ESCUELA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: CASO RHUMY WARA LTDA"

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

Línea de Investigación:

Finanzas, Auditorias y/o Contabilidad Empresarial

Autora:

SHIRLEY FRANCISCA QUINAPANTA CAISABANDA

Director:

ING. NELSON DANILO BOMBÓN ORELLANA, MG.

Ambato-Ecuador

Febrero-2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: CASO RHUMY WARA LTDA"

Línea de investigación:

Finanzas, Auditorias y/o Contabilidad Empresarial

Autora:

SHIRLEY FRANCISCA QUINAPANTA CAISABANDA

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg f.
CALIFICADOR

José Alfredo Villacís Yank, Dr. f.
CALIFICADOR.

José Luis Viteri Medina, Dr. f.
CALIFICADOR

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing. Mg. f.
DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

Ambato- Ecuador

Febrero- 2019

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **SHIRLEY FRANCISCA QUINAPANTA CAISABANDA** con **CC. 1804804811**, autora del trabajo de graduación intitulado: **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: CASO RHUMY WARA LTDA"**, previa a la obtención del título profesional de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA,** en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, febrero 2019

SHIRLEY FRANCISCA QUINAPANTA CAISABANDA
CC. 1804804811

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
BIBLIOTECA

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a Dios por darme la vida, inteligencia, sabiduría y experiencias nuevas para cumplir una meta más. De todos aquellos obstáculos he superado con esfuerzo y dedicación gracias Dios por permitirme lograr un paso importante en mi vida.

A mis padres por su apoyo constante durante mi etapa de estudio, mi esposo, mis hermanos quienes fueron pilares fundamentales para culminar mi trabajo investigativo.

A los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda., Matriz Pelileo, por haberme permitido realizar el trabajo de investigación y por el tiempo brindado.

A los maestros, quienes han brindado sus conocimientos para desempeñar profesionalmente en mi vida cotidiana.

Shirley Francisca Quinapanta Caisabanda

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por brindarme la salud, paciencia y fuerzas para culminar mis estudios y por la oportunidad de ver un día más de vida.

A mis padres, quienes me dieron vida, educación, apoyo y por darme la mejor herencia que es el conocimiento.

A mi esposo, mis hermanos por su apoyo constante, su comprensión, su paciencia y su anhelo de verme como una profesional más en la familia.

Y a mi hijo Youssevenn, quien es la razón de mi existencia para esforzarme y dedicarme día a día para brindarle un mejor futuro.

Shirley Francisca Quinapanta Caisabanda

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar el control interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Credito Rhumy Wara Ltda. La metodología utilizada fue de campo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual permitió identificar las falencias en los procesos de créditos otorgados de muestra. La propuesta incluye un diseño de un modelo de evaluación de control interno donde incluye método cuestionario de control interno, método descriptivo y método flujograma, que permiten un control adecuado y eficiente en los procesos de colocación crediticia. La propuesta servirá como base para la toma de decisiones por parte del gerente y jefe de crédito, además, puede ser utilizado como una herramienta clave para todo el personal del departamento, los cuales contarán con conocimientos precedentes sobre los procesos de colocación de créditos a realizarse.

Palabras claves: control interno, evaluación, proceso, cooperativa, crédito.

ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the internal control when granting loans at Rhumy Wara Savings and Loans Union. The methodology used was fieldwork with both qualitative and quantitative approaches. This made it possible to identify the flaws in the processes of granted loans in the sample. The proposal includes a design of an internal control evaluation model in which an internal control questionnaire method, the descriptive method and the flowchart method were included since they grant an adequate and effective control for the granting of loans. The proposal will be used as a foundation for the management and the head of loans to make decisions. It can also be used as a key tool for all the department staff who will learn about the process for the granting of loans.

Key words: internal control, evaluation, process, union, loan

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN iii
AGRADECIMIENTO iv
DEDICATORIA v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS viii
ÍNDICE GRÁFICOS x
INTRODUCCIÓN 2
CAPITULO I 2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 2
1.1. Tema 2
1.1.1. Planteamiento del Problema 2
1.1.1.1. Contextualización Macro 2
1.1.1.2. Conceptualización Meso 4
1.1.1.3. Conceptualización Micro 5
1.1.1.4. Prognosis 6
1.2. Formulación del problema 7
1.2.1. Delimitación 8
1.3. Justificación 9
1.4. Objetivos 10
CAPÍTULO II 11
2. MARCO TEÓRICO 11
2.1. Estado del Arte 11
2.2. Fundamentación legal 14
2.2.1. Generalidades de Economía Solidaria 15
2.2.2. Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria y su Reglamento 15
2.3. Fundamentación Teórica 16
2.3.1. Contabilidad 16
2.3.2. Auditoría 17
2.3.3. Control interno 17
2.3.3.1. Importancia de Control Interno 18
2.3.4. Objetivos de Control Interno 18
2.3.5. Componentes de Control Interno 18
2.3.6. Evaluación de Control Interno 19
2.3.7. Métodos para evaluar el control interno 20
2.3.7.1. Método Grafico o Diagrama 20
2.3.8. Técnicas de obtención de información 21
2.3.9. Departamento de crédito 21
2.3.10. Definición de Créditos 22
2.4.11. Clasificación de crédito 22
2.4.12. Colocación de Créditos 23
2.4.13. Medición del riesgo de crédito 24
2.4.14. Lineamientos para la Administración riesgos 25
CAPÍTULO III 26
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 26
3.1. Enfoque de la Investigación 26
3.1.1. Fuentes Primarias 26

3.1.2. Fuentes Secundaria 26
3.2. Enfoque de la investigación 27
3.2.1. Cualitativo – Cuantitativo 27
3.3. Modalidad de la Investigación 27
3.3.1. Investigación Bibliográfica 27
3.3.2. Investigación de campo 27
3.4. Tipo de investigación 28
3.4.1. Investigación Descriptiva 28
3.5. Técnica 28
3.5.1. Encuesta 28
3.5.2. Entrevista 29
3.6. Población 29
3.7. Recopilación de información 29
3.7.1 Validación del instrumento de recolección de datos 29
3.8. Procesamiento y análisis 30
CAPÍTULO IV 31
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 31
4.1. Conclusiones 44
4.2. Recomendaciones 45
CAPÍTULO V 47
5. PROPUESTA 47
5.1. Tema de Investigación 47
5.2. Institución 47
5.3. Ubicación 47
5.4. Tiempo de Ejecución 47
5.5. Antecedentes de la Propuesta 48
5.6. Justificación 48
5.7. Objetivo 49
5.7.1. Objetivo general 49
5.7.2. Objetivo especifico 49
5.8. Metodología 50
5.9. Administración 51
5.10. Previsión de la Evaluación 51
5.11. Desarrollo de la Propuesta 51
CAPITULO VI 123
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 123
6.1. Conclusiones: 123
6.2. Recomendaciones: 124
Bibliografía 125
ANEXOS 131
ANEXO 1 131
ANEXO 2 132
ANEXO 3 134
ANEXO 4 136
ANEXO 5 137
ANEXO 6 139

ÍNDICE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 1.1 Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidaria . 6
Tabla 2.1 Métodos del control interno 20
Tabla 2.2 Ventaja de Método gráfico..... 21
Tabla 2.3 Clasificación de crédito según Resolución No. 043-201S-F 22
Tabla 3.1 Personal del área operativa de Rhumy Wara Ltda……..29
Tabla 5.1 Metodología de propuesta…..……..…..……..……...50
Tabla 5.2 Administración de la propuesta…..……..…..……...…...51
Tabla 5.3 Nivel de Riesgo……...57
Tabla 5.4 Determinación de Nivel de riesgo en el área de crédito…….81
Tabla 5.5. Análisis de Solicitud……....……89
Tabla 5.6 Cumplimiento de la propuesta……..……..….…….……122

Gráficos

Gráfico 4.1 ¿Con que base legal cuenta la Cooperativa?.....32
Gráfico 4.2 ¿Conoce Usted que área es más vulnerable?.....33
Gráfico 4.3 ¿Qué tipo de servicio financiero se realiza frecuentemente?.....34
Gráfico 4.4 ¿A partir, desde que monto se considera necesaria garantía (firmantes) para su respaldo?.....35
Gráfico 4.5 ¿Señale, usted conoce las 5 C de crédito que garantiza mejor control de expedientes en otorgamientos de créditos; y realmente lo aplica?.....36
Gráfico 4.6 ¿Usted verifica el conocimiento previo del socio y su buena historia de crédito?.....37
Gráfico 4.7 ¿El control al seguimiento a los préstamos concedidos es?.....38
Gráfico 4.8 ¿Con que frecuencia usted entrega el informe al superior sobre los créditos cedidos?.....39
Gráfico 4.9 ¿Se realizan capacitaciones al personal sobre el procedimiento que se debe realizar para la concesión de crédito?.....40
Gráfico 4.10 ¿Cómo cambiarían sus requerimientos aplicando evaluación de control interno en área de crédito para la designación de nuevos créditos?.....41
Grafico 5.1 Presentación grafica de cada componente……...82

Esquemas

Esquema 1.1. Árbol de problema..... 7
Esquema: 5.1 Organigrama…….55

Ilustraciones

Ilustración 2.1 Componentes de CI……..……...19
Ilustración 5.1: Localización de la Cooperativa…….47

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación se desarrolla la Evaluación de Control Interno en el Departamento de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda., la cual permite conocer las falencias que presenta el departamento en estudio, referente a los procesos de colocación crediticia y eficiencia en el mismo. Para ello se analiza la situación actual del departamento la cual se desarrolla bajo el siguiente esquema:

CAPÍTULO I: Se identifica el principal problema que presenta la entidad, detallando las causas y efectos que genera el mismo, planteando una prognosis y árbol de problema. Finalmente se plantea un objetivo principal y tres específicos que se deben cumplir al finalizar el proyecto.

