADOR, 2015).

Objetivo Básico del Otorgamiento de un Crédito

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa (ECUADOR, 2015).

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 (ECUADOR, 2015).

Productos del Sistema Financiero Ecuatoriano

Crédito de Consumo

Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental), etc.(ECUADOR, 2015).

Crédito comercial

Los créditos comerciales sirven para satisfacer necesidades de efectivo de empresas de cualquier tamaño. Estos sirven para 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 (ECUADOR, 2015).

Crédito de vivienda

También conocido como crédito hipotecario, es todo crédito otorgado que sirve para la adquisición de una vivienda.

Este también puede ser utilizado para la reparación, remodelación o mejoramiento de vivienda propia. Este tipo de crédito es a largo plazo (10 – 20 años) (ECUADOR, 2015).

Microcrédito

Es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas

actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista (ECUADOR, 2015).

Clasificación de los Créditos

Existen una gran variedad en cuanto a clasificación y tipos de los créditos, en el presente estudio se tratara de agruparlos de tal manera que pueda ser de guía para las personas que hagan uso de este sistema de comercialización desde dos puntos de vista: créditos formales y créditos informales (PRADO, 2005).

a.- Créditos Formales.- Los créditos formales son todos aquellos créditos que tienen características contractuales; en que las partes contratantes se obligan mutuamente al cumplimiento del mismo. Es decir este crédito se formaliza por escrito entre ambas partes. Y los créditos informales, aquellos que no cuentan con estas características (PRADO, 2005).

Entre los créditos formales tenemos:

- 1. Créditos de consumo o créditos comerciales.**- Son todos aquellos créditos otorgados por las entidades al público en general en los términos señalados en el contrato de crédito. Y que son destinados a satisfacer las necesidades del público en general (PRADO, 2005).
- 2. Créditos empresariales.**- Son todos aquellos créditos celebrados entre empresas sean estas de producción, de comercialización o de servicios para suministrarse materias primas, insumos, suministros o para comprar productos y luego venderlos o para la prestación o adquisición de servicios, etc. (PRADO, 2005).
- 3. Créditos bancarios.**- Son todos aquellos créditos otorgados por las empresas del sistema financiero a las distintas empresas para invertir ya sea en activos fijos, aumentar la producción, pagar deudas a sus acreedores, aumentar su ventas, aumentar sus líneas de productos. Así como también a personas que necesitan recursos para financiar sus actividades sean estas personas naturales o jurídicas (PRADO, 2005).

Tipos de créditos

Los créditos pueden ser de las siguientes tipos de acuerdo a:

a.- Por su Exigibilidad y Plazos de Pago

1. Créditos a corto plazo
2. Créditos a mediano plazo
3. Créditos a largo plazo.

Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios.

b.- Por su Origen

1. Créditos por ventas
2. Otros créditos

Créditos otorgados por operaciones propias del giro de negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales (PRADO, 2005).

c.-Por su Naturaleza

Con Garantía

1. **El crédito con letra de cambio avalada.-** Es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.
2. **El crédito con letra simple no avalada.-** Es un título valor que carece de la seguridad que da el aval.
3. **Pagaré crédito respaldado por pagaré.-** Contrato de reconocimiento de deuda con garantía solidaria para darle mayor solidez (PRADO, 2005).

Sin Garantía, aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio solo con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado (PRADO, 2005).

d.- Por su Modalidad

1. **Modalidad directa.-** Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.
2. **Modalidad indirecta.-** En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, crédito documentario (la carta de crédito), etc.(PRADO, 2005).

Administración de créditos.

Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito, las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares (PRADO, 2005).

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. Toda empresa que otorga créditos a sus clientes a través de cualquiera de las modalidades descrita anteriormente deben contar con:

Departamentos de riesgos crediticios.

Este departamento debe perseguir los siguientes objetivos:

1. Que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma;
2. La formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio (PRADO, 2005).

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito y para ello es necesario conocer a través de un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, análisis de los diversos puntos tanto cualitativos como

cuantitativos que en conjunto permitirá tener una mejor visión sobre el cliente y la capacidad para poder pagar dicho crédito (PRADO, 2005).

Objetivos y funciones del área o departamento de riesgos.

- a) Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo (PRADO, 2005).

Funciones:

- a) Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- b) Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles un seguimiento más minucioso.
- c) Preparar análisis para futuros ejecutivos de cuentas (PRADO, 2005).

Políticas de crédito.

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (PRADO, 2005).

Las políticas 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 (PRADO, 2005).

Operatoria del Crédito

Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago) (PRADO, 2005).

Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero.

Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito (PRADO, 2005).

Fijación de los Términos del Crédito.

Si decide a otorgar un crédito se deben de tomar en cuentas las siguientes pautas:

1. En cuanto al plazo de crédito se debe de establecer una política de plazo, teniendo en cuenta los plazos de cobro que pueden ser a 30 días, a 60 días a 90 días, etc. El cobro de estas cuentas debe ir de la mano con el periodo de gracia que nos otorgan los proveedores para pagar nuestras acreencias de lo contrario nos veremos en grandes problemas de financiamiento.
2. Se debe de establecer el porcentaje de descuento si el cliente paga antes de la fecha indicada de tal manera que no resulten nocivos para la empresa.
3. Debe de quedar establecido que el beneficiario del crédito, asume la responsabilidad en el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el contrato.
4. Tasa de interés, por lo general una tasa de interés de acuerdo al período y al monto del crédito otorgado (PRADO, 2005).

1.7 HIPÓTESIS

1.7.1 Hipótesis general

¿Un adecuado manejo de Control Interno permitirá mejorar el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis de Pambil?

1.8 VARIABLES

1.8.1 Variable independiente

- Control Interno

1.8.2 Variable dependiente

- Otorgamiento de créditos

1.8.3 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Variable independiente Control interno	Es el conjunto de planes métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.	El entorno de control. El proceso de valoración del riesgo por la entidad. El sistema de información, incluidos los procesos de negocio relacionados, relevantes para la información	Medición de resultados Códigos de ética Evaluación del desempeño Cuestionario Encuestas Valoración del puesto	¿Existen procedimientos de Control Interno en el área de crédito debidamente documentado? Si () No () ¿En los años de funcionamiento de la Cooperativa, conoce usted si se diseñado y/o reformado procesos de

		<p>financiera, y la comunicación.</p> <p>Actividades de control.</p> <p>Seguimiento de los controles</p>	<p>Estados financieros</p> <p>Archivos recibidos</p> <p>Archivos enviados</p> <p>Facturas</p> <p>Documentación fuente</p> <p>Control previo (informe)</p>	<p>Control Interno dentro del área de crédito?</p> <p>Si () No ()</p> <p>¿A su criterio, las acciones ejercidas por la Cooperativa en relación del Control Interno son adecuadas?</p> <p>Si () No ()</p>
--	--	--	---	--

			Control recurrente (informes)	
			Control posterior (informes)	
			Ficha de evaluación	
			Informes de auditoría	

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Variable dependiente Otorgamiento de créditos	Es una operación a través del cual una institución financiera presta una cantidad determinada de dinero a una persona llamada "deudor", en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera	Administración del crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Consumo • Microcrédito • Vivienda Recuperación de crédito: <ul style="list-style-type: none"> • Cartera • Asesoría • Planes y programas. 	Base de datos Informes Porcentaje de cartera vencida. Documentación fuente. Políticas de crédito. Organigrama estructural. Organigrama funcional.	¿La Autoridad Institucional ejerce Control Interno sobre los créditos otorgados a los socios/as de forma periódica? Si () No() ¿Considera usted, que con la aplicación de un manual de procedimientos de Control Interno en el área de créditos se reduciría el riesgo de cartera? Si () No ()

1.9 METODOLOGÍA

1.9.1 Métodos

La investigación se desarrolló en base a la aplicación de los siguientes métodos científicos, estableciendo un proceso sistemático y organizado, teniendo como base el análisis de los datos necesarios para cumplir con los objetivos propuestos en este trabajo de investigación.

Método Analítico – Sintético

Sirvió de apoyo tanto para la elaboración del marco teórico como en el análisis e interpretación de los datos para determinar resultados y por ende la elaboración de conclusiones y recomendaciones del trabajo a investigarse.

1.9.2 Tipos de investigación

En el presente trabajo investigativo para tener conocimientos claros precisos se enmarco en los diferentes tipos de investigación que se detalla a continuación:

Investigación de campo

Se aplicó esta investigación porque al indagar me dirigí al lugar de los hechos, la misma que me permitirá tener información fidedigna ya que se realizara encuestas y entrevista al personal que labora en la institución, los mismos que nos proporcionaran toda la información necesaria requerida para este trabajo investigativo.

Investigación bibliográfica

Este tipo de investigación me permitió informarme de todas las definiciones de diferentes autores las cuales son requeridas y de mucha utilidad para recolección de la información teórica necesaria y fundamentada para este trabajo de investigación, lo cual se utilizara libros, revistas, periódicos, internet.

Investigación documental

Esta investigación contribuyó para poder recoger información específica y necesaria sobre el tema propuesto que es Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada agencia San Luis, en la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2015

1.9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

Dentro de las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se aplicó la encuesta, y entrevista lo cual va dirigido al personal que labora en la institución.

1.9.3.1 La Encuesta

La encuesta va dirigida a los empleados de la institución con la finalidad de obtener la información requerida para el trabajo de investigación.

1.9.3.2 Entrevista

La entrevista va direccionada al Jefe de Agencia con el objetivo de recolectar información relevante que servirá para la realización del trabajo de investigación.

1.9.3.3 Observación directa

Es la acción que se realizó por cuenta propia del investigador para la obtención de información relevante y fidedigna, lo cual, se utilizó para establecer un preámbulo de las actividades ejecutadas en la Cooperativa.

1.9.4 Universo y muestra

El universo está conformado en su totalidad por 5 empleados que laboran en la institución lo cuales se les efectuó la encuesta a los 4 y entrevista al Jefe de Agencia para obtener información de gran utilidad para la realización de trabajo investigativo, por la cantidad a encuestar anteriormente mencionados no se efectuó el cálculo de la muestra.

1.9.5 Procesamiento de datos

El procesamiento de datos obtenidos de la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada se lo realizó mediante la aplicación del programa informático Excel, el cual permitió la realización de cuadros, arrojó cantidades porcentuales para realizar el respectivo análisis de los datos obtenidos.

El análisis de los datos de la encuesta está relacionado con el tema de investigación.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1.1 Encuesta dirigida al personal de la COAC Salinas Limitada.

PREGUNTA N° 1.- ¿La institución conoce sobre las políticas, manuales e instructivos de administración de la Cooperativa?

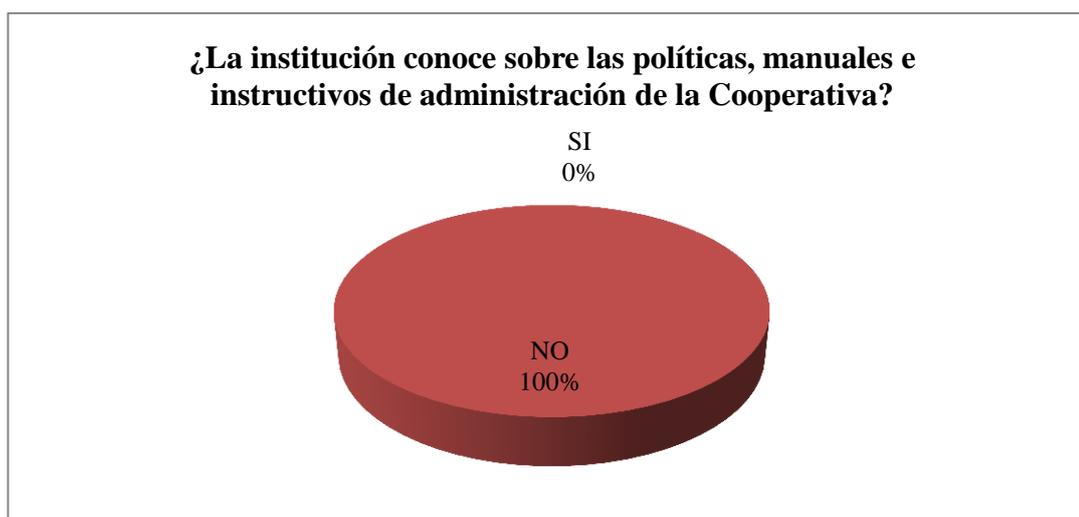
Cuadro 1. Políticas, manuales e instructivos de la Cooperativa

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	0	0
NO	1	100
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 1. Políticas, manuales e instructivos de la Cooperativa



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los encuestados han manifestado que la institución financiera en la que prestan sus servicios no conocen acerca de los manuales, instructivos e instructivos de la entidad. Por tanto, es un aliciente para que se establezca una medida de intervención que permita la apropiación de las bases documentales para la entidad.

PREGUNTA N° 2.- ¿Al otorgar un crédito, usted aplica alguna directriz dada de forma documentada desde la máxima autoridad de la Cooperativa?

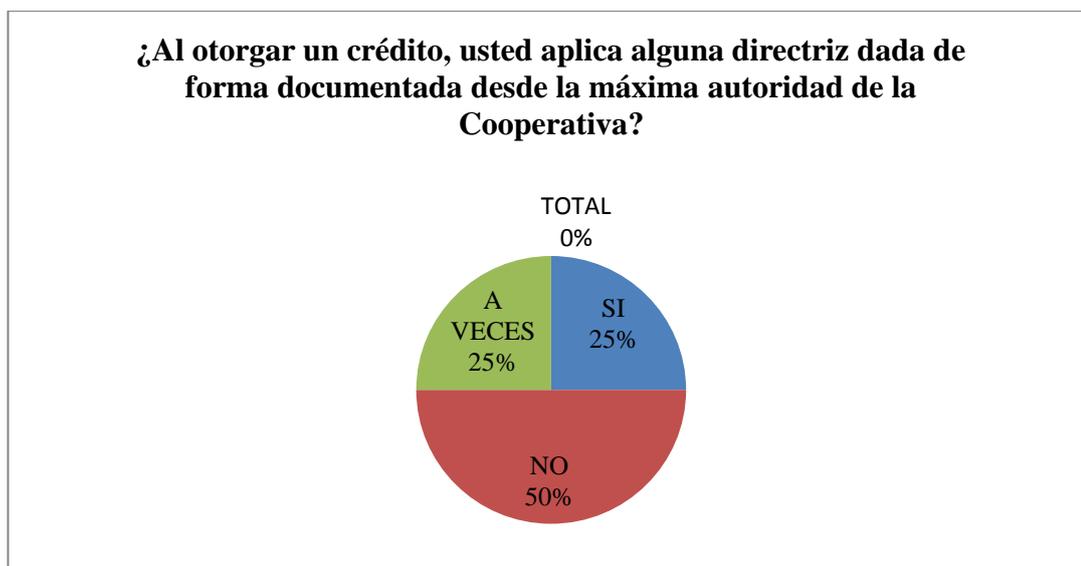
Cuadro 2. Cumplimiento de medidas de Control Interno

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	1	25
NO	2	50
A VECES	1	25
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 2. Cumplimiento de medidas de Control Interno



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Como lo demuestra el cuadro estadístico, en la mayoría de los créditos que son otorgados por esta entidad financiera no se basan sobre directrices determinadas por la Autoridad para la colocación de créditos de forma guiada y bajo un liderazgo proactivo.