CAPÍTULO II: Se desarrolla el marco teórico, se describe y analiza conceptos y estudios para comprender claramente que es Control Interno, la clasificación de la misma y sobre todo los componentes de Control Interno, adicional a esto, se adjunta fundamentos legales para sustentar el proyecto realizado.

CAPÍTULO III: En este capítulo se consigue y justifica la metodología utilizada en la investigación, detallando la modalidad, instrumentos y técnicas para la recopilación de información.

CAPÍTULO IV: En esta sección se plantean los resultados obtenidos mediante un análisis e interpretación, utilizando gráficos para una mejor comprensión.

CAPÍTULO V: En este apartado se realiza el desarrollo del proyecto de investigación con el propósito de resolver el principal problema detectado en la entidad financiera mediante la elaboración del Diseño de un Modelo de Evaluación de los componentes del Control Interno Coso I.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.Tema

Evaluación de Control Interno en el Departamento de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso "Rhumy Wara" Ltda

1.1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1.1.Contextualización Macro

A escala global, el mercado reconfigura los desafíos a los que se enfrentan la Banca. Existen factores que inciden de manera directa en el desempeño de las entidades financieras a nivel local e internacional. ¿De acuerdo al estudio realizado por PwC (Price Water house Cooper), son algunos de los elementos que determinan la tendencia que sigue este sector en el mundo, así como los retos a los que deben enfrentarse? El análisis de PwC indica que la mayor parte de tendencias son amenazas para el sector. En el caso de Europa y EE.UU., ajustarse a las nuevas regulaciones es una de las temáticas más complejas. En los países en desarrollo, mantener su cartera y talento humano también son las principales dificultades. (Maldonado & Naranjo, 2017, pág. 43)

En el mundo de los negocios, la permanencia de pequeñas, medianas y grandes empresas depende del manejo adecuado en cada una de las áreas departamentales, para así, prevenir fraudes financieros que afecta la estabilidad de la entidad Muguerza (2014). Por ende, con el paso del tiempo las empresas evolucionaron, y junto con ellas,

sus sistemas de gestión, tanto administrativos como operativos. Por esta razón nace en 1985 "*Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*" quienes en 1992 crean el Sistema COSO, con el objetivo de proporcionar un liderazgo en tres temas interrelacionados: COSO (2013), gestión de riesgos empresariales (ERM), control interno y disuasión del fraude, para lo cual contiene lineamientos esenciales para la implantación, gestión y control de un sistema de control. (Muguerza, 2014)

Un hecho reciente es el que afecta a Pescanova en el que el informe de la consultora KPMG concluyo en julio de 2013 que las cuentas de la compañía habían sido alteradas durante años para ocultar las pérdidas que sufría. Para Juan Luis Marchini, presidente de honor de la Asociación Española de Auditores, "nadie se podía imaginar lo que estaba ocurriendo en Pescanova sobre todo porque casos como este suelen ocurrir en empresas de menores dimensiones". Por esa razón califica el suceso de "hito raro" y asegura que "el 97% de las empresas funcionan correctamente, pero suelen conocerse los casos de las que funcionan mal como por ejemplo los de Nueva Rumasa, Forum Filatélico o Afinsa", entre otros. Muguerza (2014)

El control tiene por cometido procurar el progreso de la organización hacia sus objetivos, a través de los planes diseñados para alcanzarlos. Juan & Porto (2005), y por otra parte el sistema COSO ha sido aplicado desde el año 2004, después de los grandes escándalos financieros, ampliando hasta abarcar la gestión de riesgos corporativos y su preservación. Tanto en Ecuador como en otros países, muchas empresas cooperativistas han obtenido problemas financieros surgidos por mal manejo de capital y otros por mal colocación crediticia. (Juan & Porto, 2005)

1.1.1.2.Conceptualización Meso

Actualmente en Ecuador, se ha visto determinados fraudes financieros en sector cooperativismo, ya sea por mala administración por parte del directorio y por acceder el lavado de dinero, por falta de capital y principalmente por mal colocación crediticia ya que, esto ha conllevado a tomar decisiones drásticas por parte de la SEPS: para mantener en el mercado se acoge como la opción de fusionar y en última instancia la liquidación de la entidad. (SEPS, 2015)

En Ecuador, en 2015 se registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales, 723 se realizó supervisiones preventivas y correctivas hasta marzo del año 2018 con la finalidad fortalecer el crecimiento económico (COSEDE, 2017), para marzo 2018 cuenta con un total 667 cooperativas de ahorro y crédito activas, es decir, en correcto funcionamiento y transparencia en sus operaciones. Tanto los sectores financieros y no financieros que están bajo su control y supervisión tienen la responsabilidad de acatar las normas legales regidas por las SEPS, ya que ello, ayuda a tener mejor control de las actividades de la entidad. Según el boletín de estadísticas de la Corporación de Seguro de Depósito, entre 2013 hasta diciembre del 2016 más de 200 cooperativas de ahorro y crédito entró en liquidación, las razones son por incumplimiento reglamentario y desaparición de consentimiento de los socios. (COSEDE, 2017)

Por tanto, se ha visto la necesidad de adoptar la evaluación de control interno, ya que, por falta de implantación de esta, varias empresas no toman medidas preventivas y correctivas para el desarrollo de la entidad. Juan & Porto (2005)

1.1.1.3. Conceptualización Micro

En la ciudad de Pelileo existen 10 cooperativas de ahorro y crédito de las cuales., la Cooperativa Rumy Wara Ltda, es una institución financiera que se encuentra en el segmento 5 y por ende se considera una entidad pequeña, la cual cuenta con un departamento de crédito, el mismo que aporta al desarrollo de la entidad, con la finalidad de generar utilidad e impulsar al desarrollo económico. Considerando, que todos los departamentos son esenciales, pero, se ha visto la necesidad de realizar el control interno en el departamento de crédito por inadecuado control en los procesos crediticios.

Al analizar el departamento de crédito se observa que actualmente no cuenta con un control para colocar créditos, por tanto, el problema esencial que afecta a la misma, es el inadecuado control de colocación crediticia. Las causas, por la cual acontece este problema, es por ineficiencia administrativa, falta de control de los expedientes y por falta de análisis en la forma de pago de los socios, todo este acontecimiento induce errores crediticios y créditos otorgados que no son recuperados puntualmente.

El estudio que se propone en la investigación es para establecer un modelo que aporten a una inadecuada colocación crediticia a través de un control oportuno, que contribuya eficiencia en colocación y recuperación en liquidez, y, así mismo asegurando que sus intereses generen una rentabilidad positiva. (Díaz, 2011, pág. 11)

En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. Las entidades con

un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); su variación es de acuerdo del índice de precios al consumidor. (SEPS, 2015)

Tabla 1.1 Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidaria

Segmentos	**Activos (USD)**
1	Mayor a $ 80’000,00.00
2	Mayor a $20’000,000.00 hasta $80’000,00.00
3	Mayor a $5’000,000.00 hasta $20’000,000.00
4	Mayor a $1’000,000.00 hasta $5’000,000.00
5	Hasta $1’000,000.00 Cajas de ahorro, Bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: (SEPS, 2015)
Elaborado por: Quinapanta Shirley

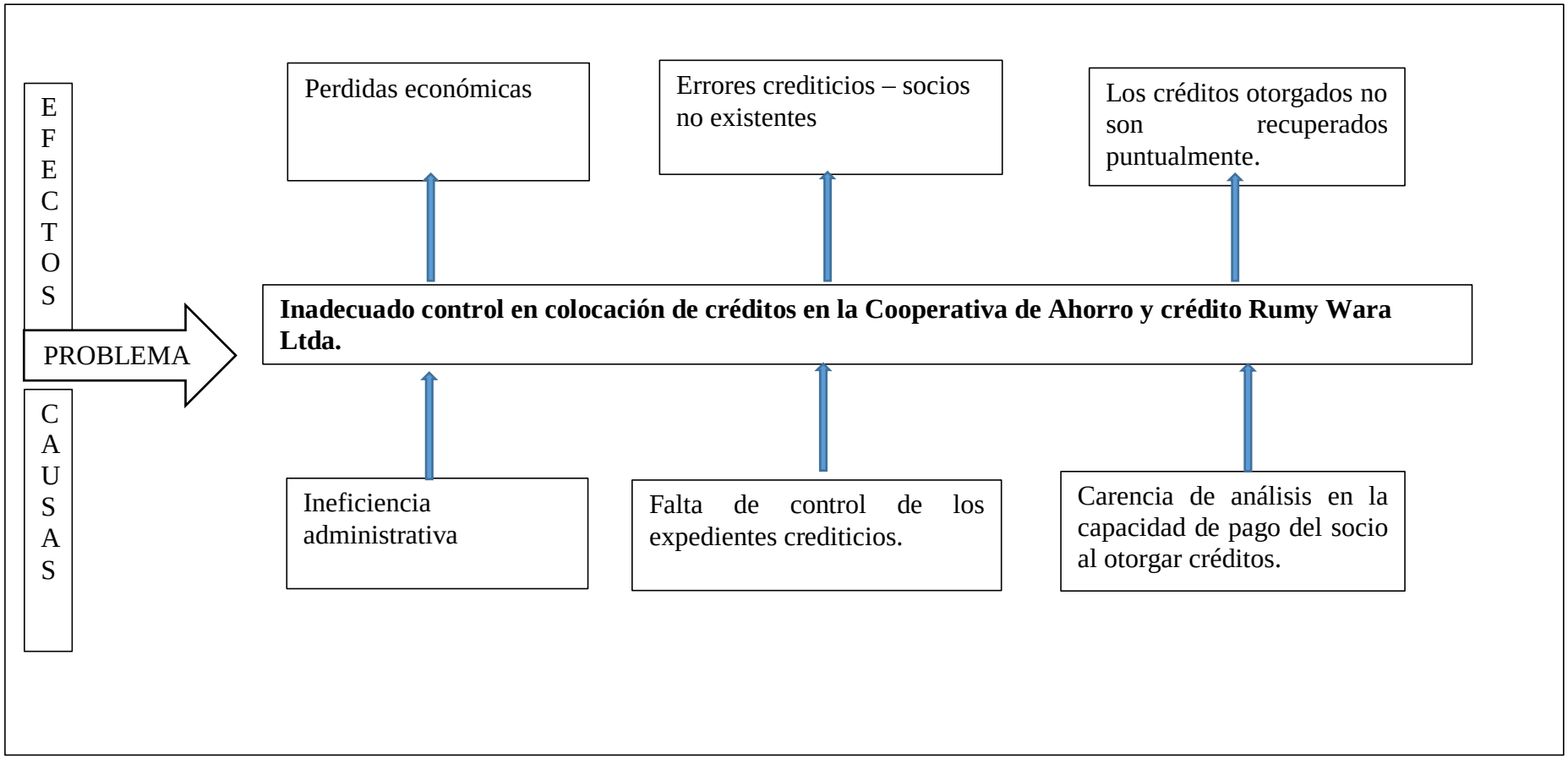
1.1.1.4. Prognosis

Al no adoptar la Evaluación de Control interno en el departamento de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda, los resultados que se lleve a cabo para futuro económico de la organización pueden ser graves, como mal manejo de fondos en la colocación de crédito, ineficiencia administrativa, y negligencia por parte de los administradores, lo cual con lleva lento desarrollo de la entidad; por ello, es fundamental tener en cuenta las medidas de control, cuales, permitan a que las organizaciones tomen decisiones oportunas y adecuadas evitando a tiempo de los riesgos que se pueda acontecer. Por tanto, se ve la necesidad de dar una solución inminente al Control Interno en colocación de créditos.

1.2.Formulación del problema

¿Cómo incide un Control Interno en colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumy Wara Ltda.?

Esquema 1 Árbol de problema



Interrogantes

¿Cómo aparece el problema que pretende solucionar?

El problema se identifica debido a que la cooperativa cuenta con un inadecuado control en colocación de créditos.

¿Por qué se origina?

El problema se origina porque en la cooperativa existe una falta de control en la parte administrativa, por lo que mediante este sistema se puede aplicar medidas correctivas y preventivas de posibles riesgos.

¿Qué lo origina?

Se origina por falta de políticas y manuales adecuados para el otorgamiento de crédito.

¿Cuándo se origina?

Se origina al momento de otorgamiento de los créditos.

¿Dónde se origina?

En el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumy Wara Ltda.

1.2.1. Delimitación

- **Delimitación del Campo:** Contabilidad y auditoria
- **Delimitación del Área:** Créditos
- **Delimitación de Especialización:** Control Interno
- **Delimitación espacial:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumy Wara Ltda.
- **Delimitación temporal:** Seis meses a partir de la aprobación del plan.

1.3. Justificación

El presente proyecto se procede a investigar porque existe inadecuado control en los procesos de colocación crediticia en la cooperativa de Ahorro y Credito Rhumy Wara Ltda., la misma que se encuentra funcionando 10 años como Fundación y 10 años como Cooperativa; por consiguiente, las cooperativas de ahorro y crédito fundadas por Salasacas han sido liquidadas o fusionadas por mala administración en la parte crediticia por tal razón inminente este estudio.

Uno de las causas ha sido por carencia de análisis de solicitud de crédito debido a que no existe proceso adecuado que permita eficiente colocación del mismo y cumplir con el presupuesto mensual asignado. El impacto que tendrá la presente investigación es de suma importancia puesto que con los resultados obtenidos ayudara a la entidad financiera en la toma de decisiones en la parte crediticia.

El aporte que obtendrá la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Rhumy Wara Ltda"., será muy favorable porque mejorará la colocación crediticia, mediante Diseño de un Modelo de Evaluación de Control Interno, que permitirá identificar las falencias y seguir proceso diseñado para su buen desempeño y así cumplir con la meta establecida con el valor de 60.000,00 dólares mensuales y siendo 180.000,00 dólares trimestrales. Se obtendrá mayor beneficio con la aplicación de la propuesta, con respecto a los costos que hubiera incurrido en la investigación, por tanto, se justifica económicamente la presente propuesta. Además, otra justificación que se realiza de este trabajo investigativo, será la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

1.4.Objetivos

Objetivo general

Evaluar el Control Interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del departamento de créditos, para la determinación de los factores que provocan la colocación de créditos.

- Desarrollar teóricamente los conceptos de control interno mediante las perspectivas de diversos autores.

- Diseñar un modelo de evaluación de control interno para una eficiente colocación de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Créditos caso Rhumy Wara Ltda. Cantón Pelileo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Estado del Arte

En el presente capítulo, se consultan y analizan las indagaciones que permiten el sustento de la propuesta de este estudio. De acuerdo al tema existen varias investigaciones previas sobre el control interno en el sistema cooperativista, por lo cual es necesario mencionar lo siguiente:

- Jiménez & Ortiz (2015), en su tesis "Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda". Argumentan que el sistema de control interno en cualquier area de la organización, es una herramienta indispensable para determinar un adecuado control en sus operaciones y por consiguiente obtener seguridad razonable en la toma de decisiones.
- Tanqueño (2015), en su tesis "Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda". Expresa que este tema ha realizado con la finalidad que sirva de base y guia a los empleados y accionistas, para mejor desarrollo de las actividades y la mínima optimizacion de sus resultados. Ademas, en el proceso de investigación y para la elaboracion de la propuesta, se han utilizado diferentes tecnicas de investigacion.

Por tanto, este sistema ha permitido que la mayoria de las organizaciones ejecuten sus operaciones con transparencia mediante lineamientos establecidos en el manual, para

lograr mayor eficacia y proyectar de mejor manera y a menor tiempo las metas establecidas por la Cooperativa.

De acuerdo con la argumentación del autor, sobre el control interno, se puede deducir que es la prevención de posibles riesgos que puede ocurrir durante el período. Además, se puede recalcar que son planes y procesos que realiza la entidad con la finalidad de proporcionar seguridad al logro de objetivos y la protección de recursos que posee la empresa, lo cual está encargada la autoridad máxima de la entidad Peña (2008).

Antes de señalar la evolución del control interno, cabe mencionar, cuán importante es el control en las organizaciones, Bohórquez (2011), retoma un aspecto fundamental sobre control interno e indica que "ha sido considerado históricamente parte fundamental de la búsqueda de seguridad razonable para alcanzar el logro de los objetivos y metas empresariales" (pág. 308).

El control interno ha evolucionado desde el siglo XIV, donde se identifican tres principios, el primer principio se fundamenta de forma empírica, el cual, hasta la actualidad, es la base primordial para garantizar la presentación de estados financieros que influye en los controles contables y administrativos; en cuanto al segundo principio es el alcance de pruebas de auditoría para asegurar los activos de la empresa y; el tercer principio se centra en la buena gestión de altos directivos de la cual nace, la eficiencia de control interno y el surgimiento del método COSO I. En el último principio ha causado una fuerte competencia para las entidades del sector público y sector privado con su aplicación.

A criterio de los diferentes autores Coopers & Lybrand (1997); Chiriboga (2008); Chiavenato (2002):

Es importante adoptar en las organizaciones estos componentes (entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistema de información y Supervisión), pues son fundamentales para el Control Interno en la consecución viable de la entidad y, por ende, se coincide con los autores mencionados que, con la aplicación de esta, mejora la eficiencia en las operaciones de la organización. Así mismo, los aspectos importantes a destacar desde la década pasada hasta la actualidad sobre los componentes de control interno es que se han hecho cambios drásticos con el fin de mejorar el control interno de la organización. Con lo cual, se ha visto necesario tener en cuenta los cinco componentes de control interno los cuales benefician a la entidad a conseguir mejor control de las operaciones que realice y así mismo, al seguir estos procesos de manera sistemática permite realizar de manera eficiente los procesos y sobre todo tener seguridad razonable al colocar los créditos.

Se puede definir la colocación de créditos, como aquella que se obtiene de terceras personas o ajena a la empresa, para luego ser colocados en el mercado con la finalidad de conseguir una utilidad adicional. Sin embargo, al hacer buen uso del manual de control interno de créditos, permite mejorar el control tanto en momento de captación recursos como en período de colocación créditos y así asegurar el rendimiento de la empresa (Leiva, 2001, pág. 48). Años más tarde Bravo (2013), perfeccionan algunos aspectos relacionados con control de crédito.

> En el siglo XXI, el autor considera que, en la mayoría de las organizaciones existe control sobre los créditos al otorgar de esta forma asegura la rentabilidad y sustentabilidad de la empresa. También, se puede apreciar que el autor da razón al concepto de colocación y, por ende, consideró que mediante la captación de recursos

> se puede otorgar créditos midiendo los riesgos que puede ocurrir en el período. (Chiriboga, 2008, pág. 128)

De los trabajos de investigación citados anteriormente, se puede determinar que tiene una estrecha relación directa o indirectamente con la colocación de créditos, y que es importante realizar una evaluación previa de control interno de créditos que sirva de guía para la mejora toma de decisiones adecuada incrementando la colocación de créditos y sin poner riesgo la recuperación de los fondos colocados.

2.2.Fundamentación legal

La presente investigación se fundamenta en dos normas que regulan su aplicación, estas son: Normas Internacionales de Auditoria referente a la Evaluación de Control Interno, que se denomina NIA 6: Evaluación de riesgos y Control Interno. Sección 400 y la Norma Ecuatoriana de Auditoria. El propósito fundamental de esta Norma internacional de Auditoria (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno, el cual abarca riesgo de auditoria y sus componentes.(CEP , 2012, pág. 103)

El auditor es el analista que investiga el control de las operaciones en su detalle y en su raíz; sus análisis y sus recomendaciones deben ser una ayuda tanto para los subordinados como para la dirección en su propósito de alcanzar control más eficaz, mejorar la operatividad del negocio y, en definitiva, aumentar sus beneficios. (Mandariaga, 2004, pág. 14)

Según el párrafo 9 del documento emitido por parte de la *Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda* sobre la Norma Ecuatoriana de Auditoría (NEA), dice que, los auditores del

sector público a menudo tienen responsabilidades adicionales, aun en el contexto de sus auditorías de estados financieros, respecto de los controles internos. Su revisión de los controles internos puede ser más amplia y más detallada que en una auditoría de estados financieros en el sector privado. (FNCE, 2010, pág. 15)

Nuestro estudio estará basado en la Normativa interna de la institución y externa emitida por la SEPS y Junta Monetaria.