Por lo expuesto, es incidencia para introducir alguna acción de mejora que permita a los colaboradores empoderarse de los procesos para aportar con más relevancia al desarrollo de la Cooperativa.

PREGUNTA N° 3.- ¿Existen procedimientos de Control Interno en el área de crédito debidamente documentado?

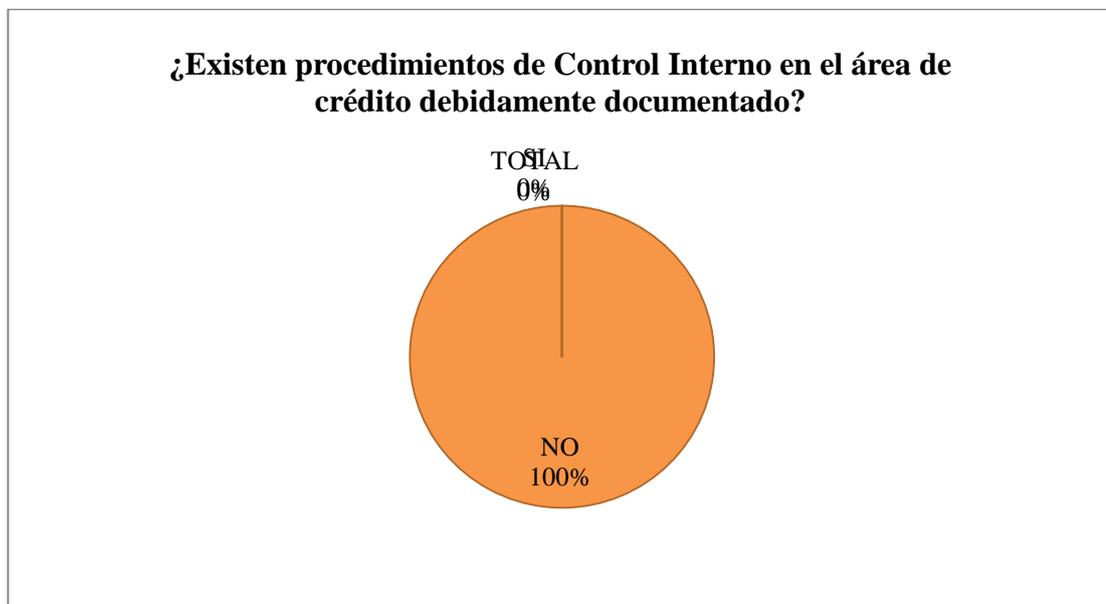
Cuadro 3. Procedimientos de Control Interno

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	0	0
NO	4	100
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 3. Procedimientos de Control Interno



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Todos los encuestados manifestaron que la institución financiera no existe procedimientos de Control Interno debidamente documentados en las actividades de crédito.

En ello, es un indicativo que es necesario intervenir mediante una propuesta de acción que posibilite el mejoramiento de las tareas establecidas en el área de crédito en figura de un manual, instructivo, flujo grama y otra herramienta estratégica para brindar tratamiento al asunto dado en el presente planteamiento.

PREGUNTA N° 4.- ¿En los años de funcionamiento de la Cooperativa, conoce usted si se diseñado y/o reformado procesos de Control Interno dentro del área de crédito?

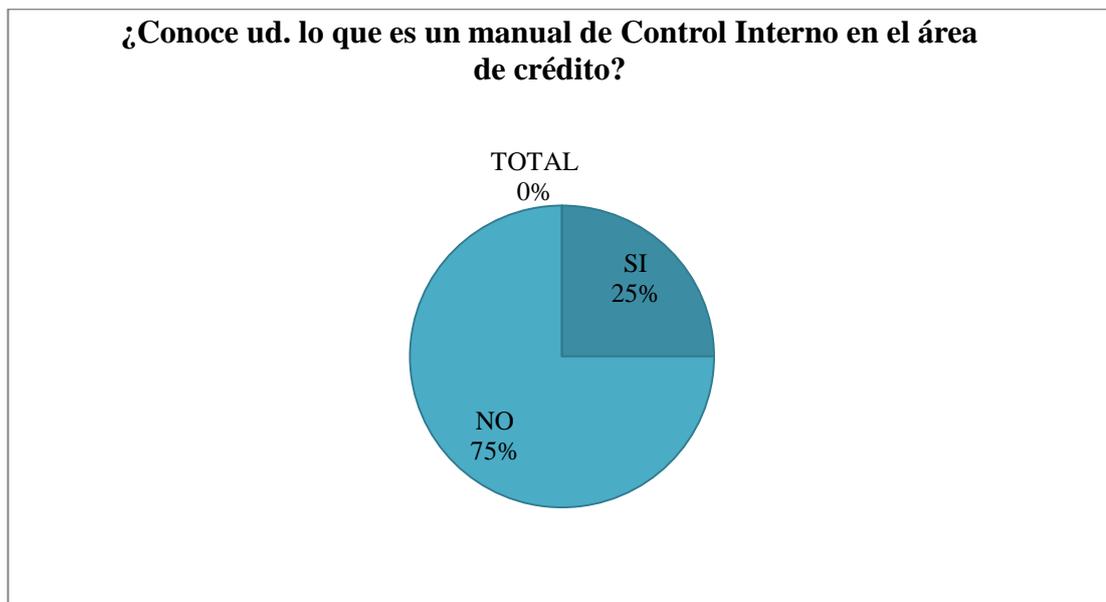
Cuadro 4. Diseño o reforma de Control Interno en el área de crédito

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	1	25
NO	3	75
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 4. Diseño o reforma de Control Interno en el área de crédito



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se puede observar que la mayoría de los encuestados desconocen lo que es un manual de Control Interno en el área de crédito.

Por lo cual, resulta factible la acción de una implementación y/o ejecución de alguna determinante de mejora para que le permita a la institución optimizar las acciones relacionadas a las actividades de crédito ejecutada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.

PREGUNTA N° 5.- ¿La Autoridad Institucional ejerce Control Interno sobre los créditos otorgados a los socios/as de forma periódica?

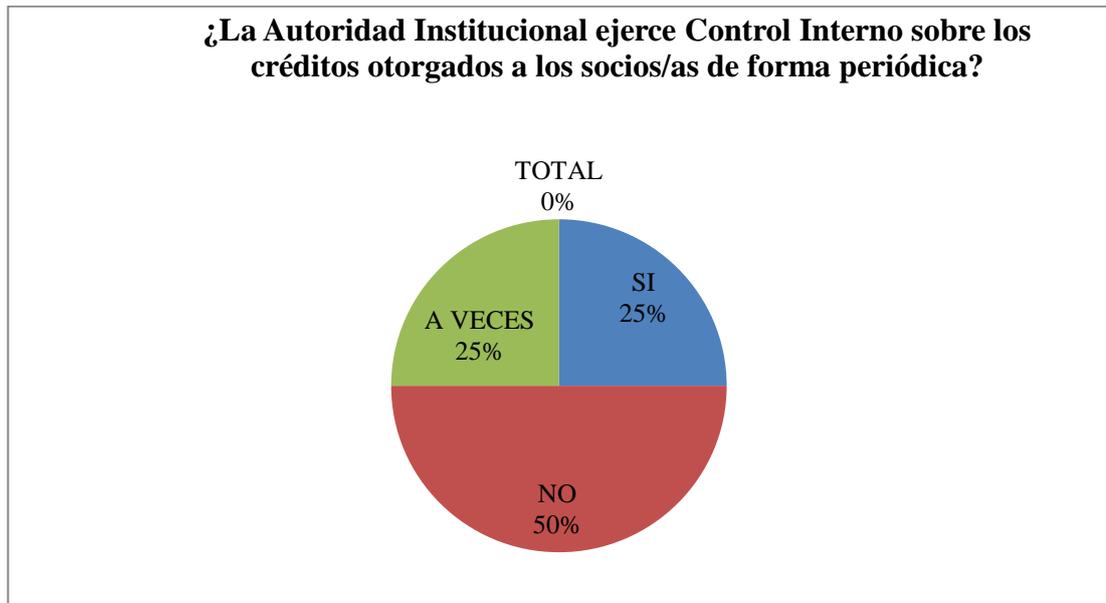
Cuadro 5. Control Interno de la Autoridad

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	1	25
NO	2	50
A VECES	1	25
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 5. Control Interno de la Autoridad



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se puede observar en los resultados obtenidos en el cuadro estadístico que en la institución financiera no se efectúa control en los créditos otorgados de una forma periódica convirtiéndose en una cuestión negativa para el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

Por lo expuesto anteriormente, resulta viable el hecho de la intencionalidad de intervenir con una acción de mejora en beneficio de la institución.

PREGUNTA N° 6.- ¿Para usted es importante que la Cooperativa proceda a la ejecución de procesos de control en las actividades de créditos con la ayuda de algún manual?

Cuadro 6. Importancia de los procesos de Control Interno

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 6. Importancia de los procesos de Control Interno



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Todos los encuestados manifestaron que sí es importante que la institución procediera a ejecutar procesos de control en el área de créditos.

Por ello, resultaría beneficioso para que la Cooperativa pueda cumplir con las metas y objetivos establecidos y obtener estabilidad económica y solvencia financiera en beneficio de sus asociados posibilitando acciones de mejora que permita fomentar la implementación de productos y servicios financieros para el fomento socioeconómico de la localidad

PREGUNTA N° 7.- ¿Cree usted que se debería establecer un manual de procedimientos para el control de los créditos?

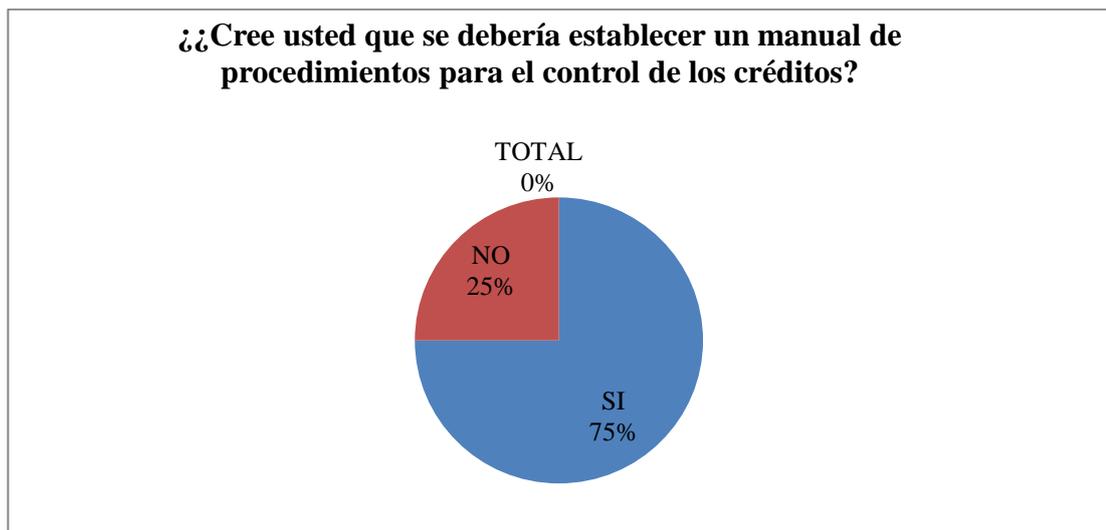
Cuadro 7. Manual de procedimientos de Control Interno para el área de crédito

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	3	75
NO	1	25
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 7. Manual de procedimientos de Control Interno para el área de crédito



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Los datos estadísticos brindan los resultados que la mayoría de los encuestados afirman que es factible que se implemente un manual de procedimientos para el área de créditos de la institución.

Por ello, tal recurso brindaría las pautas necesarias en el objeto de realizar sus actividades analizando sus componentes de acción, detectar los errores y a partir del cual, se puede establecer propuestas para optimizar las actividades que se ejercen a beneficio de la entidad.

PREGUNTA N° 8.- ¿Cuál de los siguientes procedimientos, según su criterio, podrían ser mejorados a través de la implementación de un manual de procedimientos de Control Interno?