2.2.1. Generalidades de Economía Solidaria

La Ley 79 de 1988, en su artículo 7 define el acto cooperativo de la siguiente manera: "Son actos cooperativos los realizados entre sí por las cooperativas, o entre estas y sus propios asociados, en desarrollo de su objeto social" (pág. 4)

Acuerdo cooperativo: La Ley de 1988, en su artículo 3 define el acuerdo cooperativo de la siguiente manera: "Es acuerdo cooperativo el contrato que se celebra por un número determinado de personas, con el objeto de crear y organizar una persona jurídica de derecho privado denominada cooperativa, cuyas actividades deben cumplirse con fines interés social y sin ánimo de lucro". (Cardozo, 2008, pág. 5); Las entidades sujetas a la acción de la Superintendencia de la Economía Solidaria en la inspección, vigilancia y control son:

- Las Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Las Cooperativas mutualistas o integrales con sección de ahorro y crédito
- Las Cooperativas mutualistas o integrales sin sección de ahorro y crédito

2.2.2. Ley Orgánica de Economía Popular y solidaria y su Reglamento

Conforme lo establecido en la sección 3 del Art. 21 Sector Cooperativismo. - "Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en

esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo" (LOEPS, pág. 24)

Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal constará 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 social.

2.2.3. Cooperativas de ahorro y crédito

"Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales y jurídicas que se unen voluntariamente con la finalidad de realizar operaciones financieras y de responsabilidad social con sus socios, debidamente autorizadas por la superintendencia" (LOEPS, 2014, pág. 46). El literal b) del artículo 147 de la referida Ley Orgánica determina a control: "Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control". (pág. 2)

2.3.Fundamentación Teórica

Se hace referencia al marco conceptual; el cual se establece en base a conocimientos e ilustraciones proporcionados por diversos autores, se presenta compendios a tomar en cuenta para precisar con claridad bases teóricas sobre el tema a investigar.

2.3.1. Contabilidad

Según Bravo (2013):

> Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o periodo contable. (pág. 1)

En este planteamiento, el autor se refiere a la contabilidad como un sistema que procesa información de las operaciones financieras realizadas en un periodo contable, con la finalidad de tomar decisiones oportunas y adecuadas para el buen funcionamiento de la entidad.

2.3.2. Auditoría

El vocablo auditorio es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos. Etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata. (De la Peña, 2008, pág. 5)

2.3.3. Control interno

(Rodríguez, 2009) Afirma que: "Es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización ya sea pública o privada" (pág. 47)

"El control interno ha existido desde siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones" (Barquero, 2013, pág. 35)

De acuerdo (COSO, 2013) al control interno se define de la siguiente manera:

> El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto de personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. (pág. 3)

En concordancia con los autores expuestos anteriormente nos dan a conocer que el control interno es de gran importancia para las organizaciones con o sin fines de lucro, ya que establecen lineamientos, procedimientos y controles sobre los individuos que participan dentro de las operaciones, así mismo la información financiera que refleja en los registros contables debe ser transparentes.

2.3.3.1.Importancia de Control Interno

"El control interno debería ser de mucha importancia para una entidad, ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron están logrando según lo planificado" (COSO, 2013, pág. 8)

2.3.4. Objetivos de Control Interno

Según González (2013), El marco integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarseen diferentes aspectos de control interno. Estas son:

- Objetivos de información: se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.
- Objetivos de cumplimiento: están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus operaciones en función de las leyes y normas específicas. (págs. 13,14)

2.3.5. Componentes de Control Interno

De acuerdo Barquero (2013), El informe COSO de 1992 y sus actualizaciones posteriores estructuran el control interno en cinco componentes, que son habitualmente representados en el llamado "cubo de COSO" que muestra a continuación:



Ilustración 1 Componentes de CI
Fuente: (Barquero, 2013)

El sistema de control interno está divido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa:

Ambiente de Control. - Es todo aquello que no es específico de un proceso de negocio concreto, sino que influye en todas las actividades de la entidad.

"Son políticas y procedimientos que garantizan una administración eficiente y por ende permite tomar acciones necesarias para direccionar los riesgos que enfrenta la entidad" (Montes, Montilla, & Mejía, 2014, pág. 80)

Evaluación de Riesgos. - Forma parte del control interno, el hecho de que la dirección analice cuales son los riesgos que pueden afectar a la entidad, además, identifica los riesgos más relevantes para la ejecución de los objetivos, ya que forma una base de cómo se debe operar.

Actividades de control. - Son los procedimientos que se encuentra a lo largo de cualquier proceso de negocio de una entidad y que han sido diseñado por la dirección para mitigar los riesgos identificados en el mismo.

Información y comunicación. - Son componentes que aportan el funcionamiento del resto del control interno.

Seguimiento. - Son procedimientos realizados para evaluar si cada uno de los cinco componentes del control interno está en correcto funcionamiento. (Barquero, 2013, págs. 42,44,46)

2.3.6. Evaluación de Control Interno

Según Fonseca (2007), se define de la siguiente manera:

> Se debe efectuar una apropiada evaluación de la estructura de control interno de la entidad a examinar, a efectos de formarse una opinión sobre la efectividad de los controles internos implementados y determinar el riesgo de control, así como identificar las áreas críticas: e informar al titular de la entidad de las debilidades detectadas recomendando las medidas que correspondan para el mejoramiento de las actividades institucionales. (pág. 301)

A criterio del autor, se puede decir que la evaluación del control interno permite a las organizaciones cumplir con los objetivos de manera eficiente, a más de ello ayuda a evaluar la seguridad razonable de la información de las actividades desarrolladas en la entidad y por ende permite adaptar los cambios que se presenten.

2.3.7. Métodos para evaluar el control interno

Durante el proceso de elaboración de del presente estudio, se efectuaron los siguientes métodos del control interno como señala, Estupiñan (2015):

Tabla 2.1 Métodos del control interno

Método de cuestionari	• Consiste en diseñar con base a preguntas que deben ser contestadas por funcionarios y personal responsable de las distintas areas de la empresa bajo examen. • El auditor debe solicitar algunos documentos que comprueben las afirmaciones.
Método narrativo o descriptivo	• Es la descripcion detallada de los procedimientos mas importantes del auditor. • Este metodo puede ser aplicado a pequeñas empresa, por tanto, el auditor debe tener suficiente experiencia para obtener informacion que le es necesaria para el alcance del examen.
Método grafico o Diagrama de Flujo	• Consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las areas con la auditoría. • En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza simbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.

Fuente: (Estupiñan, 2015)

2.3.7.1. Método Grafico o Diagrama

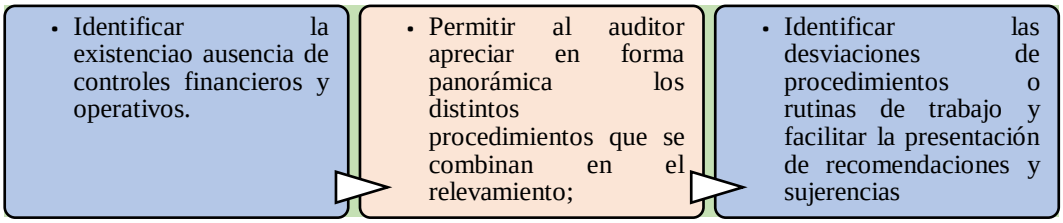
El Registro de Economistas Auditores (REA) afirma que durante la revisión del sistema y la realización de pruebas de cumplimiento se determina lo siguiente:

- Considerar los tipos de errores e irregularidades que puedan ocurrir.
- Determinar los procedimientos de control interno contable que puedan prevenir o detectar errores o irregularidades.
- Determinar si los procedimientos necesarios están establecidos y se han seguido satisfactoriamente.

Desde la perspectiva de (Alarcon, Brotons, Durendéz, & Espasa, 2014), Esta evaluación consiste en realizar principalmente por medio de cuestionarios, resúmenes de procedimientos, flujo gramas, instrucciones o cualquier tipo de material de trabajo utilizado por el auditor.

Sus principales ventajas son:

Tabla 2.2 Ventaja de Método gráfico



Fuente: (Alarcon, Brotons, Durendéz, & Espasa, 2014)

2.3.8. Técnicas de obtención de información

1. La Entrevista
2. Observación personal y directa
3. Revisión, lectura y estudio de documentación y antecedentes
4. Cuestionario

2.3.9. Departamento de crédito

El departamento de crédito es una área muy importante en cualquier institución financiera, puesto que en este departamento es donde se analiza, decide y realiza control a quien se le otorga crédito y a quien no, pues se hace un estudio previo al socio para determinar si es factible la otorgación de crédito, así mismo, se decide el

monto de crédito que sería correcto para cada cliente y finalmente se realiza control al seguimiento de los préstamos concedidos, de esta manera se demuestra eficiente colocación de crédito.