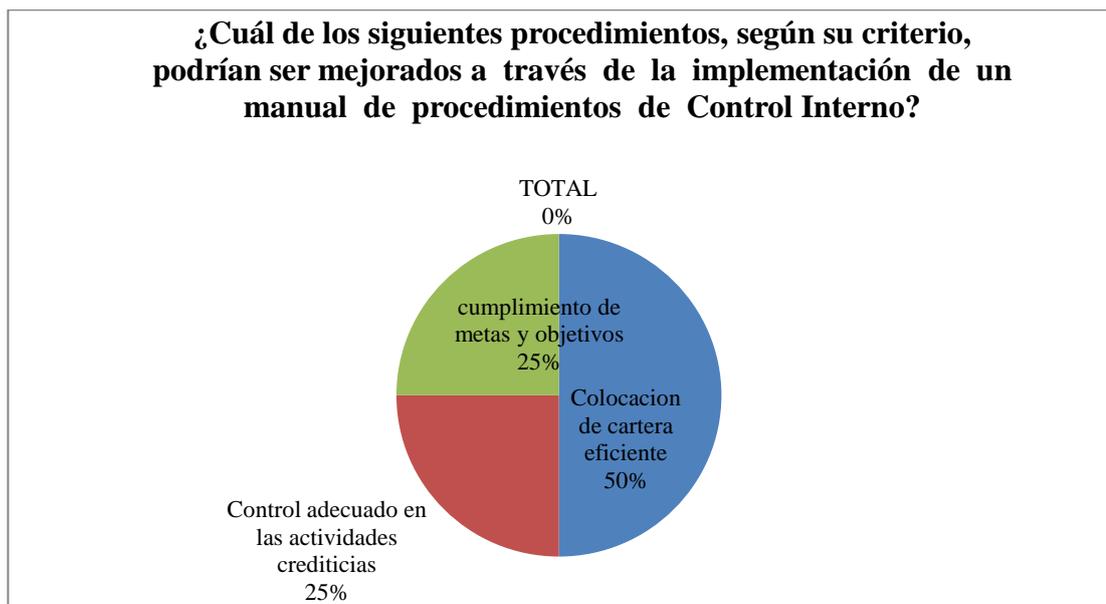
Cuadro 8. Procedimiento en mejora con el Control Interno

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
Colocación de cartera eficiente	2	50
Control adecuado en las actividades crediticias	1	25
Cumplimiento de metas y objetivos	1	25
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 8. Procedimiento en mejora con el Control Interno



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Se puede observar, de acuerdo a los resultados obtenidos, que la implementación de un manual de Control Interno en el área de créditos creará mayores oportunidades de mejoramiento en las actividades que concierne al proceso de colocación de cartera.

Por lo expuesto anteriormente, tal resultado posibilitará la generación de mayor rentabilidad para la institución beneficiando a sus asociados y colaboradores.

PREGUNTA N° 9.- ¿A su criterio, las acciones ejercidas por la Cooperativa en relación del Control Interno son adecuadas?

Cuadro 9. Acciones de Control interno adecuada

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	%
SI	1	25
NO	3	75
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 9. Acciones de Control Interno adecuada



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los participantes de la encuesta manifestaron que las acciones aplicadas en relación al Control Interno de la entidad no son adecuadas.

Por ello, resulta necesario e indispensable que se diseñe e implemente un complemento para que las operaciones de crédito sean controladas de una forma más adecuada a beneficio de la institución.

PREGUNTA N° 10.- ¿Considera usted, que con la aplicación de un manual de procedimientos de Control Interno en el área de créditos se reduciría el riesgo de cartera?

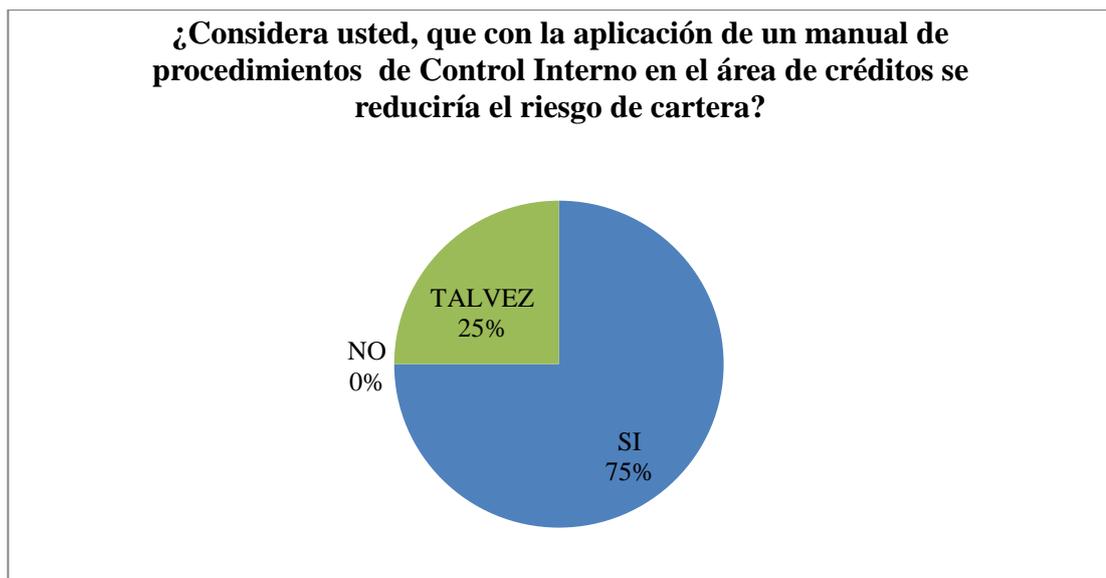
Cuadro 10. Aplicación de un manual de procedimientos de Control Interno

ALTERNATIVA	F	%
SI	3	75
NO	0	0
TALVEZ	1	25
TOTAL	4	100

FUENTE: Encuesta realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda.

AUTORA: Teresa Galud García Peña.

Gráfico 10. Aplicación de un manual de procedimientos de Control Interno



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En los datos obtenidos de la encuesta, la mayoría opinan que con la aplicación de un manual de Control Interno en el área de crédito se reduciría el riesgo de cartera en la entidad, ya que dicha base metodológica (manual) es de gran utilidad para la optimización de acciones dadas en el área de crédito.

En tanto, que a su implementación beneficia a la COAC con la garantía de resultados más promisorios para sus asociados.

2.1.2 Entrevista realizada a los directivos de la COAC Salinas Limitada (Jefe de Agencia)

1. ¿La institución que usted lidera cuenta con un manual de Control Interno para las operaciones de crédito?

Para serle honesto no existe.

2. ¿Cree usted que es importante que las operaciones de crédito deben ser supervisadas? ¿Por qué?

Claro que es importante para que las actividades sean ejecutadas de forma idónea.

3. ¿Usted como máxima autoridad en esta institución revisa detalladamente los procesos que efectúan los asesores de crédito?

Si lo hago pero no siempre cumplen con los reglamentos y políticas establecidas en la entidad.

4. ¿Cuál es la sanción en caso de incumplimiento de los reglamentos de la entidad?

No hay nada establecido legalmente en la entidad, lo que si se efectúa es un llamado de atención verbal.

5. ¿Si se diseña un manual de procedimientos de Control Interno, estaría en la disposición de aplicarlo?

Si porque este manual sería de gran utilidad para nuestra institución ya que me permitiría ejecutar la acción correcta en el momento indicado en caso de detectar alguna anomalía.

6. ¿La implantación de un manual de control interno como contribuiría en el desempeño de la empresa?

Nos ayudaría a cumplir en forma técnica los objetivos y metas planteados por la cooperativa.

7. ¿Por qué razones considera usted que aceptaría esta entidad, la implementación de un Manual de procedimientos de Control interno para las operaciones de crédito?

- Permite mejorar la ejecución de las actividades de crédito.
- Ayuda al cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la institución.
- Reduciría significativamente el riesgo de cartera.

- Mayor solvencia financiera de la nuestra institución.

8. ¿Considera que si se implementa un manual de procedimientos de Control Interno, se fortalecerá el proceso de otorgamientos de crédito?

Si por que los créditos a otorgarse tendrían un control estricto y constante para que las políticas establecidas sean cumplidas en su totalidad y por ende la gestión de colocación de cartera mejorará.

9. ¿Considera usted, que el Manual de Procedimientos de Control Interno contribuirá a la minimización del riesgo en el proceso de colocación de cartera?

Si por que como le mencionaba anteriormente dicho manual nos va a permitir controlar, detectar errores a tiempo y esto hará que se efectúen colocaciones adecuadas cumpliendo con lo establecido en las políticas de la entidad y por ende es un riesgo menor que se expone.

10. ¿Considera usted que el Manual de Control de Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa?

Si porque tenemos un argumento legal en que basarnos para tomar alguna decisión en caso de que se detectara alguna falencia en las actividades antes mencionadas.

11. ¿Por qué cree Usted que es necesario establecer un Manual de Control Interno para las actividades de crédito?

Porque dicho manual evitaría que las actividades de crédito sean ejecutadas de manera incorrecta, permitiría también la detección de errores a tiempo y corregirlos e impedir que la institución sufra pérdidas económicas.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para aceptar o rechazar esta hipótesis se tomaron en cuenta la pregunta número 3 y 10 de la encuesta realizada.

Preguntas:

3.- ¿Existen procedimientos de control interno en el área de crédito debidamente documentados?

10.- ¿Considera usted, que con la aplicación de un manual de procedimientos de control interno en el área de créditos se reduciría el riesgo de cartera?

TABLA DE RESULTADOS

Preguntas	3	10	TOTAL
SI	0	4	4
NO	4	0	4
TOTAL	4	4	8

VARIABLE INDEPENDIENTE		
Variables	Respuesta	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

VARIABLE DEPENDIENTE		
Variables	Respuesta	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

FRECUENCIA OBSERVADA

Respuestas	VI	VD	TOTAL
EMPLEADOS	0	3	3
EMPLEADOS	4	1	5
TOTAL	4	4	8

FRECUENCIA ESPERADA

Respuestas	VI	VD	TOTAL
Empleados	2	2	4
Empleados	3	3	6
TOTAL	5	5	10

TABLA DE CONTINGENCIA

O	E	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	$X^2 = \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$
3	4	-1	1	0.25
5	6	-1	1	0.166666666667
TOTAL				0.41666666667

Chi-Cuadrado Calculado.

Xc2 0.42

Grado de libertad

Gl: (f-1) (c-1)

(2-1) (2-1)

(1) (1)

Gl: 1

Nivel de confianza=0.05

Chi-Cuadrado Tabla.

$X_{2t} = 3.84$

$X_{2c} = 0.42 > X_{2t} = 3.84$

De acuerdo a estos resultados pudo comprobarse que el chi-cuadrado calculado es menor que el chi-cuadrado tabla, por lo cual se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

2.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.3.1 Conclusiones

- Los encuestados han manifestado que la Cooperativa no cuenta con procedimientos de control interno de forma documentada para mayor empoderamiento de las acciones de seguimiento y monitoreo a las tareas dadas en la entidad.
- En los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito existe un grado de conciencia aceptable frente a la panorámica de alcance del control interno frente a las actividades que deben ejercer en beneficio del desarrollo de la entidad.
- Los desajustes ocasionados por el incumplimiento de los reglamentos establecidos ocasiona limitaciones en el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad, lo cual, no resulta favorable para la institución.
- El control adecuado permiten realizar las acciones de una forma correcta, de esta manera, conlleva a la consecución de metas y objetivos trazados por la entidad; principio fundamental que debe ser fortalecido.

2.3.2 Recomendaciones

- La Cooperativa debe contar con algún recurso de guía metodológica para la aplicación de las acciones de control interno de forma documentada para mejorar la guía y desempeño de sus servidores en beneficio de la entidad.
- La actitud al cambio es un elemento preponderante para la incorporación de propuestas de acciones de mejora, el cual, la Cooperativa para ello deberá comprometerse a las medidas de acción de control interno para el adecuado ejercicio de sus funciones.
- La incorporación de una acción de seguimiento de la Autoridad sería adecuado para la consolidación apropiada de la ejecución de las medidas de control interno en beneficio del desarrollo consecuente de la entidad.
- La elaboración de un recurso guía de procedimientos de control interno es fundamental dentro de la entidad para beneficio de sus acciones de colocación y posicionamiento de recursos financieros en beneficio del desarrollo socioeconómico del sector, en este caso, de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA DE LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.

3.2 APOORTE TEÓRICO Y/O PRÁCTICO

La presente propuesta responde a una alternativa de acción práctica para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) SalinasLimitada establezca criterio de Control Interno sobre las acciones de colocación y/o captación de recursos que se establece en las operaciones crediticias otorgadas a los socios/as de la COAC y que éste coadyuve al ejercicio de funciones de sus colaboradores a precisar directrices que provea la mayor garantía y eficacia institucional al momento de receptar, analizar y aprobar solicitudes de crédito; motivo fundamental por lo cual se asienta la entidad: otorgar créditos que permitan el fomento económico de sus socios/as.

Por lo expuesto anteriormente, la estructuración del presente manual se basa en los siguientes criterios:

1. Aspectos Preliminares
2. Ambiente de Control:
 - Valores corporativos
 - Filosofía institucional en relación al Control Interno
3. Evaluación de Riesgos:
 - Objetivos de la entidad
 - Riesgos potenciales
 - Gestiones para el cambio
4. Actividades de Control:
 - Control de operaciones
5. Información y Comunicación:
 - Ámbito de información
 - Ámbito de comunicación
6. Supervisión y Monitoreo:
 - Ámbito de supervisión y monitoreo

En este contexto, se establece el Manual como panorámica de intervención en el ejercicio del control interno para mejorar el nivel de procedencia de la institución.

3.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.3.1 Objetivo General:

- Diseñar un manual de procedimientos para el Control Interno del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia bolívar, año 2015.

3.3.2 Objetivo Específicos:

- Establecer los lineamientos básicos en relación al Control Interno como medio estratégico para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.
- Determinar una metodología adecuada que apropie los componentes del Control Interno a las acciones sobrellevadas en el área de crédito de la Cooperativa que coadyuve a la optimización de sus procesos.
- Estructurar una propuesta de acción que permita la aplicación de los elementos del Control Interno en función del mejoramiento del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.

3.4 DESARROLLO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINASLIMITADA DE LA PARROQUIA SAN LUIS DE PAMBIL, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2015.

ELABORADO POR:

GARCÍA PEÑA TERESA GALUD

PATROCINADO POR:

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



3.4.1 Aspectos preliminares

Para ello, la presente propuesta está basada en lo que concierne a los elementos del Control Interno, que en su forma definitoria se toma como referente, en tanto, que el tema está basado en aspectos dados para su debida implementación, sea cual sea la entidad, pero en este caso, se trata de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada conforme al siguiente detalle:

Se define el Control Interno como "un proceso", efectuado por la Junta Directiva de la entidad (en este caso, por el Comité de Vigilancia y Control de la entidad), la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia en las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Salvaguarda recursos de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- Prevenir errores e irregularidades.

Objetivo del Control Interno:

- Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa
- Obtener la información exacta
- Creación de normas y procedimientos internos
- Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.

Elementos del Control Interno

Para que la administración pueda lograr los objetivos de Control Interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos:

Ambiente de control.- Está dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos.