2.3.10. Definición de Créditos

Según Ibarra (2004), afirmo: "Es un convenio establecido en forma bilateral entre un acreedor y un deudor, con base con base en los atributos de reputación y solvencia que este tenga, los cuales satisfagan al acreedor para que confié el uso de bienes y riquezas durante un plazo determinado, a cuyo término pueda recuperarlo". (pág. 163)

2.4.11. Clasificación de crédito

De acuerdo la Resolución No. 043-201S-F de la SEPS: Normas que Regulan la Segmentación de la Cartera de Crédito de las Entidades del Sistema Financiero Nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito como indica en la tabla 4:

Tabla 2.3 Clasificación de crédito según Resolución No. 043-201S-F

SEGMENTOS DE CRÉDITO	DETALLE
1. Crédito Productivo	Es el otorgado a personas naturales obligadas llevar contabilidad o personas jurídicas por un lapso mayor a un año para financiar proyectos productivos en al menos el 9º%, sea destinado para la adquisición activos para la empresa.
2. Crédito Comercial Ordinario	Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas superiores a $100,000.00, el cual, puede ser destinado a la adquisición de bienes, compra de vehículos livianos o para fines productivos.
3. Comercial Prioritario	Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas superiores a $100,000.00, el cual, puede ser destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas.
4. Crédito de Consumo Ordinario	Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de las joyas.
5. Crédito de Consumo Prioritario	Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario.
6. Crédito Educativo	Es el otorgado a personas naturales, cuyo valor es destinado para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas

	para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica, en ambos casos deberá ser acreditada por los órganos competentes.
7. Crédito do Vivienda de Interés Público	Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.
8. Crédito Inmobiliario	Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés público.
9. Microcrédito	Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual $100,000.00, con garantía solidaria, ya sea destinado a financiar actividades de producción y comercialización donde su fuente de pago lo constituye el producto de las ventas. Se establecen los siguientes subsegmentos: Microcrédito Minorista; Microcrédito de Acumulación Simple y Microcrédito de Acumulación Ampliada.
10. Crédito de Inversión Pública.	Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado.

Fuente: (SEPS, 2015)
Elaborado por: Shirley Quinapanta

La cooperativa a investigar, pertenece al segmento 5, la cual, brinda servicios del producto microcrédito tanto a personas naturales como a jurídicas, cuyo monto sea inferior, igual o superior a $1000.00 con una tasa de interés baja, por tanto, su finalidad es progresar el desarrollo económico de las familias.

Para (Foschiatto & Stumpo, 2006) el microcrédito puede beneficiar a los agentes económicos mediante la oferta de servicios micro financieros específicos, a los cuales, en algunas ocasiones, se da también la posibilidad de asociar otros tipos de servicios. (pág. 25)

2.4.12. Colocación de Créditos

"Las operaciones activas son aquellas que permiten colocar recursos en el mercado financiero, obtenidos mediante la captación de recursos denominada operaciones pasivas" (Escoto, 2007, pág. 77). Por consiguiente, son operaciones que permiten

obtener un porcentaje por concesión de crédito y, a la vez ayuda al progreso de la sociedad.

Es la operación mediante la cual se venden los títulos a través de intermediarios financieros que a cambio reciben una comisión.

2.4.13. Medición del riesgo de crédito

Las entidades del sector solidario sujetas a la supervisión por parte de las Superintendencia de Economía Popular y solidaria, deberán observar, obligatoriamente los criterios de conceder crédito, considerado actualmente las **5 C** de créditos que son los principios básicos para el análisis, calificación y otorgamiento de crédito, es decir, en conjunto es una herramienta muy útil para que el analista realice su trabajo de manera minuciosa y técnica, así como lo señala Bello (2014):

Carácter. - "Es el querer pagar", Es el historial crediticio que tiene la persona para acceder a un préstamo, es decir, se fundamenta en la moral y la honestidad del socio para cumplir con las obligaciones contraídas.

Capacidad. - "Es la metodología empresarial", Es el factor más importante de la entidad, incluye las deudas pasadas y presentes, como las personales y comerciales, el cual es considerado como un buen indicador de su futuro comportamiento;

Capital. - "Es el respaldo en términos monetarios", Es el dinero que la persona cuenta para invertir en su negocio.

Colateral. - "Es la probabilidad de recuperación de crédito". Son las garantías adicionales que ofrece la dueña a la entidad como fuente de pago al incumplirlo.

Condiciones. - "Es el sector donde se genera los recursos". Es el historial financiero que la persona posee, es decir, el uso que dará el dinero tomado como préstamo.

2.4.14. Lineamientos para la Administración riesgos

De acuerdo a la resolución No, 128 -2015-F de la Sección VII, Lineamientos, para la administración de riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los Segmentos. En las cooperativas de los segmentos 4 y 5, la administración de riesgos estará orientada al monitoreo de límites relacionados al menos con los siguientes temas:

a) **Concentración de créditos:** deberán establecer límites para evitar la concentración de créditos en pocos socios, de tal manera que el saldo de cada socio no supere el límite definido.
b) **Morosidad:** deberán establecer límites para gestionar la morosidad de su cartera de crédito.
c) **Concentración de depósitos:** Deberán establecer límites, para prevenir la concentración de depósitos en pocos socios, de tal manera que el saldo de los depósitos por cada socio no supere el límite definido.
d) **Liquidez:** Deberán establecer límites para la administración de liquidez, tales como la relación: (fondos disponibles+ inversiones) / (deposito a la vista + depósito a plazo).
e) **Solvencia:** Deberán establecer un límite a fin de precautelar que la entidad mantenga un nivel patrimonial que procure su sostenibilidad. (SEPS, 2015, págs. 11,12)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de este capítulo se expone el tipo de estudio que se realiza, fuentes, enfoques, modalidades, tipos de investigación y técnicas que se utilizaron para obtener información coherente al tema de control interno en departamento de crédito. La investigación que se realizó, se basa en la indagación y examinación de datos para comprobar, explicar y averiguar suceso causante en la colocación de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Rumy Wara Ltda.

3.1.Enfoque de la Investigación

3.1.1. Fuentes Primarias

Dentro de la investigación se usa como fuente primaria, la recolectada de campo, esto es entrevista al Jefe de crédito y las encuestas aplicadas al personal del dicho departamento, así como toda la información necesaria proporcionada directamente por la institución financiera para llevar a cabo la misma.

3.1.2. Fuentes Secundaria

Para dar mayor veracidad a las fuentes primarias, se utilizó cierta información que se apoya de libros, documentos oficiales, normativas vigentes de SEPS, Junta política y Regulación Monetaria, revistas de información disponible en sitio web que sirve como referencia y fundamentación teórica para disponer la investigación.

3.2.Enfoque de la investigación

3.2.1. Cualitativo – Cuantitativo

- **Cualitativo**

La investigación es cualitativa, pues al tratar la evaluación del control interno al momento de colocar créditos es necesario identificar los procesos y las causales que lo generan, pues estas cualidades de dificultad pueden emitir una posible solución a este problema identificado durante la investigación.

- **Cuantitativo**

Es cuantitativo, por cuanto se busca conocer e identificar en términos cuantificables, es decir, se reúne la información necesaria y detallada de la colocación de créditos para realizar un respectivo análisis, de tal manera que se pueda determinar e identificar los factores por los cuales el analista de crédito tiene falencia en colocar crédito, el cual tiene mayor demanda y la naturaleza del seguimiento del problema.

3.3.Modalidad de la Investigación

3.3.1. Investigación Bibliográfica

El marco teórico se conforma de la información consultada en libros, revistas, y tesis que sirven de guía para llevar a cabo este trabajo. Además, se procedió a la búsqueda y análisis de las definiciones y teorías que servirán como soporte para el tema de estudio basado en evaluación del control interno en departamento de crédito.

3.3.2. Investigación de campo

Se utiliza una investigación de campo, para realizar el levantamiento de información y técnicas de recopilación de datos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rumy Wara Ltda., con el personal que contribuyan al proceso óptimo de investigación; en donde

se detalla y puntualiza razones por las cuales, se ha generado la problemática al interior de la misma, las técnicas corresponden a la entrevista, la encuesta y como instrumento el cuestionario que ayuden a obtener la información necesaria para dar una solución solida al problema.

3.4.Tipo de investigación

La metodología que se utiliza para el desarrollo del presente proyecto de investigación es de tipo descriptiva- explicativa.

3.4.1. Investigación Descriptiva

La aplicación de este método, en base a los resultados obtenidos de la investigación de campo permite llegar a describir las causas por los cuales se produce el problema. Además, se detalló la situación actual de la entidad mediante el árbol de problema donde se puede identificar la inadecuada colocación de créditos, las causas que genera son por ineficiencia administrativa, falta de control de expedientes y carencia de análisis en la capacidad de pago, por consiguiente, a partir de los datos obtenidos de las encuestas realizadas, se propondrá un modelo de control interno para una eficiente colocación de créditos.

3.5.Técnica

3.5.1. Encuesta

Se utiliza como herramienta el cuestionario, el cual dirige al personal del departamento de crédito. Este cuestionario está conformado por 10 preguntas, las cuales esta dirigidas a temas sobre control interno, colocación de recursos financieros.

3.5.2. Entrevista

Se realizará una entrevista que consta de preguntas abiertas al jefe de comité de crédito Ing. Rudy Masaquiza, ya mediante la misma se desea saber la opinión vertida de cada involucrado al problema, dicha entrevista consta de 8 preguntas para comprender el problema y visualizar una solución al problema.

3.6. Población

La población en estudio, está constituido por 8 personas del área operativa de la cooperativa, compuesto de la siguiente manera como se observa en la tabla 3.1:

Tabla 3.1: Personal del área operativa de Rhumy Wara Ltda

Cargo	Número
gerente	1
Jefe de crédito	1
Oficial de crédito	2
Asesores de crédito y cobranzas	2
Asistente de crédito	1
Contador	1

Fuente: COAC Rhumy Wara Ltda
Elaborado por: Shirley Quinapanta

3.7.Recopilación de información

Para identificar datos relativos a tema de interés, se obtuvo la recopilación de información a través de instrumentos antes especificados y al personal de la cooperativa de Ahorro y crédito Rhumy Wara Ltda.

3.7.1 Validación del instrumento de recolección de datos

Para validar las preguntas de instrumentos de recolección de datos, en el caso de la encuesta se aplica una ficha de validación según el criterio de un experto, el resultado indica que todas las preguntas que se van a aplicar son las correctas para la obtención de información sobre tema relacionado a la investigación **(Ver anexo 3).**

3.8.Procesamiento y análisis

A partir de información obtenida se procede a su ordenamiento y análisis de la siguiente manera:

- Elaboración de preguntas para la encuesta al personal de crédito y entrevista al presidente de consejo de vigilancia quien está encargado del área de crédito.
- Aplicación de encuesta.
- Tabulación de resultados y elaboración de tablas y gráficos.
- Análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez realizado el estudio de campo de acuerdo a lo esperado, se consideró utilizar como instrumento de investigación la encuesta, la misma que está dirigido a 8 personas del área de crédito y contabilidad, que conforma la institución financiera, mismos que fueron llenados satisfactoriamente, cuya información se tabulo y se precedió analizar e interpretar los resultados.

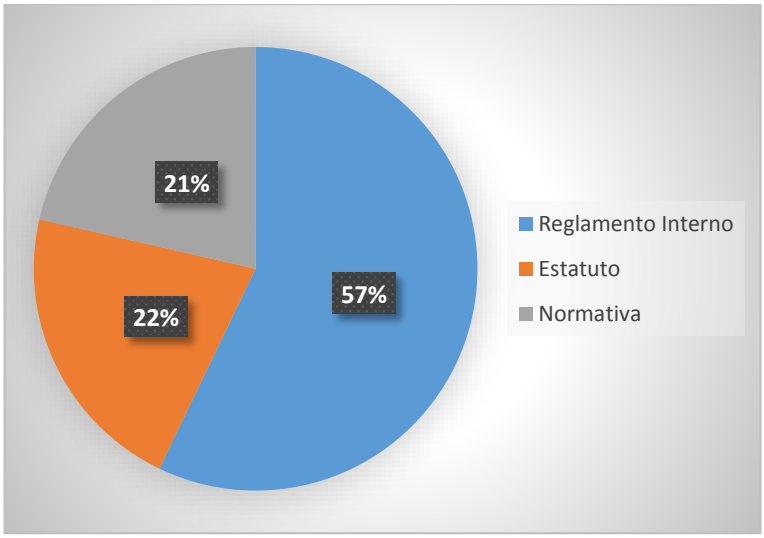
Además, se aplicó la entrevista al jefe de comité de créditos quien cuenta con más experiencia en la cooperativa, esto con el fin de determinar una adecuada colocación de créditos, así encontrar información oportuna y de primera mano sobre el problema encontrado.

Nivel de Instrucción Educativa

De acuerdo al levantamiento de información respecto del nivel de instrucción educativa del personal del departamento de crédito de la COAC "Rhumy Wara" Ltda, se establecen los siguientes resultados: el 62% de los encuestados alcanzaron el nivel secundario, mientras que el 38% alcanzaron cursar estudios superiores. Se registra un nivel más alto en estudios secundarios lo cual podría ser incidencia en el nivel de conocimientos cabales de los procesos para incurrir en la ineficiencia de la colocación de créditos. Por tanto, la inequidad de conocimientos implica mayor desafío en el proceso de preparación.

1. ¿Con que base legal cuenta la Cooperativa?

Gráfico 4.1: ¿Con que base legal cuenta la Cooperativa?



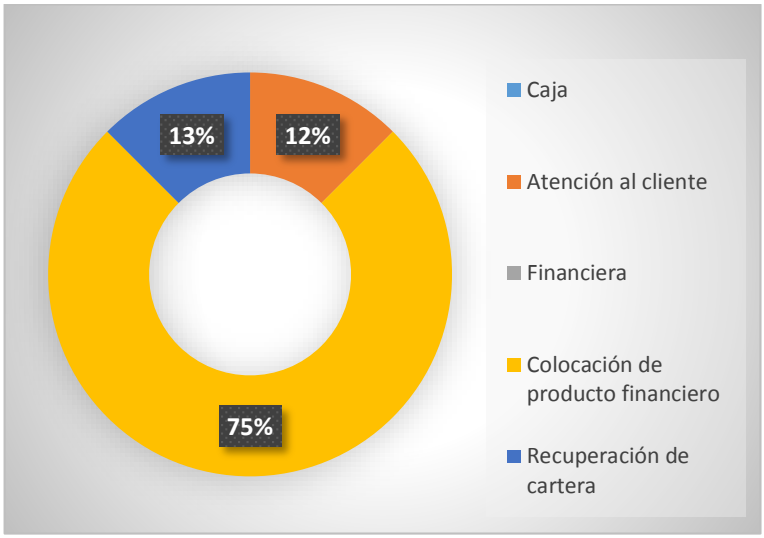
Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada al personal encargado de la labor del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Credito Rhumy Wara., el 100% equivalente a ocho personas respondieron que, con la base legal que aplica la entidad es el reglamento interno para mejorar el desempeño de cada área; el 21% del 100% de personas encuestadas respondieron que se basan con el estatuto para cualquier trámite legal y el 22% del 100% de encuestados respondieron que dan importancia a la normativa de la Seps. Por tanto, se puede interpretar que las bases legales de la cooperativa no aplican todas, ellos son debidos por desconocimiento y por falta de socialización por parte de superiores, como consecuencia de ello el personal puede disminuir su capacidad de trabajo afectando una eficiente colocación de crédito.

2. ¿Conoce Usted que área es más vulnerable?

Gráfico 4.2: ¿Conoce Usted que área es más vulnerable?



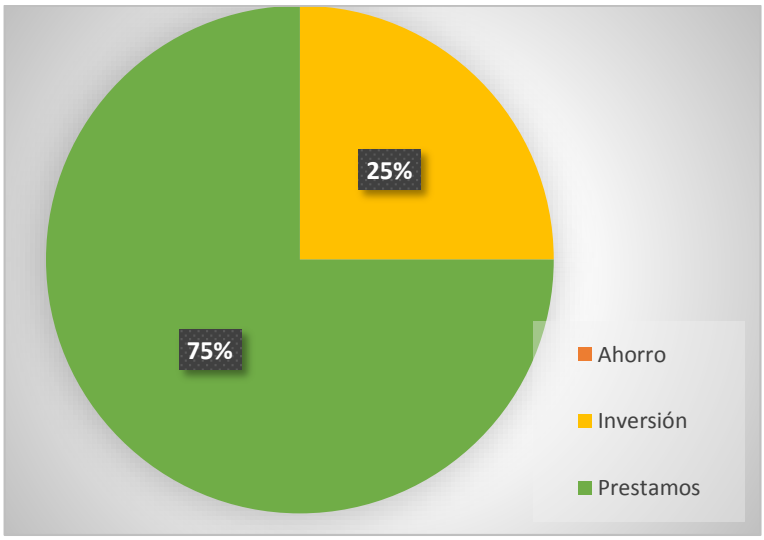
Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada se puede determinar que, el área más vulnerable es el Departamento de crédito donde realiza la colocación y captación del producto financiero, ya que una ineficiencia concesión de crédito puede ocasionar alto porcentaje de mora y, a su vez pérdidas materiales, humanos y financieros; para evitar este tipo de riesgo es importante dar prioridad por parte de superiores.

3. ¿Qué tipo de servicio financiero se realiza frecuentemente?

Gráfico 4.3 ¿Qué tipo de servicio financiero se realiza frecuentemente?



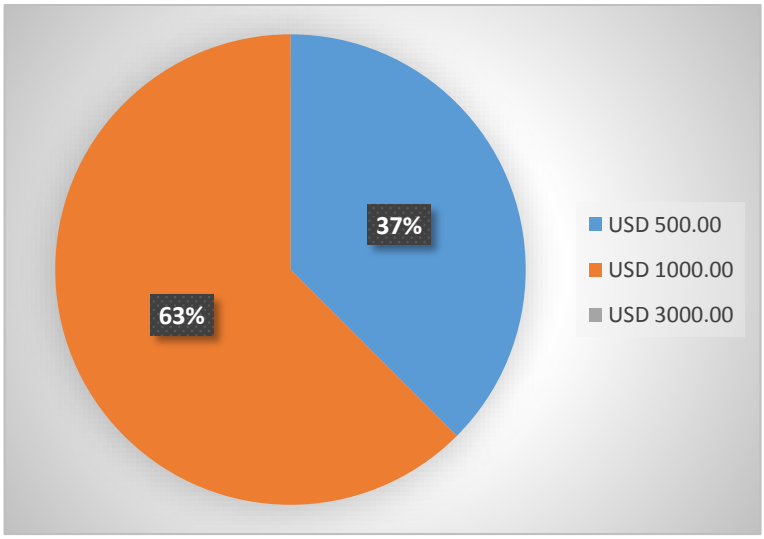
Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

En el análisis de esta pregunta aplicada a los encuestados afirman que, el servicio financiero que se realiza frecuentemente son los préstamos con un porcentaje equivalente a 75%, mientras que el 25% manifiesta que se acerca para inversión. Lo que significa que mayor parte de los socios que acercan a la cooperativa es para realizar préstamos, y, por ende, es importante tener un control adecuado en colocación de crédito.

4. ¿A partir, desde que monto se considera necesaria garantía (firmantes) para su respaldo?

Gráfico 4.4: ¿A partir, desde que monto se considera necesaria garantía (firmantes) para su respaldo?