Evaluación de riesgos.-Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.

Procedimientos de control.- Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos.

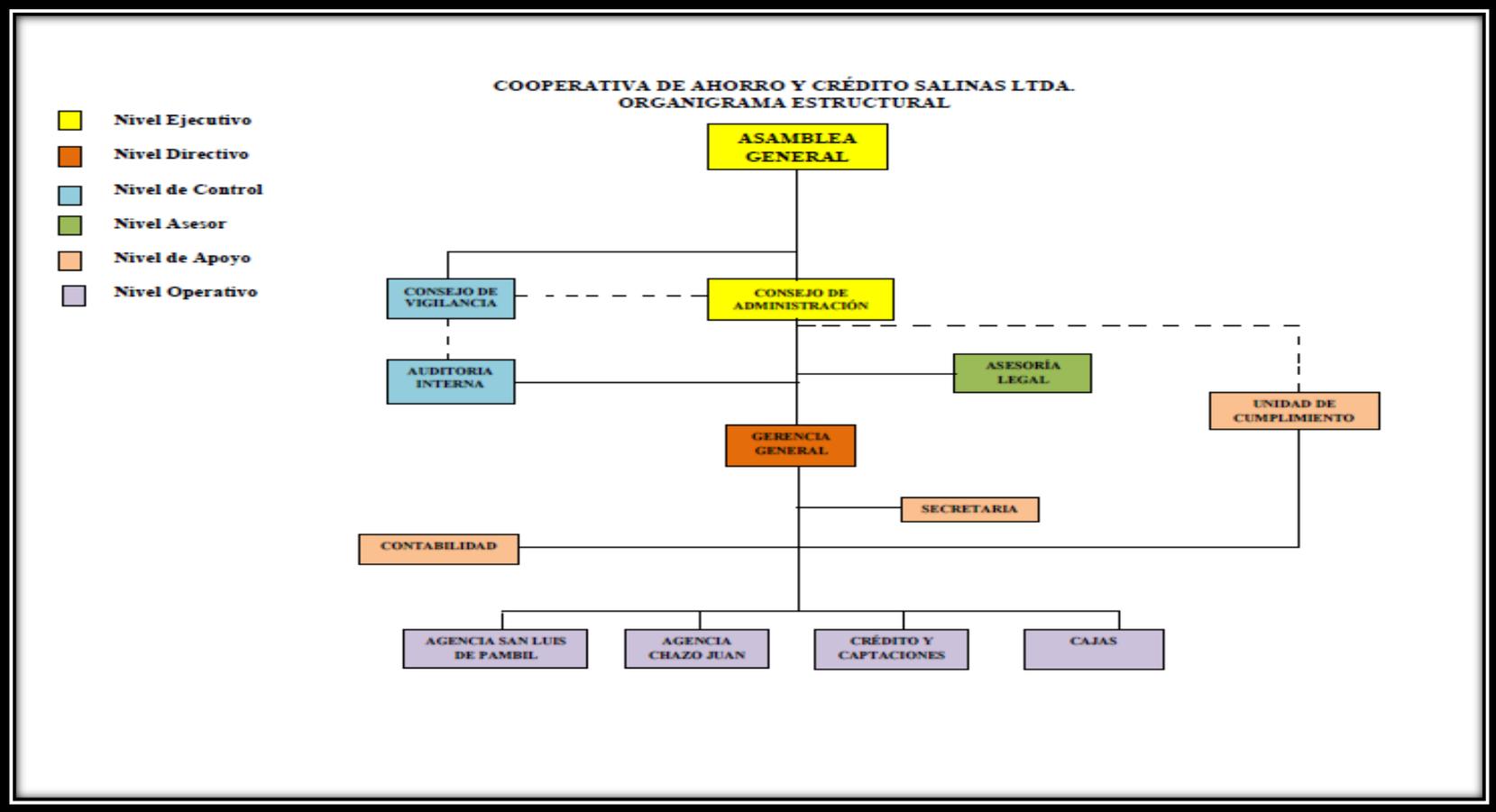
Supervisión.- Mediante el monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios. La supervisión comprende supervisión interna (Auditoría Interna) por parte de las personas de la empresa y evaluación externa (Auditora Externa) que la realizan entes externos de la Empresa.

Sistemas de información y comunicación.- Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

La alta administración debe transmitir mensajes claros acerca de las actividades de la entidad y de la gestión y control que se realizan en cada una de ellas. Igualmente, se puede obtener información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier anomalía a la administración (ACFI, 2015).

Sobre este apartado, lo que concierne al tercer objetivo específico de la propuesta se prolonga en su determinante para establecer metodológicamente el manual de procedimientos, el cual, a referencia se detalla los aspectos a continuación:

Organigrama estructural COACSAL (Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada)



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salinas Limitada”.

Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito popular y solidaria, pionera en el desarrollo comunitario-financiero, de cobertura regional, comprometida con su gente manteniendo un enfoque social, que ofrece a sus asociados productos y servicios financieros acorde a sus necesidades con calidad y calidez”

Visión

Seremos una institución financiera reconocida a nivel regional por su gestión social y crecimiento sostenido.

Análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada

Fortalezas: Buena acogida de la institución. 10% tasa máximo de interés pasivo para Depósitos a Plazo Fijo. 4% tasa máxima de interés pasivo para ahorro. Personal capacitado. Buen posicionamiento de crédito en el mercado.	Debilidades: Infraestructura. Insuficiente guía de Control Interno. Oferta limitada de servicios.
Oportunidades: Apertura de más servicios por las necesidades de la población. Colaboración de entidades gubernamentales y/o ONGs a las Finanzas Cooperativas. Relación con entidades locales	Amenazas: Competencia. Leyes reformatorias.

De este análisis situacional, se establece que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada al contar con potencial para apertura de servicios y productos financieros podrían solventar desarrollo y crecimiento institucional al servicio de la parroquia San Luis de Pambil, pero en contraste, a la limitación de una guía de Control Interno tal intencionalidad puede ser dificultoso promoverla, ya que los

colaboradores desconocería las herramientas necesarias para implementar una acción de mejora sin tener la prevaencia de que el Control Interno es importante en una institución, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada no es la excepción.

3.4.2 Ambiente de control

3.4.2.1 Valores corporativos

- **Sentido de pertenencia.-** Los colaboradores y socios/as contribuyen significativamente a la oferta de servicios y productos financieros que permita el desarrollo de sus asociados en sus actividades económicas para fomento familiar; así como, la oportunidad de profesionales en brindar su servicio a cambio de un cierto grado de estabilidad.
- **Solidaridad.-** Los socios/as y colaboradores de la Cooperativa de la se integran en una institución sólida bajo el marco del compartir y relacionarse de forma mutua y recíproca al fin de colaborar en el sentido del desarrollo de la institución: “La Unidad hace la Fuerza”.
- **Respeto.-** El derecho de ofertad de productos y servicios cooperativos se asocia en acciones solventes y establecidas en un marco de consideración, confianza, libertad de expresión y derecho a la opinión de forma diferenciada pero conciliatoria.
- **Responsabilidad.-** Socio/as y colabores de la COAC comprometidos e involucrados con la sostenibilidad económica y social de la población de la parroquia San Luis de Pambil al fin de sustentar su desarrollo en el marco del fomento familiar y contribución socioeconómico al sector.
- **Trabajo en equipo.-** De entre el nivel administrativo, institucional, financiero y social se apropia acciones conjuntas hacia fines comunes sumando el criterio de desarrollo local en fuentes de trabajo cooperativo, aprendizaje significativo en el nivel de servicio cooperativo ofrecido y comunidades de trabajo hacia metas satisfactorias conducentes al fomento institucional constante y evolutivo.
- **Liderazgo.-** Hacer uso de la conducción solvente a través de un direccionamiento humano solventado en el principio de que “el trabajo se hace a través de otros” con el principio de trabajo colaborativo, entusiasmo, perspicacia,

sentido de involucramiento y planes de acción dirigido a la mejora continua de la organización.

- **Reconocimiento.-** Tener apropiaciones humildes y sencillas ante los resultados sean estos positivos o negativos con la predisposición al sentido de involucramiento para afrontar los hechos suscitados con objetividad a las metas propuestas para desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.
- **Predisposición al cambio.-** Los actores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito colaboran al sentido del cambio para innovar y reformar acciones, políticas, proyectos y planes en mejoras constantes acorde al entorno actual presentado para pro actividad operativa del sector financiero popular, asociativo y solidario de la parroquia San Luis de Pambil.

3.4.2.2 Filosofía institucional en relación al Control Interno

Para ello, la Cooperativa en su actividad de Control Interno para la actividad crediticia de la misma debe regirse a principios de valoración y esquematización de un proceso que se induzca hacia acciones de mejoramiento continuo y/o ambientación de procesos, por ello el Ambiente de Control está compuesto por los siguientes elementos:



En consolidación a lo descrito, a continuación se establece plantillas de análisis de valoración del ambiente de control que ejerce la Cooperativa de Ahorro y Crédito frente a su actividad de crédito, de esta manera, relacionar la actividad en estrategias pertinentes para su adecuada aplicación, el mismo que responde al siguiente detalle:

Este cuestionario sirve para evaluar el alcance de aplicación del ambiente del control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada a continuación se detalla:

	Cuestiones	Valoración	Observaciones
El inicio de la ambientación.	La gerencia de la Cooperativa ha sido capaz de transmitir la estrategia institucional y ha conectado este aspecto con el personal de la misma.		
	La gerencia es consciente de las implicaciones que conllevan la generación, aprobación y cobro de un crédito.		
	El grado de apoyo y vinculación con la gerencia y comisiones de la misma es recurrente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC).		
	La relación gerencia – crédito es fluida		
El factor humano del cambio	El personal confía en las decisiones que toman gerencia y cuerpo directivo en función de las actividades del crédito.		
	Los colaboradores de la COAC están motivados por recibir incentivos frecuentes acorde a su implicación; permitir que conozcan sus responsabilidades y sus mecanismos de evaluación en el área de crédito.		

Análisis de los procesos de organización.	La COAC se dirige por procesos, y el personal es comprometido para elevar el prestigio institucional.		
	Existe documentación clara y actualizada de los procesos relevantes del área de crédito.		
	La COAC tiende a incorporar herramientas y tecnología que apoyan a gestionar los procesos en el área de crédito		
	La COAC corrige y adapta sus procesos en el área de crédito cada vez que sale de sus “medidas objetivas”.		
	La COAC evalúa los procesos a fin de comprobar el grado de eficacia y eficiencia.		
	Cuenta la COAC de un sistema y/o proceso que indiquen el grado de obsolescencia del proceso.		
Implantación del cambio	La COAC aplica acciones de promoción interna y externa al fin de optimizar los recursos en el área de crédito.		
	La COAC cuenta con procedimientos o conjunto de situaciones dirigidas a evaluar constantemente los procesos.		

Supervisión y evaluación	La COAC es dinámica y se comprende al contemplar un mecanismo de retroalimentación de sus actuaciones (esquema de mejora continua)		
	La COAC es flexible y está preparada para cambios drásticos adaptándose rápidamente incorporando técnicas y buenas prácticas de forma sencilla.		

La valoración rige en el criterio del 1 al 10; en ello, el 1 significa valoración negativa y 10 la valoración positiva; el cual, al determinar el promedio final se determinará en qué nivel se encuentra en el ambiente del control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.

3.4.3 Evaluación de riesgos

En el tema respecto, para el presente Manual de Control del Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada de la parroquia San Luis de Pambil en el tema de valoración de riesgos se establece los siguientes parámetros:

3.4.3.1 Objetivos de la entidad (área de crédito):

General:

- Normar políticas y procedimientos para una administración uniforme y eficiente de los procesos relacionados con la concesión y recuperación de créditos concedidos a nuestros asociados en todas las oficinas operativas, que permitan delimitar las responsabilidades y actividades a ser realizadas por el personal involucrado en el proceso crediticio, y que faciliten a las áreas de control internas, externas, evaluar el cumplimiento de la normativa legal, y definir acciones preventivas o correctivas enfocadas en una gestión de riesgos de crédito.

Específicos:

- Delimitar políticas crediticias concisas de fácil aplicación, para mantener una cartera crediticia sana que asegure una rentabilidad y administración de riesgos adecuadas para la Cooperativa.
- Estandarizar los procesos de crédito en cada una de las oficinas operativas de la Cooperativa (San Luis de Pambil).
- Normar las demandas crediticias de los diferentes sectores socioeconómicos del mercado objetivo.
- Definir y formalizar la metodología de concesión crediticia de la Cooperativa.
- Ofertar productos crediticios competitivos que se ajusten a las necesidades de nuestros asociados, considerando a la normativa interna, comportamiento del mercado y demás variables demográficas y políticas, sociales y económicas.
- Mejorar el proceso crediticio a ser aplicado por el personal involucrado en este proceso, para brindar un mejor servicio a los socios que requieran un financiamiento crediticio.

3.4.3.2 Riesgos potenciales

Para determinar los riesgos potenciales, es procedente implementar una plantilla de valoración sobre la acción ejercida en el área de crédito de la COAC, al siguiente detalle:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALINAS LIMITADA				
VALORACIÓN DE RIESGOS DEL CONTROL INTERNO				
ÁREA DE CRÉDITO				
AÑO 2015				
No	Pregunta	Sí	No	NA
1	¿La Cooperativa tiene una planeación estratégica?			
2	¿La Cooperativa cuenta con un plan funcional tecnológico alineada con el plan estratégico de la institución?			
3	¿Existe un plan de promoción y difusión de los productos y servicios financieros que ofertan?			
4	¿Los datos del/la socio/a son actualizados en cuanto a su situación económica, financiera – patrimonio y legal?			
5	¿Cuenta la Cooperativa con un proceso de administración de riesgo?			
6	¿Se agrupan los procesos por línea de negocio?			
7	¿Tiene un límite de contingencia de liquidez la Cooperativa?			
8	¿Cuenta el área de crédito con indicadores de gestión?			
9	¿El área de crédito utiliza categorías para la clasificación de los deudores peticionarios de crédito?			
10	¿Para los créditos otorgados a los colaboradores de la entidad se registra la provisión dependiendo del riesgo que por vinculación representan?			
11	¿Se basan en alguna ley, normativa, reglamento o manual la Cooperativa para el otorgamiento de créditos?			
12	¿Cuenta la Cooperativa con una filosofía y política crediticias?			