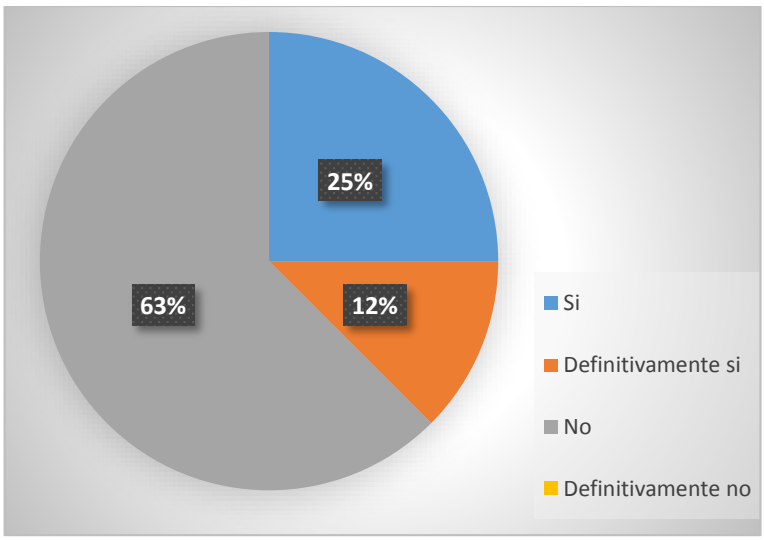
Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

El 63% de los encuestados consideran que es necesario la garantía (firmantes) a partir de USD 1000.00, mientras que el 37% señala que es obligatorio a partir de USD 500,00. Con estos datos se puede constatar que la mayoría del personal encuestado del área de crédito esta consiente de que es importante garantía (firmantes) a partir de USD 1000.00; pero es importante que todo el personal de crédito esté al tanto desde que monto es necesario este tipo de respaldo y así no tener confusiones en el departamento de crédito.

¿Conoce las 5 C de crédito que garantiza mejor control de expedientes en colocación de crédito?

Gráfico 4.5: ¿Conoce las 5 C de crédito que garantiza mejor control de expedientes en colocación de créditos?



Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

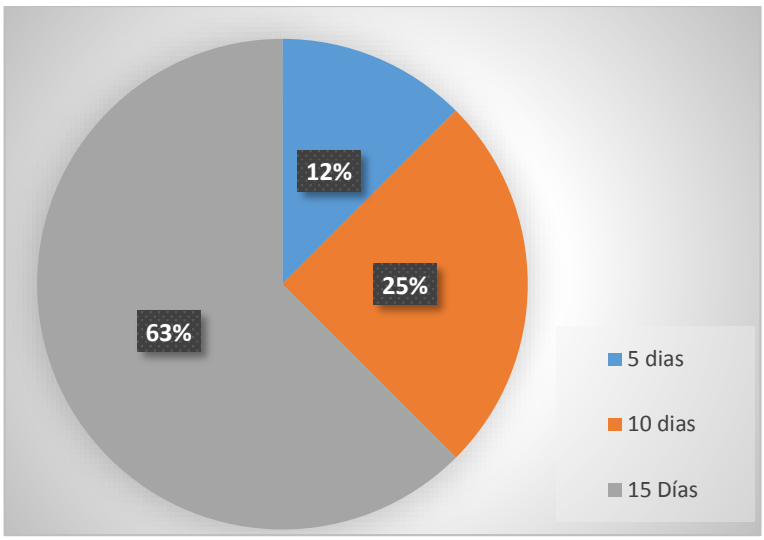
Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se señala que el 63% de los encuestados desconocen las 5 c de crédito; el 25% manifiestan conocer "si" y el 12% afirman "Definitivamente sí".

La mayoría de los encuestados indica que no conoce las 5 c de crédito pero que, si aplican todos los procesos para el otorgamiento de crédito, por esta razón es importante que la entidad actué frente a este problema, para precautelar una adecuada colocación de crédito, además, se debe socializar la información sobre las 5 c de crédito para que toda el área de crédito aplique los mismos procesos de crédito.

5. Para la aprobación de créditos ¿Cuánto tiempo se demora para su respectivo desembolso?

Gráfico 4.6: ¿Cuánto tiempo se demora para su respectivo desembolso?



Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

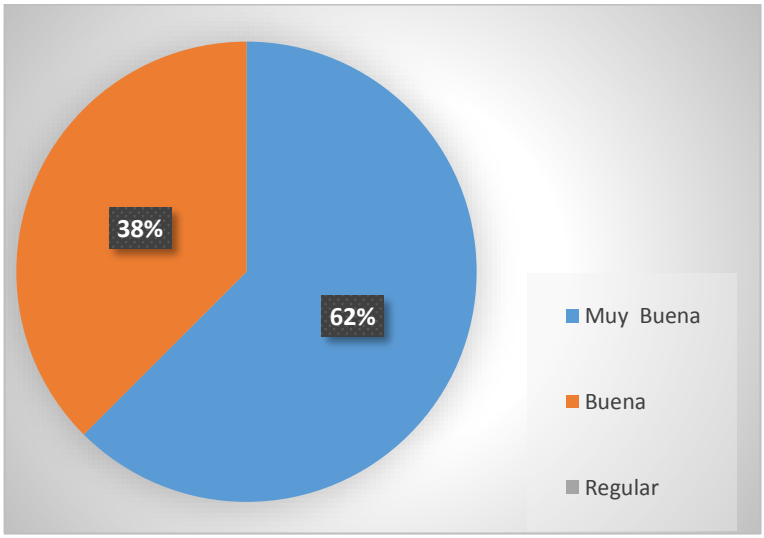
Análisis e Interpretación

Según los datos analizados, el 63% de los encuestados manifiestan que su tiempo de demora en el proceso de crédito hasta su desembolso es de 15 días, el 25% señala en 10 días y el restante 12% indican que en 5 días.

Lo que demuestra que el personal encuestado conoce mínimas pautas iniciales para la aprobación de crédito, debido a la no coordinación del tiempo. Por lo tanto, es necesario que el personal se base en un modelo que permita seguir paso a paso los procesos para la colocación de crédito y así reducir el tiempo de demora para su otorgamiento, ya que esto ayudara para una eficiente colocación de crédito.

6. ¿El control al seguimiento a los préstamos concedidos es?

Gráfico 4.7: ¿El control al seguimiento a los préstamos concedidos es?



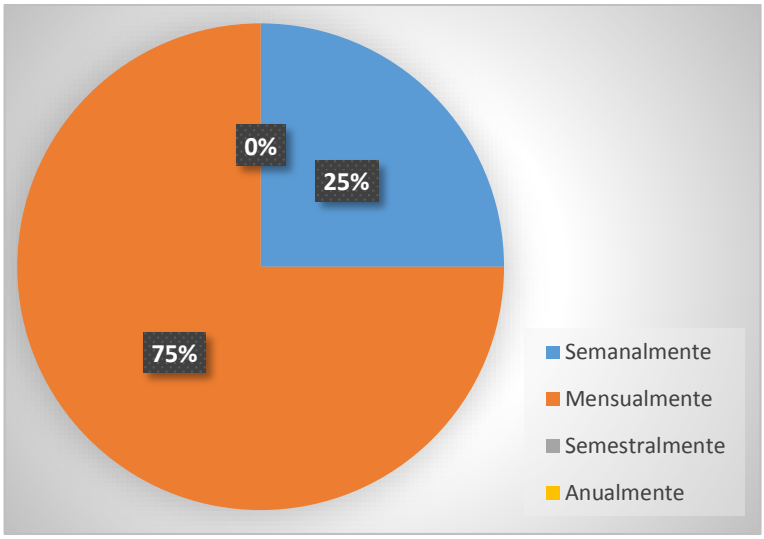
Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

De los resultados reflejados en el grafico 4.7 el 62% de los encuestados indican que el control al seguimiento a los préstamos concedidos es “Muy buena” y el 38% afirman que es “Buena”. Lo que significa, que la mayor parte de los encuestados si cumplen con las funciones que fueron asignadas en esta área, ya que al realizar un seguimiento previo de los préstamos otorgados permite una buena estabilidad de la entidad financiera.

7. ¿Con que frecuencia usted entrega el informe al superior sobre los créditos cedidos?

Gráfico 4.8: ¿Con que frecuencia usted entrega el informe al superior sobre los créditos cedidos?



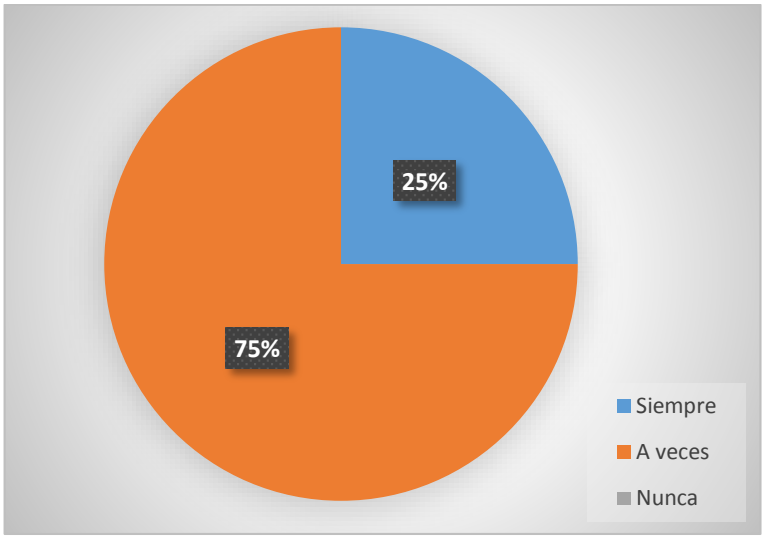
Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

El 75% de los consultados considera que entregan el informe al superior sobre los créditos cedidos mensualmente y el 25% señalan semanalmente. Por tanto, se puede interpretar que existe un control adecuado en este proceso, ya que esto ayudara a tener mejor revisión apropiada sobre los créditos colocados en el mercado.

8. ¿Se realizan capacitaciones al personal sobre el procedimiento que se debe realizar para la concesión de crédito?

Gráfico 4.9: ¿Se realizan capacitaciones al personal sobre el procedimiento que se debe realizar para la concesión de crédito?