13	¿Existe personal que establezca las políticas crediticias, basadas en una política?			
14	¿El área de crédito cuenta con un diagrama de procesos y flujo gramas definidos?			
15	¿La Cooperativa cuenta con un reglamento de lavado de activos?			
16	¿La Cooperativa cuenta con una metodología y procedimientos para detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas?			
17	¿Se realiza reportes oportunos a la Unidad de Análisis Financiero (UAF)?			
18	¿La tasa de interés que otorga la Cooperativa se encuentra aprobada por alguna entidad regulatoria?			
19	¿La Cooperativa brinda diversos tipos de créditos a sus socios?			
20	¿Existe un monto presupuestado para la otorgación de créditos?			
21	¿Dependiendo de las operaciones de créditos se requiere informes del área legal?			
22	¿Cuenta el área de crédito con peritos valuadores?			
23	¿Las personas que laboran en el área de negocios conocen el manual de crédito?			
24	¿Se solicita requisitos a un socio para acceder a un crédito?			
25	¿Es verificada la información recibida en la solicitud de otorgamiento de créditos?			
26	¿Se verifica el destino del crédito?			
27	¿Tiene tiempo límite para la negociación o aprobación de un crédito?			
28	¿Se requiere garantías previas en el otorgamiento de un crédito?			
29	¿La Cooperativa utiliza un mecanismo de evaluación de otorgamiento de un crédito?			

30	¿Cuenta la Cooperativa con niveles de autorización según el monto del crédito?			
31	¿Si el monto del crédito excede del monto autorizado, requiere de otro proceso?			
32	¿La entidad cuenta con un área específica responsable de la custodia de las garantías?			
33	¿La Cooperativa cuenta con carpetas individuales con la información del socio?			
34	¿Existe un mecanismo para el desembolso del crédito?			
35	¿Después del otorgamiento del crédito la Cooperativa realiza su respectivo seguimiento?			
36	¿Existe un mecanismo de cancelación de crédito por parte del socio?			
37	¿Existe un tiempo limitado para considerar una operación de crédito vencido?			
38	¿Se realiza reestructuración de crédito?			
39	¿Se aplica porcentaje de la tasa de mora a cada tipo de crédito?			
40	¿Utiliza mecanismos para la recuperación de crédito cuando éste se encuentra vencido?			
41	¿Se adopta un seguimiento para controlar el riesgo de liquidez?			
42	¿Cuenta con un plan de contingencia en el caso de existir un riesgo de liquidez desfavorable en la Institución?			
43	¿Existe un tiempo para controlar o verificar la liquidez?			
44	¿Determina un tiempo para actualizar los manuales de liquidez y créditos?			
TOTALES				

Determinación del Riesgo	
Nivel de Confianza	%
	Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo	%
	Nivel de Riesgos

El grado de riesgo resultando de la fórmula:

Número de Respuestas Positivas = SÍ
Total de Planteamientos

A la diferencia resultante entre el 100% de una operación menos el porcentaje de confianza obtenido resulta el NIVEL DE RIESGO, el cual, en su efecto, representa la Valoración de Riesgos de la actividad, en este caso, del área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

3.4.3.3 Gestiones para el cambio

En cuanto al tema establecido, luego de establecer la medida de acción para determinar el grado de riesgo del área de crédito a través de una valoración desde una contextualización a forma de cuestionario, se debe enmarcar en acciones que conlleven a establecer acciones de tratamiento para minimizar el grado de riesgo detectado, en el efecto, se debe normar y aplicar de acuerdo a la Resolución N°. 128-2015-F, el cual, se detalla a continuación:

Se toma a la administración de riesgos integral como parte de la estrategia de cada una de las instituciones y como parte del proceso de la toma de decisiones.

Cada una de las instituciones del sistema financiero será responsable de manejar o desarrollar metodologías propias para la correcta administración del riesgo integral de la entidad. La identificación de los riesgos son procesos continuos y tiende a

dirigirse a reconocer y entender los riesgos de cada una de las operaciones que se realizan, así también de los negocios nuevos que surgen.

La institución debe plantear políticas y estrategias para determinar el nivel de riesgo aceptable. Los límites pueden ajustarse si cambian condiciones o las tolerancias de riesgo. Cada una de las instituciones debe contar con procedimientos para autorizar cambios a los límites de riesgo, cuando este sea necesario.

“Una vez identificados los riesgos deben ser cuantificados o medidos con el objeto de determinar el cumplimiento de las políticas, los límites fijados y el impacto económico en la organización, permitiendo a la administración disponer los controles o correctivos necesarios”, por lo que se podría acoger la normativa dada en el sector bancario como implementación de política en la Cooperativa para la administración de los riesgos identificados en la Cooperativa, en ello, se debe considerar los siguientes aspectos:

NORMAS PARA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO Y CAJAS CENTRALES

CAPITULO I. ÁMBITO Y DEFINICIONES

SECCIÓN I. ÁMBITO Y OBJETO

Artículo 1.- Ámbito: Las disposiciones de esta resolución se aplica a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Cajas Centrales, en adelante “entidades”, mismas que implementaran procesos para la Administración Integral de Riesgos, de acuerdo al segmento al que pertenecen.

La Administración Integral de Riesgos debe ser parte de la estrategia de las entidades y del proceso de toma de decisiones.

Artículo 2.- Objeto: La presente resolución tiene por objeto establecer disposiciones sobre la Administración Integral de Riesgos que las entidades deberán implementar para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los diferentes tipos de riesgos a los cuales se encuentran expuestas.

SECCIÓN II. DE LAS DEFINICIONES

Artículo 3.- Glosario de términos: Para la aplicación de esta resolución, se consideran las siguientes definiciones:

- a) **Administración de Riesgos:** Es el proceso mediante el cual las entidades identifican, miden, priorizan, controlan, mitigan, monitorean y comunican los riesgos a los cuales se encuentran expuestas;
- b) **Contraparte:** Es el socio o cooperado, cliente, proveedor, corresponsal, empleado, administrador y/o cualquier persona natural o jurídica que tenga relación comercial o contractual con la entidad.
- c) **Estrategia:** Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente, que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo;
- d) **Evento de riesgo:** Es un hecho que podría generar pérdidas para la entidad;
- e) **Exposición:** Está determinada por el riesgo asumido menos la cobertura implementada;
- f) **Impacto:** Es la afectación financiera, con respecto al patrimonio técnico, que podría tener la entidad, en el caso de que ocurra un evento de riesgo;
- g) **Límites de riesgo:** Es el umbral o la cantidad máxima de riesgo que la entidad está dispuesta a aceptar;
- h) **Matriz de riesgo:** Es una herramienta de control y gestión en la que se identifican y cuantifican los riesgos, con base en el nivel de probabilidad y el impacto de los mismos; facilita a la administración de los riesgos que pudieran afectar los resultados y el logro de los objetivos institucionales;
- i) **Políticas institucionales:** Son declaraciones y principios emitidos por el Consejo de Administración, que orientan las acciones de la entidad y delimitan el espacio dentro del cual la administración podrá tomar decisiones;
- j) **Probabilidad:** Es la posibilidad de que se produzca el evento de riesgo en un determinado periodo de tiempo;
- k) **Riesgo:** Es la posibilidad de que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto para la entidad; y,
- l) **Superintendencia:** Es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**CAPITULO II. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS SEGMENTOS 1, 2,3
Y CAJAS CENTRALES.**

**SECCIÓN III. ESTRUCTURA PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL
DE RIESGOS**

Artículo 4.- Estructura Organizacional: Las entidades deberán contar con la siguiente estructura organizacional para la Administración Integral de Riesgos:

SEGMENTO 3	
Órganos internos	Consejo de Administración
	Consejo de Vigilancia
	Comité de Administración integral de Riesgos
	Administrador de Riesgos

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3, no tendrán la obligación de constituir una Unidad de Riesgos, para dichas cooperativas las funciones relacionadas con la Administración Integral de Riesgos las realizara un empleado con nivel de jerarquía de otra área de la entidad, quien podrá realizar paralelamente ambas funciones. N podrán ejercer dichas funciones quienes realicen actividades de captación o colocación. A dicho empleado se le denomina Administrador de Riesgos.

Artículo 5.- Comité de Administración Integral de Riesgos.- Las entidades están obligadas a constituir un Comité de Administración Integral de Riesgos, que estará conformado por los siguientes miembros:

MIEMBROS DEL COMITÉ	
Con derecho a voz y voto	Vocal del Consejo de Administración
	Gerente
	Administrador de Riesgos

Artículo 6.- Sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos: El Comité de Administración Integral de Riesgos será presidido por el vocal del Consejo de Administración; y en calidad de Secretario Técnico del Comité actuara el responsable de la Unidad de Riesgos según corresponda.

SECCIÓN IV. RESPONSABILIDADES EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

Artículo 8.- Consejo de Administración: El Consejo de Administración para una adecuada implementación de la administración integral de riesgos, deberá:

- a) Aprobar las políticas, procesos y estrategias en materias de riesgos;
- b) Designar al vocal que será miembro permanente del comité de Administración Integral de Riesgos;
- c) Conocer y aprobar los informes y recomendaciones que presente el comité de Administración de Riesgos, conforme lo señalado en el artículo 10 de esta resolución; y,
- d) las demás determinadas por la Superintendencia.

Artículo 9.- Consejo de Vigilancia: El Consejo de Vigilancia, para una adecuada implementación de la administración integral de riesgos, verificara que:

- a) El comité de Administración Integral de Riesgos cumpla con sus funciones y responsabilidades;
- b) La Unidad o el Administrador de Riesgos, según corresponda, cumplan y hagan cumplir de manera correcta y oportuna las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos; y,
- c) El auditor interno realice la evaluación sobre la aplicación de la presente resolución.

Artículo 10.- Comité de Administración Integral de Riesgos: El Comité de Administración Integral de Riesgos, deberá proponer y recomendar al Consejo de Administración, para su aprobación lo siguiente:

- a) Las políticas, procesos y estrategias para la administración integral de riesgos;

- b) Las metodologías, sistemas de información y procedimientos para la administración de riesgos, así como sus correspondientes actualizaciones;
- c) Los límites de exposición de los diferentes tipos de riesgos;
- d) El informe de riesgos respecto a nuevos productos y servicios;
- e) Los informes de cumplimiento de políticas, límites, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias de administración integral de riesgos, así como las medidas correctivas en caso de incumplimiento. Los informes de cumplimiento las cooperativas del segmento 3 de forma trimestral;
- f) El plan de Contingencia de Liquidez en el caso de cooperativas del segmento 3; y,
- g) Las demás que determine el Consejo de Administración o la Superintendencia.

Artículo 11.- Representante Legal: El representante Legal, respecto de la administración integral de riesgos, deberá:

- a) Implementar las políticas, procesos y estrategias definidas por el Consejo de Administración en relación a la administración de riesgos; y,
- b) Facilitar la información al área de Auditoría Interna y al Consejo de Vigilancia para que puedan realizar la evaluación y seguimiento respecto a la implementación de la administración integral de riesgos.

Artículo 12.- Unidad de Riesgos y Administrador de Riesgos: La unidad de Riesgos o el Administrador de Riesgos, según corresponda, desempeñara las siguientes funciones:

1. Elaborar y poner en consideración del comité de administración integral de riesgos
2. Monitorear los niveles de exposición por tipo de riesgo y proponer medidas de mitigación en caso de incumplimientos.
3. Verificar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos, metodologías y estrategias, para la administración integral de riesgos.
4. Levantar y custodiar las actas de las sesiones del comité de administración integral de riesgos.
5. Las demás que determine el comité de administración integral de riesgos o las políticas internas de la entidad.

SECCIÓN VI. ELEMENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.

Artículo 14.- Proceso de la Administración integral de Riesgos: La gestión integral de riesgos involucra al menos lo siguiente:

- a) **Identificación:** Reconocer los riesgos existentes en cada operación, producto, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad, para lo cual se identifican y clasifican los eventos adversos según el tipo de riesgo al que corresponden;
- b) **Medición:** Los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad. Las metodologías y herramientas para medir el riesgo deben estar de conformidad con el tamaño, la naturaleza de sus operaciones y los niveles de riesgos asumidos por la entidad;
- c) **Priorización:** Una vez identificados los eventos de riesgos y su impacto, la entidad deberá priorizar aquellos en los cuales enfocará sus acciones de control;
- d) **Control:** Es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas a la entidad;
- e) **Mitigación:** Corresponde a la definición de las acciones para reducir el impacto de un evento de riesgo y minimizar las pérdidas;
- f) **Monitoreo:** Consiste en el seguimiento que permite detectar y corregir oportunamente deficiencias y/o incumplimientos en las políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad; y
- g) **Comunicación:** Acción orientada a establecer y desarrollar un plan de comunicación que asegure de forma periódica la distribución de información apropiada, veraz y oportuna, relacionada con la entidad y su proceso de administración integral de riesgos, destinada al Consejo de Administración, así como a las distintas áreas que participan en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos. En esta etapa debe coadyuvar a promover un proceso de empoderamiento y mejora continua en la administración integral de riesgos.

3.4.4 Actividades de Control

3.4.4.1 Control de operaciones

Para ello, se incorpora el debido instructivo para elaborar un Manual de Procedimientos que se efectivice para el control de operaciones en el área de Crédito, a como se detalla a continuación:

Flujo grama de procedimientos:

Para la representación gráfica de la secuencia de los procedimientos o actividades que conforman el manual se utilizará los siguientes signos universales:

	INICIO O FIN	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	EMPLEADO responsable - Dependencia	En la parte Superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
	Descripción de la actividad	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	Decisión	Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.
	Archivo	Archivo del documento.
	Conector de Actividades	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (lleva en el interior

		la letra de la actividad).
	Conector de fin de página	Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	Flecha indicadora de frecuencia	Flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	Documento	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.
	Bloque documentos	Para indicar copias múltiples.
	REMISIÓN A otro procedimiento	Lleva el código del procedimiento a seguir.
	Cinta magnética	Utilizado cuando se genera un documento en disco blando (diskette).
	Tira de sumadora	Información que genera una sumadora como parte de un proceso.

Responsabilidad de los jefes de las áreas frente al flujo grama de procedimientos

- Corresponderá a los Jefes de áreas funcionales, frente a los manuales de procedimientos:
- Dirigir su diseño, establecimiento, aplicación y control.
- Propender por el cumplimiento y actualización de los manuales establecidos.
- Detectar las necesidades de creación y actualización de procedimientos de acuerdo a nuevas normas y tecnologías, por medio de un seguimiento permanente.

- Proponer a las oficinas encargadas, los cambios necesarios que lleven a la reestructuración de las áreas y al cumplimiento de los objetivos.
- Ser base para la evaluación del desempeño tanto a nivel individual como de la unidad o dependencia.

Objetivos del levantamiento de procedimientos

- Con el levantamiento de procedimientos por parte de los empleados se pretenden alcanzar los siguientes objetivos:
- Implementar métodos y procedimientos del Sistema de Control Interno de la empresa.
- Identificar los trámites de cada operación y su funcionario responsable.
- Identificar las funciones del personal en cada actividad, trámite, proceso, operación o transacción.
- Determinar el tiempo invertido en cada una de las actividades para establecer la duración total del procedimiento. Ejemplo: cuánto tiempo se gasta el trámite de un contrato, una cuenta, recepción de suministros, etc.
- Establecer controles para fomentar la descentralización y desconcentración de funciones por medio de una adecuada segregación y planeación de las cargas de trabajo.
- Fomentar la modernización y simplificación de los trámites, evitando demoras, pasos innecesarios y sobre todo costos injustificados.
- Establecer tiempos estándar o promedio para cada paso de un procedimiento, con el fin de detectar las dependencias que demoran los trámites sin justa causa.
- Sentar la base documental para la elaboración de los Manuales de Procedimientos y Funciones.
- Estimular la innovación, el constante perfeccionamiento y actualización de los procedimientos.
- Establecer indicadores, estándares, índices o razones válidos para evaluar la gestión.

Técnicas para realizar los levantamientos de procedimientos

Para hacer el levantamiento de los procedimientos que forman parte del manual, se pueden utilizar una o varias de las siguientes técnicas, así:

1. A través de los jefes de oficina y el grupo de trabajo participante en el procedimiento

El jefe de oficina, de las distintas unidades de la empresa, en forma simultánea, se reúne con todos los empleados de la misma, y nombrando un relator, comenzarán a describir en orden ascendente, cada una de las actividades que se realizan bajo la responsabilidad individual, para cada uno de los procesos o tareas y se diligencia un “Formato Único” en borrador, por cada uno, de esta manera quedará registrado el respectivo procedimiento en esa oficina, el que podrá continuar en una u otras oficina hasta su culminación, distinguiendo claramente el inicio y el final de los mismos, señalándose un plazo o fecha fija para ser entregados a los asesores o coordinadores de los manuales, paralelamente se anotaran los objetivos, las medidas de seguridad y de protección, la base legal, los informes a elaborar para cada procedimiento, de orden financiero, económico estadístico o de labores del personal y/o justificación de las tareas, señalando el documento base o que es elaborado en el mismo momento, con sus respectivas copias y distribución de las mismas, señalando su utilización que se hace de éstas en las otras dependencias, se acompañará una fotocopia, además se indican los puntos de control, como se indica en este instructivo y se analizarán sugerencias para simplificar el respectivo procedimiento, en sus distintos pasos o tareas, estos formularios serán revisados al final por los jefes de oficina en coordinación con los asesores o coordinadores de estas tareas hasta llegar al definitivo que se transcribirá por computadora y posteriormente se elaborará la respectiva gráfica o flujo grama e integrando con los demás elementos del Manual de procedimientos.

2. A través de un funcionario con conocimiento de los procedimientos

Se designará a un empleado dentro de la oficina quien conformará también el grupo de apoyo, con un perfil definido por su destacada colaboración, interés, criterios de estar de acuerdo con el cambio, quien asumirá la tarea de hacer el levantamiento de los procedimientos en colaboración con el coordinador o asesores, aplicando los

parámetros señalados en el punto anterior, utilizando siempre el formato único, el cual ha prestado magníficos resultados, necesitando una revisión más detallada para evitar desviaciones o mentiras de las tareas que componen el procedimiento.

3. A través de talleres de asesores o coordinadores

Los Asesores o Coordinadores mediante “entrevistas y encuestas” a cada uno de los empleados va diligenciando el formato único, describiendo las tareas, buscando el orden y la base lógicas del mismo y aplicando todas las explicaciones señaladas en el primer punto de este tema.

Funciones del grupo directivo:

La Gerencia, incluyéndose, designará un grupo de nivel directivo para que supervise todas las tareas que esto origine como el levantamiento, la revisión, ajustes de los procedimientos y posteriormente su mantenimiento, de acuerdo con las orientaciones de Asesores o Coordinadores encargados de estas labores y sus funciones son:

- Dirigir y supervisar el cumplimiento del levantamiento de los procedimientos por parte del Grupo de Apoyo, de los Jefes de Oficina u otro método que se utilice.
- Señalar las directrices y políticas para el levantamiento de los procedimientos actuales.
- Controlar la ejecución y cumplimiento del levantamiento de los procedimientos mediante un plan de trabajo, teniendo en cuenta el tiempo y la calidad de las labores.
- Canalizar la recolección de los distintos procedimientos por cada área en las fechas o plazos establecidos.

Funciones del grupo de apoyo:

Estará integrado por un representante de cada área de la empresa según su organigrama, con un perfil del empleado, así: Que se destaque por su colaboración, interés, actitud positiva al cambio y la modernización; las funciones de este grupo son:

- Con los Jefes de Oficina y/o el empleado respectivo levantar mediante formato único los procedimientos actuales efectuando las verificaciones y correcciones de los mismos (en borrador).
- Acatar y sujetarse a la metodología y orientaciones emanadas por los Asesores y por estas instrucciones.
- Proporcionar sugerencias y recomendaciones para la simplificación, mejoramiento y modernización de los procedimientos, así como el señalamiento de puntos de control.
- Llevar un registro e informar por escrito sobre los procedimientos que están bajo su cargo.
- Proponer objetivos, normas legales o base legal medidas de seguridad e informes a elaborar por cada uno de los procedimientos que conformen el Manual.

Funciones del grupo asesor o coordinadores:

Integrado por profesionales de las diferentes áreas, con experiencia en la elaboración e implementación de Manuales de Control Interno, tendrá como funciones:

- Establecer la metodología, coordinar el levantamiento de procedimientos técnicos a cargo de los miembros del Grupo de Apoyo.
- Coordinar su actualización, evaluación, modificación y posterior integración en los Manuales de Procedimientos respectivos.

Para la consolidación del análisis de control del área de crédito se ha planteado la siguiente plantilla de aplicación para evaluar el nivel de actividad de control ejercida en el Cooperativa, por tanto se presente lo siguiente:

1. Pedir todos los documentos que se utilizan en el desarrollo del procedimiento.
2. Analizar con ejemplos los documentos, incluyendo:
 - Número de copias y uso de las mismas
 - ¿Qué hace la oficina con el documento?
 - ¿Para qué?
 - Se justifica -sí o no o por el contrario sobra o hay que modificarlo
3. Para cada persona o funcionario:
 - ¿Lo que usted está haciendo se justifica o no?

- ¿Esto qué hace usted agrega valor?
- ¿Por qué se hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿De dónde?
- ¿Cuándo (en qué orden)?
- ¿Para qué se hace?
- ¿Cuál es su responsabilidad en esta tarea, está perfectamente definida?

¿Qué sugerencias le haría a este procedimiento para mejorarlo, reducirlo y controlarlo?

- ¿Qué tipo de información se puede elaborar de este procedimiento?
- ¿Le interesaría a usted conocer otro tipo de información?
- ¿Qué medidas de seguridad se pueden aplicar a este procedimiento?
- El documento que utiliza en este procedimiento es:

Bueno ____ Regular ____ Malo ____

Por qué? (explique)

- La información que contiene es suficiente?
 - Cuántos documentos se elaboran diariamente?
 - ¿Considera que se puede cambiar este documento?
4. Definir los usuarios externos.
 5. Cuánto tiempo gasta usted aproximadamente, para hacer estas tareas.
 6. Reevaluar los procedimientos bajo los siguientes criterios:

En los procedimientos se deben eliminar pasos porque:

- Sus costos son superiores a los beneficios en resultados y en controles
- Sus objetivos son excelentes pero no se cumplen

- Sus resultados no son transparentes
 - No es ágil, desperdicia información y recursos, además es complicado con tanta tramitología
 - Se emplea tecnología obsoleta
 - Definitivamente no genera valor agregado
7. Aplicar los siguientes criterios:
- Reducir el procedimiento a lo estrictamente necesario
 - Unificar los procedimientos en sus formas y modelos para toda la empresa
 - Eliminar lo que sea impropcedente y/o superfluo
 - Aplicar estrictamente el criterio de valor agregado
 - Proyectar el rediseño de los procedimientos, mediante evaluaciones permanentes
 - Aplicar siempre a los procedimientos la tecnología moderna, especialmente a través de capacitaciones.

PLANILLA N°2 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTOS											
1. NOMBRE DEL PROCESO: 1.1 NOMBRE DEL SUBPROCESO: 2. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: 3. CODIGO:											
4. N°	5. FUNCIONARIO RESPONSABLE/DEPENDENCIA	6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	7. ANÁLISIS DE ACTIVIDADES						8. ANÁLISIS DE TIEMPOS		9. OBSERVACIONES, RIESGOS Y CONTROLES
			○ VAR	◐ VAG	◑ SVA	⇨	△	□	D	R	
0											
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
20											
TOTALES			0	0	0	0	0	0	0	0	
10. INDICADORES											
TOTAL ACTIVIDADES					TA - 0						
TOTAL ACTIVIDADES SIN VALOR AGREGADO					TASVA - 0						
PORCENTAJE DE ACTIVIDADES SIN VALOR AGREGADO					(TASVA/TA)% = #DIV/0!						
TIEMPO DE DEMORA					D - 0						
TIEMPO REAL DE PROCESO					R - 0						
TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO					TP - 0						
PORCENTAJE DE DEMORA					(D/TP)% = #DIV/0!						

En este efecto, las operaciones de otorgamiento de crédito deben responder al siguiente detalle

Diagrama No: 01		Hoja No: 01			RESUMEN					
Proceso: Área de Crédito					Actividad	Actual	Propuesto	Ahorro		
Actividad: Control de acciones ejercidas					Operación 	n/a	X	n/a		
• Empieza: (1 de enero, día del ciclo inicial)					Transporte 	n/a	X	n/a		
• Termina: Durante el ciclo de operación (360 días)					Espera 	n/a	X	n/a		
Método: Actual <input type="checkbox"/> Propuesto: <input type="checkbox"/>					Inspección 	n/a	X	n/a		
Elaborado por: Comisión de Control Interno					Almacenamiento 	n/a	X	n/a		
Revisado por: Jefe Operativo Autoridad					Aprobado por: Distancia	n/a	X	n/a		
Fecha: 30 de octubre del 2015					Tiempo Ciclo	n/a	360 días	n/a*		
No	Actividad	Cant.	Dist.	Tiempo	Símbolo					Observaciones
										
02	Ingreso de solicitud	1	n/a	1 días	X				X	Comisiones
03	Análisis de caso	1	n/a	5 días		X			X	Comisiones
04	Aprobación de crédito	1	n/a	1 días	X				X	Visto bueno
05	Liquidación del crédito	1	n/a	1 día	X				X	Visto bueno
06	Seguimiento del crédito	1	n/a	Crédito	X			X	X	Recurrencia
07	Recuperación del crédito	1	n/a	1 día	X			X		Comisión
08	Trámite judicial	1	n/a	90 días	X	X				Comisión
09		n/a	1 día	X			X			
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
Totales		8	n/a	Crédito						
<p>Elaborado por: _____ Revisado por: _____ Aprobado por: _____</p> <p>*n/a: No hay disposición de un plan de proceso anterior.</p>										

3.4.5 Información y comunicación

3.4.5.1 Ámbito de información

Frecuentemente se ha utilizado el término informatización como sinónimo de sistemas de información, aunque la mayoría de los autores están de acuerdo en asumir que un sistema de información requiere un adecuado proceso de informatización, lo que también está claro es que no en todos los casos la construcción de un sistema de información lleva aparejado el uso de tecnologías de la información.

Sin embargo, asumimos que hoy en día cualquier sistema de información, por pequeño que sea requiere de unos mínimos procesos de automatización.

Sistemas de información para la gestión (mis).

Los Sistemas de Información para la Gestión son un conjunto de herramientas que combinan las tecnologías de la información (hardware + software) con procedimientos que permitan suministrar información a los gestores de una organización para la toma de decisiones.

Podemos afirmar que estos sistemas se componen de tres funciones; la recopilación de datos, tanto internos como externos; el almacenamiento y procesamiento de información; y la transmisión de información a los gestores.

Parece que el uso de los sistemas de información para la gestión dejaban incompletas las necesidades informativas de los gestores de las empresas, surgiendo, así, distintos sistemas para la toma de decisiones. Describiremos los Sistemas Soporte a la Decisión, y los Sistemas de Información para Ejecutivos.

Sistemas soporte a la decisión (dss).

Para Gil Pechuan el concepto de sistema de ayuda a la toma de decisiones se desarrolla por la confluencia de muy distintas áreas de conocimiento, cuyas aportaciones modelan el concepto final de DSS.

De tal manera que el marco teórico procede de las ciencias empresariales; de la informática, que hace uso de sistemas de gestión de bases de datos; de la ergonomía que aporta la necesidad de crear interfaces que permitan que un usuario utilice una herramienta con el menor esfuerzo posible; y del análisis de decisiones.

Han sido muchos los autores que han realizado sus aportaciones al concepto de DSS. Incidiremos sólo en algunos de ellos, que nos permitan clarificar el concepto.

Así, Turban manifiesta que es un sistema de información interactivo basado en ordenador que utiliza normas y modelos de decisión, que junto con una base de datos soporta todas las fases del proceso de toma de decisiones, principalmente en decisiones semiestructuradas bajo el control total de aquellos que se dedican a tomarlas.

Yang incide en aquellas características que permiten diferenciar a un DSS del que no lo es, así:

- El DSS soporta todas las fases del proceso de toma de decisiones: inteligencia, diseño, elección e implementación.
- El soporte se realiza a varios niveles de los equipos de gestión, desde los altos ejecutivos a los gestores de base.
- Soportan varios niveles de decisiones interdependientes o secuenciales y una variedad de procesos y estilos de toma de decisiones.
- Y son fáciles de usar.

Sistemas de información para ejecutivos (eis).

Los EIS's han sido confundidos en sus orígenes con los DSS's. Para Gil Pechuan dicho problema se ha debido a la confusión existente sobre a qué tipo de nivel directivo iban enfocados cada uno. Los EIS's orientados a la alta dirección aparecen cuando los ejecutivos de las compañías requieren datos para tomar decisiones pero no pueden dedicar tiempo para extraer la que necesitan del conjunto total recibido.

Distintos autores han establecido el marco teórico de los EIS's. Nos aproximamos al conocimiento del EIS, a través de la definición dada por varios autores.

Para Bird es un "software, con un sistema de recuperación amigable que provee información electrónica a los directivos con un acceso rápido a la información que forma parte de las áreas clave de la empresa, ayudando a realizar las actividades de gestión para conseguir los objetivos de la empresa".

Preedyapunta las características de un EIS:

- Son sistemas usados por los altos ejecutivos de las empresas,
- Es usado por ejecutivos para controlar el trabajo de otros ejecutivos,
- Su principal uso es informativo,
- Se concentra en la gestión general de la organización, y para ello utiliza información interna y externa, información histórica para realizar predicciones, y todo tipo de datos numéricos y textuales.

Warmouth y Yen, ofrecen una visión donde las tecnologías de la información son la clave de los EIS's. Así, se componen de hardware, software, un interface y uso intensivo de las telecomunicaciones.

Para definir con mayor exactitud qué es un Sistema de Información para Ejecutivos, enumeramos las características que le son propias:

- Estar personalizado al ejecutivo como individuo.
- Extraer, filtrar, consolidar y visualizar los datos críticos.
- Acceder en tiempo real a las variables que definen el estado de la empresa.
- Visualizar tendencias y suministrar informes de incidencias.
- Mecanismos de alarma, para atraer la atención del usuario, ante desviaciones importantes de las variables críticas.

- Interface amigable con el usuario, que necesita de un mínimo entrenamiento para su uso. Usado directamente por los ejecutivos, sin intermediarios.

Presenta la información que incorpora, simultáneamente, gráficos, tablas, textos y sonidos.

Sin embargo, no para todos los autores los EIS's tienen personalidad propia, y así para otros un sistema de información para ejecutivos no es más que un sistema soporte a la decisión de manejo sencillo que está especialmente diseñado para ejecutivos.

Hemos de resaltar que no siempre se consigue diferenciar técnicamente qué es un DSS y qué es un EIS, de manera que más bien las diferencias vienen reguladas por el tipo de decisiones que soportan. Así, pensamos que un DSS asume decisiones estructuradas, es decir problemas claramente formalizados; mientras los EIS asumen aquella categoría de decisiones que habíamos descrito como no programables o intuitivas.

De cualquier manera, tanto uno como otro, requieren el uso de recursos de información, tanto formales como informales, y de información procedente tanto del exterior de la organización como del interior de la misma.

3.4.5.2 Ámbito de comunicación

La comunicación organizacional es una importante herramienta de mucho aporte laboral en la actualidad que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de la organización y los colaboradores de la misma. La comunicación organizacional llega a permitir el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, productividad en los departamentos de trabajo

Escenarios de la comunicación organizacional

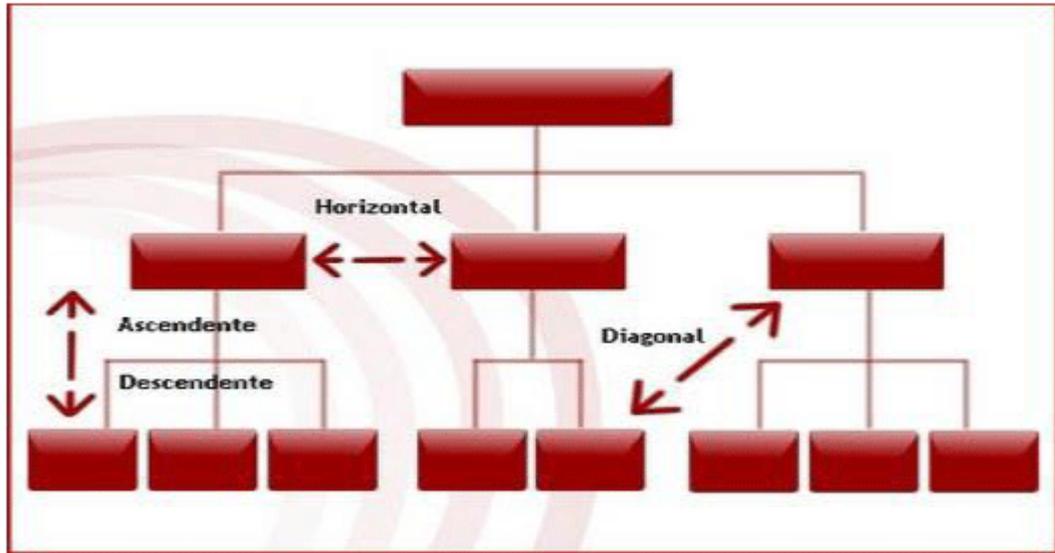
La comunicación organizacional generalmente se puede presentar en los siguientes tres escenarios (Andrade, 2005):

- **Escenario físico.-** Dentro de este escenario se puede considerar el interno y externo, y se consideran todos los elementos decorativos de la organización y también los llamados informativos, por ejemplo: los símbolos de “no pasar”, “sólo personal autorizado”, etcétera.
- **Escenario social.-** Este escenario incluye a la totalidad de factores que se relacionan con las personas y además de la interacción existente entre las mismas, como ejemplo de este escenario se puede considerar el empleo de papeles de cada miembro dentro de una reunión laboral.
- **Escenario institucional.-** Relaciona los mensajes que la organización emite a sus miembros, proveedores, clientes, y demás personas involucradas; ejemplos de este tipo de comunicación en este escenario son básicamente: memorándums, avisos en pizarra, publicidad, entre muchos más.

Flujo de la comunicación en la organización

Dentro de una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto, así como hacia los niveles jerárquicos de los lados. Normalmente se había contemplado con mayor fuerza a la comunicación de forma descendente, pero en la actualidad se conoce ampliamente que, en caso de que en la organización solamente fluya la información del nivel jerárquico superior a uno inferior, existirán problemas de comunicación de gran impacto en la organización.

En términos generales para que la comunicación sea eficaz en la empresa, es importante que surja del empleado, es decir, comunicación de forma ascendente. No hay que olvidar la importancia del flujo horizontal en la comunicación, esto sucede cuando los involucrados pertenecen a un mismo nivel de jerarquía o similar; así como también existe la comunicación diagonal (se presenta entre los trabajadores de distintos niveles jerárquicos, aún sin que haya una dependencia entre departamentos o niveles).



Fuente:(GESTIOPOLIS, 2014).

Comunicación descendente

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria.

Dentro de la comunicación descendente los principales medios utilizados para el proceso de comunicación están vía mando (instrucciones de forma oral al personal) se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más utilizados son:

- Memorándum
- Cartas
- Informes
- Manual de operaciones
- Folletos
- Reportes, entre muchas más.

Una de las características principales de este tipo de información es el hecho de que la información se vuelve difusa y dispersa conforme va descendiendo en la línea de mando y de los niveles jerárquicos. Además el hecho de que una administración de a conocer y solicite el cumplimiento de políticas de trabajo o procedimientos, no existe una garantía para el cumplimiento y logro de los mismos; ya sea por fallas en la comunicación, situaciones imprevistas que alteren los procesos, o simplemente por falta de disciplina de los empleados involucrados.

Ante estas circunstancias es indispensable la existencia de un sistema que permita retroalimentar la información recibida.

Por último es importante señalar, que la información que se dirige de forma descendente en una organización suele avanzar lentamente, trayendo como consecuencias tardanza en la llegada de la información a su destino, creando situaciones de frustración a la administración de la empresa.

Comunicación ascendente

A diferencia de la comunicación ascendente, este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior.

Infortunadamente el flujo de la información en esta vía de transmisión no siempre llega a los niveles más altos de forma completa y objetiva, ya que conforme va ascendiendo la información los receptores van mediando el impacto del contenido, sobre todo si se trata de informes o noticias negativas o no esperadas por la gerencia o la administración.

Esto se presenta comúnmente en las organizaciones, cuando un operador no alcanza a cumplir las metas, o existen problemas que afectan directamente la productividad, o generan conflictos en la empresa; es en estas situaciones que los encargados de estas áreas de trabajo por temor, conveniencia, o respeto a los niveles superiores de mando, no dan a conocer muchas veces datos reales de producción, financieros, o de desempeño.

La comunicación ascendente es contraria a la descendente en el hecho de que mientras la segunda es autoritaria, la primera (ascendente) se presenta en empresas cuyo ambiente y proceso de comunicación permite la participación de los empleados y mantiene políticas democráticas para la intervención de los mismos. Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son:

- Reunión periódica
- Entrevista personalizada
- Círculo de Calidad
- Vía telefónica
- A través de encuestas
- Sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la administración).

Comunicación cruzada

Dentro de este tipo de flujo de comunicación se considera a la información de dirección horizontal (aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización) y el conocido “flujo diagonal” (el flujo diagonal se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas).

La finalidad principal de la comunicación cruzada es incrementar la velocidad en la transmisión de la información, mejorar la comprensión de la información que se transmite y la coordinación de los esfuerzos para lograr cumplir con los objetivos de la empresa. La comunicación cruzada es muy común dentro de las organizaciones, ya que no siempre el flujo de la información se dirige por las rutas normalmente establecidas en los organigramas.

En la actualidad las organizaciones hacen gran uso de la comunicación cruzada tanto oral como escrita, con la principal finalidad de perfeccionar el flujo en dirección vertical de la información dentro de las empresas.

También es importante recalcar que, debido a que la información en la empresa no siempre sigue los flujos establecidos (en cuanto a niveles jerárquicos se refiere), es necesario proteger dicha información ante los problemas u obstáculos de la información bajo las siguientes premisas:

- El empleo de la comunicación debe presentarse cuando las necesidades de la empresa así lo requieran.
- Es indispensable que los empleados se abstengan de exceder los límites de autoridad permitidos.
- Los empleados deben mantener al tanto, en cuanto a información se refiere, a sus jefes o mando superior de las tareas cruzadas de alta importancia.

Lo anterior permite dejar en claro que un flujo de comunicación cruzada algunas ocasiones puede desencadenar inconvenientes en la organización, por lo cual es importante cuidar este tipo de flujo de información, que es indispensable dentro de las organizaciones por el ambiente interno y externo complejo y con dinamismo en el mercado empresarial.

3.4.6 Supervisión y monitoreo

3.4.6.1 Ámbito de supervisión y monitoreo

Producto	Alcance	Objetivo
Guía Práctica de supervisión y monitoreo	Establecer las acciones debida para promover la cultura del ahorro y crédito de la COAC, así mismo, estableciendo la responsabilidad de la persona para el manejo de usuario y contraseña, así como el seguimiento de sus tareas en la misma.	Promover la cultura ética profesional dentro de la institución para que se genere un clima laboral armonioso y fluido facilitando el cumplimiento de metas propuestas a beneficio del fomento institucional.

3.5 PLAN OPERATIVO

Actividad	Objetivo	Metodología	Fecha	Responsables	Beneficiarios
Determinación de los aspectos básicos del Control Interno en relación a la actividad cooperativa en ahorro y crédito.	Establecer los criterios elementales del Control Interno en función del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada	Descriptivo Bibliográfico	07 de octubre del 2015	Investigadora	Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada – San Luis de Pambil.
Determinación de la propuesta.	Otorgar una herramienta metodológica adecuada en función de aplicar un Control Interno en las actividades de la COAC.	De campo Descriptivo	12 de octubre del 2015	Investigadora	Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada– San Luis de Pambil.
Redacción de la propuesta	Conformar un documento base para la implementación del Control Interno en la COAC.	De campo Descriptivo	14 de octubre del 2015	Investigadora	Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada– San Luis de Pambil.

Socialización de la propuesta	Dar a conocer la propuesta: Manual de procedimientos para el Control Interno del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2015.	De campo Descriptivo	26 de octubre del 2015	Investigadora	Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada– San Luis de Pambil.
Entrega de la propuesta.	Evidenciar el aporte dado al entorno del área de crédito de la COAC Salinas Limitada dado en la parroquia San Luis de Pambil.	De campo. Descriptivo.	30 de octubre del 2015.	Investigadora Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada– San Luis de Pambil.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada– San Luis de Pambil.

3.5.1 Plan de socialización de la propuesta

Actividad	Fecha	Presupuesto	Responsable
Formalización de la propuesta (anillado)	26 de octubre del 2015	\$20.00	Srta. Teresa García
Adquisición de materiales de útiles (cartulina, marcadores, cinta masking)	27 de octubre del 2015	\$5.00	Srta. Teresa García
Refrigerios	28 de octubre del 2015	\$25.00	Srta. Teresa García
Exposición de resultados y determinación de conclusiones	29 de octubre del 2015	\$10.00	Srta. Teresa García
TOTAL		\$60.00	

3.6 RESULTADOS ESPERADOS EN LA INVESTIGACIÓN

- Lineamientos básicos implementados en función de las necesidades prioritarias de los procesos de acción del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada cuya acción orientan adecuadamente a la mejora continua y función de calidad en sus acciones ejecutadas.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, cuenta con una metodología estructurada en función de los componentes del Control Interno dirigido al área de crédito, el cual, actúa con eficacia, eficiencia y efectividad en la administración de sus funciones dentro de la COAC.
- La COAC optimiza sus medios de acción a través del uso adecuado del Manual de Control Interno en determinación de una institución con prestigio solvente y proactividad de desarrollo ofreciendo a la ciudadanía de San Luis de Pambil, productos y servicios financieros apropiados al medio en función de solventar su crecimiento económico.

3.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.7.1 Conclusiones

- La función de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, en el otorgamiento de crédito cuenta con los procesos establecidos pero en su identificación tiene limitado conocimiento en los ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; seguimiento y monitoreo.
- El limitado sentido de pertenencia hacia el incursión de establecer acciones de sustentabilidad y sostenibilidad institucional, el cual, está asentado pero con limitada fundamentación en los principios del Control Interno convierte ello en limitantes significativas para el desarrollo económico-productivo de la parroquia.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada Agencia San Luis cuenta con insuficientes elementos para incursionar la actividad de otorgamiento de créditos mediante los aspectos del Control Interno, el cual, es una limitante para implementar acciones de atención integral en el ciudadano pambileño.

3.7.2 Recomendaciones

- Con los lineamientos teóricos planteado en función del Control Interno, disponer y ejecutar con precautela la COAC para facilitar recursos informativos que permita optimizar el manejo de procesos en la institución.
- La metodología implementada debe actuar con seriedad, responsabilidad, respeto y compromiso a beneficio de sus asociados y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, en aplicación de los principios básicos del Control Interno en el área de crédito.
- Aplicar el manual de procesos de Control Interno en función de sus elementos, recursos y talento humano cuenten con una base en los términos de sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad a beneficio y prestigio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada.

4 BIBLIOGRAFÍA

ABDELNUR, G. (2014). *http://www.facpce.org.ar:8080*. Recuperado el 06 de noviembre de 2015, de *http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/*

ALONSO, G. C. (2008). AUDITORIA Y CONTROL INTERNO.

AMERICA, U. L. (2001). BURO DE CREDITOS. *IUS REVISTA JURIDICA*, 1.

ARIAMNA, R. B. (s.f.). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 14 de ABRIL de 2015, de *MONOGRAFIAS.COM*: *http://www.monografias.com/trabajos59/evolucion-control-interno/evolucion-control-interno.shtml#xdesa*

AVILA, Y. (21 de ENERO de 2014). CONTROL INTERNO. En Y. AVILA, *GENESIS DEL CONTROL INTERNO* (pág. 6).

CRUZ, J. L. (20 de JULIO de 2010). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO*. Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de *UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE HIDALGO*: *http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tepeji/administracion/documentos/tema/Clima_Organizacional.pdf*

DEBITOOR. (2015). Recuperado el 15 de ABRIL de 2015, de *DEBITOOR*: *https://debitoor.es/glosario/definicion-aval*

DEFINICIÓN ABC TU DICCIONARIO HECHO FACIL . (11 de JULIO de 2007). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de *DEFINICIÓN ABC TU DICCIONARIO HECHO FACIL* : *http://www.definicionabc.com/social/proactivo.php*

DICCIONARIO MANUAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (18 de JULIO de 2007). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de *DICCIONARIO MANUAL DE LA LENGUA ESPAÑOLA*: *http://es.thefreedictionary.com/seguimiento*

ECUADOR, S. D. (2015). *SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR* . Recuperado el 5 de ABRIL de 2015, de *SUPERINTENDENCIA DE*

BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR :
http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=68

EL TELEGRAFO . (5 de JULIO de 2011). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de EL TELEGRAFO : <http://www.telegrafo.com.ec/opinion/cartas-al-director/item/el-control-posterior.html>

ESTUPIÑAN, R. (2006). En R. ESTUPIÑAN, *ENFOQUE TRADICIONAL DEL CONTROL INTERNO*. BOGOTÁ.

EXTERNOS, C. E. (1997). LO QUE SE PUEDE LOGRAR CON EL CONTROL INTERNO. En C. E. EXTERNOS, *LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO*. MADRID.

GARCIA, J. O. (2015). *WOLTERS KLUWER*. Recuperado el 15 de ABRIL de 2015, de WOLTERS KLUWER: <http://pdfs.wke.es/2/2/1/6/pd0000102216.pdf>

GESTIONYADMINISTRACIÓN. (2015). <http://www.gestionyadministracion.com>. Recuperado el 06 de noviembre de 2015, de <http://www.gestionyadministracion.com/contabilidad/contabilidad-de-costos.html>

GESTIOPOLIS. (2014). <http://www.gestiopolis.com>. Recuperado el 27 de octubre de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>

GOMEZ, G. (11 de MAYO de 2002). *GESTIOPOLIS*. Recuperado el 15 de ABRIL de 2015, de GESTIOPOLIS: <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

HORTA, M. B. (2009). GENESIS DEL CONTROL INTERNO. *CONTRIBUCIONES A LA ECONOMIA*, 1.

MANUAL DE CONVIVENCIA ANTONIO DERKA. (9 de AGOSTO de 2009). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de MANUAL DE CONVIVENCIA ANTONIO DERKA: <https://manualdeconvivencia.wordpress.com/conceptos/>

MARTINEZ, A. N. (17 de NOVIEMBRE de 2009). *BUENAS TAREAS*. Recuperado el 7 de ABRIL de 2015, de BUENAS TAREAS: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Antologia-De-Credito-y-Cobranza/1133887.html>

MIRA, F. S. (20 de JULIO de 2009). *DICCIONARIO ECONOMICO*. Recuperado el 15 de ABRIL de 2015, de DICCIONARIO ECONOMICO: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/gestion-de-carteras.html>

OSWALDO, F. (2011). OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO. En F. OSWALDO, *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA ORGANIZACIONES* (págs. 6-7). LIMA: EDITORIAL LIMA.

OSWALDO, F. (2011). SISTEMA DE CONTROL INTERNO. LIMA.

PRADO, R. C. (12 de 10 de 2005). *GESTIOPOLIS*. Recuperado el 15 de MARZO de 2015, de GESTIOPOLIS: <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm>

PROMONEGOCIOS.NET. (18 de OCTUBRE de 2008). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de PROMONEGOCIOS.NET: <http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>

ROJAS, E. M. (14 de Abril de 2008). *Blogspot.com*. Recuperado el 8 de febrero de 2015, de Blogspot.com: <http://gubernamental-salinas.blogspot.com/2008/04/antecedentes-y-origenes-del-control.html>

SALINERITO. (15 de ABRIL de 2015). Recuperado el 15 de ABRIL de 2015, de SALINERITO: <http://www.salinerito.com/institucional/organigrama-instituciones-socios-gruppo-salinas>

SIGNIFICADOS. (25 de julio de 2010). Recuperado el 15 de mayo de 2015, de SIGNIFICADOS: <http://www.significados.com/calidad/>

SIGNIFICADOS. (26 de ENERO de 2011). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de SIGNIFICADOS: <http://www.significados.com/metodo/>

SOY CONTA INNOVACION CONTABLE. (17 de SEPTIEMBRE de 2013). Recuperado el 15 de ABRIL de 2015, de SOY CONTA INNOVACION CONTABLE: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

VILLEGAS, S. A. (12 de JULIO de 2005). *GESTIOPOLIS*. Recuperado el 1 de ABRIL de 2015, de GESTIOPOLIS: <http://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>

WIKIPEDIA. (25 de JUNIO de 2013). Recuperado el 15 de ABRIL de 2015, de WIKIPEDIA: http://es.wikipedia.org/wiki/Secreto_bancario

WIKIPEDIA. (20 de ABRIL de 2015). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de WIKIPEDIA: https://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_organizacional

WIKIPEDIA. (18 de ABRIL de 2015). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de WIKIPEDIA: <https://es.wikipedia.org/wiki/Evaluaci%C3%B3n>

WIKIPEDIA. (23 de ABRIL de 2015). Recuperado el 15 de MAYO de 2015, de WIKIPEDIA: <https://es.wikipedia.org/wiki/Objetivo>

WIKIPEDIA. (14 de ABRIL de 2015). Recuperado el 10 de JUNIO de 2015, de WIKIPEDIA: <https://es.wikipedia.org/wiki/Riesgo>

WIKIPEDIA. (22 de MARZO de 2015). Recuperado el 7 de ABRIL de 2015, de WIKIPEDIA: es.wikipedia.org/wiki/Cr%C3%A9dito

WORDREFERENCE.COM. (25 de ENERO de 2015). Recuperado el 25 de MAYO de 2015, de WORDREFERENCE.COM: <http://www.wordreference.com/definicion/celeridad>

5 ANEXOS

Anexo 1. Formulario de la Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

Encuesta dirigida a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Objetivo.- Levantar información pertinente para el diagnóstico de la ejecución del Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Salinas Limitada”, de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

1.- ¿La institución conoce sobre las políticas, manuales e instructivos de administración de la Cooperativa?

Si _____

No _____

2.- ¿Al otorgar un crédito, usted aplica alguna directriz dada de forma documentada desde la máxima autoridad de la Cooperativa?

Si _____

No _____

A veces _____

3.- ¿Existen procedimientos de Control Interno en el área de crédito debidamente documentado?

Si _____

No _____

4.- ¿En los años de funcionamiento de la Cooperativa, conoce usted si se diseñado y/o reformado procesos de Control Interno dentro del área de crédito?

Si _____

No _____

5.- ¿La Autoridad Institucional ejerce Control Interno sobre los créditos otorgados a los socios/as de forma periódica?

Si _____

No _____

A veces _____

6.- ¿Para usted es importante que la Cooperativa proceda a la ejecución de procesos de control en las actividades de créditos con la ayuda de algún manual?

Si _____

No _____

7.- ¿Cree usted que se debería establecer un manual de procedimientos para el control de los créditos?

Si _____

No _____

8.- ¿Cuál de los siguientes procedimientos, según su criterio, podrían ser mejorados a través de la implementación de un manual de procedimientos de Control Interno?

Colocación de cartera eficiente _____

Control adecuado en las actividades crediticias _____

Cumplimiento de metas y objetivos _____

9.- ¿A su criterio, las acciones ejercidas por la Cooperativa en relación del Control Interno son adecuadas?

Si _____

No _____

10.- ¿Considera usted, que con la aplicación de un manual de procedimientos de Control Interno en el área de créditos se reduciría el riesgo de cartera?

Si _____

No _____

Tal vez _____

Anexo 2. Formulario de la Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

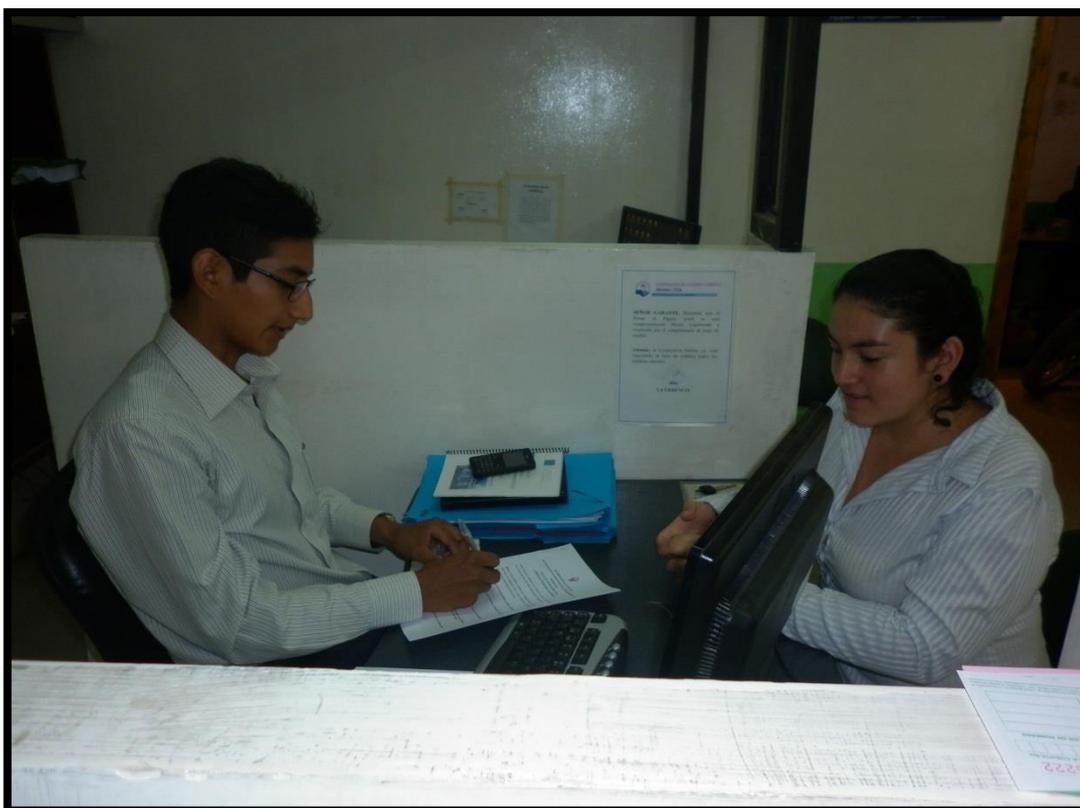
Entrevista dirigida al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Objetivo.- Levantar información pertinente para el diagnóstico de la ejecución del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Limitada, de la parroquia San Luis de Pambil, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

1. ¿La institución que usted lidera cuenta con un manual de Control Interno para las operaciones de crédito?
2. ¿Cree usted que es importante que las operaciones de crédito deben ser supervisadas? ¿Por qué?
3. ¿Usted como máxima autoridad en esta institución revisa detalladamente los procesos que efectúan los asesores de crédito?
4. ¿Cuál es la sanción en caso de incumplimiento de los reglamentos de la entidad?
5. ¿Si se diseña un manual de procedimientos de Control Interno, estaría en la disposición de aplicarlo?

6. ¿La implantación de un manual de Control Interno como contribuiría en el desempeño de la empresa?
7. ¿Por qué razones considera usted que aceptaría esta entidad, la implementación de un Manual de procedimientos de Control Interno para las operaciones de crédito?
8. ¿Considera que si se implementa un manual de procedimientos de Control Interno, se fortalecerá el proceso de otorgamientos de crédito?
9. ¿Considera usted, que el Manual de Procedimientos de Control Interno contribuirá a la minimización del riesgo en el proceso de colocación de cartera?
10. ¿Considera usted que el Manual de Control de Interno ayudará a mejorar la toma de decisiones en la Cooperativa?
11. ¿Por qué cree Usted que es necesario establecer un Manual de Control Interno para las actividades de crédito?

Anexo 3. Encuesta a empleados COACSAL Agencia San Luis



Anexo 4. Socialización de la propuesta