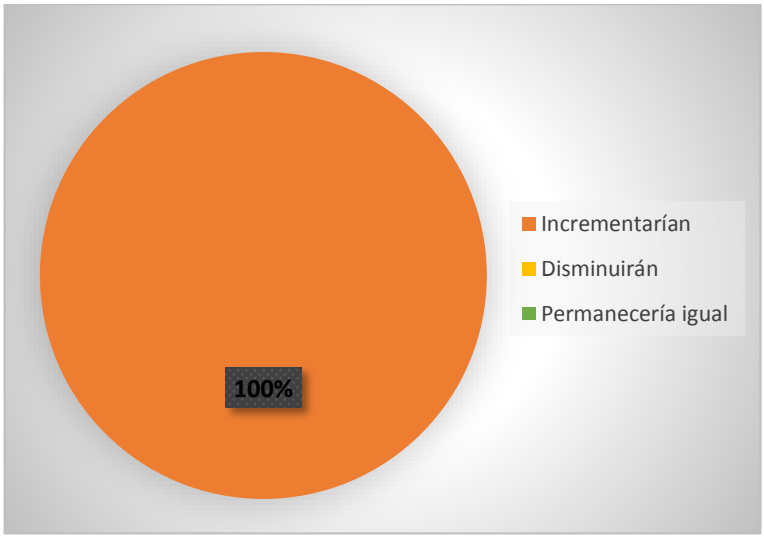
Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados un gran porcentaje de la población señala que a veces con un 75% y siempre con un 25% se realizan capacitaciones al personal sobre temas referente a colocación y recaudación de créditos, de esta manera los personales de esta área, ejecutan sus procedimientos de acuerdo a su criterio personal es decir adquieren falencia en momento de revisar expedientes, debido a falta de capacitación permanente.

10. ¿Cómo cambiarían sus requerimientos aplicando el modelo de control interno en área de crédito para la designación de nuevos créditos? Próximos 3 meses

Gráfico 4.10: ¿Cómo cambiarían sus requerimientos aplicando evaluación de control interno en área de crédito para la designación de nuevos créditos?



Fuente: Encuesta
Elaboración: Shirley Quinapanta

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada, el 100% manifiesta que, aplicando un modelo adecuado de control interno para designación de nuevos créditos si incrementarían. Es importante la evaluación de control interno en colocación de crédito ya que permite medir el riesgo para evitar alto porcentaje de morosidad a través de un análisis y verificación de capacidad de pago del socio.

Entrevista

Para llevar a cabo la entrevista al Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda., se elabora una lista de preguntas, establecidas en categorías en Evaluación de crédito, control interno, colocación de crédito para un análisis de evaluación de control interno en el departamento de crédito.

1. **¿Considera usted que existe una inadecuada colocación del producto microcrédito?**

   Considero que no existe una inadecuada colocación de crédito más bien es por mal manejo de proceso al momento de recepción de expedientes y por la presión de cumplir con las metas por parte de asesores.

2. **¿Cuándo revisa los expedientes del cliente, realiza un análisis previo?**

   Si, se realiza ya que de ello depende para determinar si se le otorga el crédito o se le rechaza, por tanto, un análisis previo consiste en revisar si los documento que presento el socio tiene valides.

3. **¿Según la colocación del producto microcrédito realizada en el primer trimestre, en qué porcentaje se encuentra la morosidad?**

   De los préstamos otorgados en el primer trimestre del año 2018 ha variado desde febrero de 1,25% a 1,67%., dando como resultado un aumento de morosidad, debido por falta de control por parte de comité de crédito, ya que los créditos son confiados por oficiales de créditos quienes son encargados realizar un análisis previo de todos los expedientes presentados por el socio.

4. **¿Considera que los socios de la entidad están satisfechos con el producto financiero que ofrece?**

   Considero que sí, los socios de la cooperativa se encuentran satisfechos con el producto que ofrece la institución financiera, además, puedo constatar que la

mayor parte de los socios confían en nuestra institución, es por ello que se acercan para solicitar préstamo o realizar cualquier servicio que ofrece la entidad.

5. **¿Constituye una ventaja o desventaja, el hecho de que la Cooperativa Rhumy Wara se encuentre controlada por la Superintendencia de economía popular y solidaria?**

   Constituye una ventaja al estar controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria porque permite que los actuales y futuros socios nos miren como una institución regulad, y así los socios tengan confianza para hacer ahorro, retiro y otros servicios afines.

6. **¿Qué inconvenientes ha encontrado usted, debido a la no aplicación de evaluación de control interno para los procesos de crédito?**

   Los inconvenientes que se han presentado dentro de la cooperativa han sido varios, en sí, existe el control tanto a los oficiales y asesores de crédito la forma como conceden crédito, pero sería necesario realizar evaluación de los préstamos colocados en este trimestre para verificar la falencia en el proceso de crédito.

7. **¿El seguimiento y control de los créditos otorgados son adecuadas?**

   Sí, porque el control a los asesores de crédito realizado por parte de gerencia y oficial de crédito son diarios, además ellos son encargados de cumplir con las metas establecidas cada inicio de mes para así mantener una buena estabilidad de la institución.

8. **¿Considera que, aplicando un modelo de evaluación del proceso de control interno en el área de crédito mejoraría la colocación de microcrédito?**

   Si se mejoraría con la aplicación de este modelo ya que al existir un formato permitiría seguir paso a paso para evitar crediticio.

4.1.Conclusiones

- En lo que concierna al tema de estudio, el 63% de los encuestados se identifica la problemática sobre el desconocimiento de las 5 C de crédito lo que genera una ineficiente colocación de crédito, y en el mismo contexto apenas, un 12% afirman conocer definitivamente.

- De igual manera, al no contar con los controles permanentes por parte de los superiores, el área de crédito no cumple con el seguimiento a los préstamos concedidos, solo el 62% hacen seguimiento a los préstamos concedidos de manera exitosa, del mismo argumento un menor porcentaje cumplen con lo requerido lo que ha provocado un desliz en los procesos de créditos.

- En cuanto a las causas principales se destaca por falta de control de expedientes, la carencia de análisis en capacidad de pago de los socios, esto se da debido a falta de capacitación al personal del tema en estudio; ya que la falta información impacta de manera desfavorable en el proceso de otorgamiento de crédito, lo que da como consecuencia crédito concedidos no recuperados puntualmente.

- La cooperativa tiene 7 años en el mercado, por lo que el conocimiento sobre la colocación de crédito es ineficiente, la importancia al tema de evaluación de control interno en área de crédito es poca, a pesar de las medidas adoptadas sobre controles de los procesos no son adecuadas, por tanto, se identificó la falta de un diseño de modelo de evaluación del control interno al colocar los créditos esto con la finalidad de evitar cualquier tipo de riesgo.

4.2.Recomendaciones

- Mejorar la eficiencia en colocación de producto financiero microcrédito mediante en el desarrollo de conocimientos a través de capacitación, principalmente en materia colocación de créditos (5 c de crédito), lo que permitirá evitar problemas financieros futuros.

- Se recomienda realizar controles permanentes a todo el personal del área crédito por parte de superior inmediato, de esta manera evitar cualquier riesgo crediticio futuro.

- Es importante que todo el personal de la Cooperativa este en constante capacitación en temas de control, control interno, colocación de crédito entre otras que beneficien al desarrollo de la institución financiera; con la finalidad de mejorar los procesos de crédito para una eficiente colocación y así, visualizar si se cumple con los parámetros establecidos.

- Es necesario, recomendar a los directivos de la Cooperativa que ponga en aplicación diseño de un modelo de evaluación control interno en el departamento de crédito para contribuir una mejora en los procesos de crédito; y los resultados se verán reflejados a través de eficiente colocación de crédito.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

5.1.Tema de Investigación

Evaluación de Control Interno en el Departamento de Crédito en una Cooperativa De Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda

5.2. Institución

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Rumy Wara" Ltda.

5.3.Ubicación

La cooperativa de Ahorro y Crédito "Rumy Wara" Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Pelileo Provincia Tungurahua, con su Matriz localizada en el centro de la ciudad.

Ilustración 5.1: Localización de la Cooperativa



Fuente: Google Maps
Elaborado por: Shirley Quinapanta

5.4.Tiempo de Ejecución

Desde el 01 de enero al 30 de junio del año 2018

5.5.Antecedentes de la Propuesta

Al conocer sobre control interno en la colocación de producto microcrédito y fundamentándose en estudios anteriores, la investigación realizada permitió diagnosticar el desconocimiento de las 5 C de crédito lo que genera deficiente colocación de producto financiero microcrédito (63%) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara., y solo, un 12% conocen este tipo de sistema para su desenvolvimiento en el área de crédito.

Además, se fundamentó los procesos de colocación de crédito hasta su otorgamiento; dichos compendios se basan en la investigación documental, dado que se mencionaron autores importantes que dieron a conocer el problema hallado en la institución financiera, por consiguiente, apreciaron la presente propuesta a manera de solución al problema.

Validada la información se evidencio que existen falencias en los procesos de concesión crediticia debido a falta de socialización o capacitación al personal lo que da a conocer que no existe comunicación en la misma área, a partir de esta necesidad, es necesario la presente propuesta, para mejorar los aspectos encontrados en la investigación, lo que permitirá eficiente colocación del producto microcrédito.

5.6. Justificación

La cooperativa de Ahorro y crédito Rhumy Wara Ltda., busca fortalecer al Departamento de Crédito, a través de la evaluación de control interno al departamento de crédito, la cual permitirá mejorar eficiente colocación crediticia, ya que se determinaron los aspectos relevantes de cada uno de los métodos de evaluación de

control interno, cuestionario, Método Descriptiva y Flujograma o Diagrama de Flujo determinándose deficiencias en puntos de control no aplicados.

A partir del estudio efectuado en el marco metodológico se ha evidenciado falencias en el departamento de crédito que pueden ser controladas y mejoradas con la aplicación del diseño de un modelo de evaluación de control interno, con los métodos antes mencionados del componente crédito principalmente en colocación del producto financiero, y, Cuestionario diseñado como herramienta de supervisión; por lo tanto, se justifica la realización de la propuesta planteada.

5.7.Objetivo

5.7.1. Objetivo general

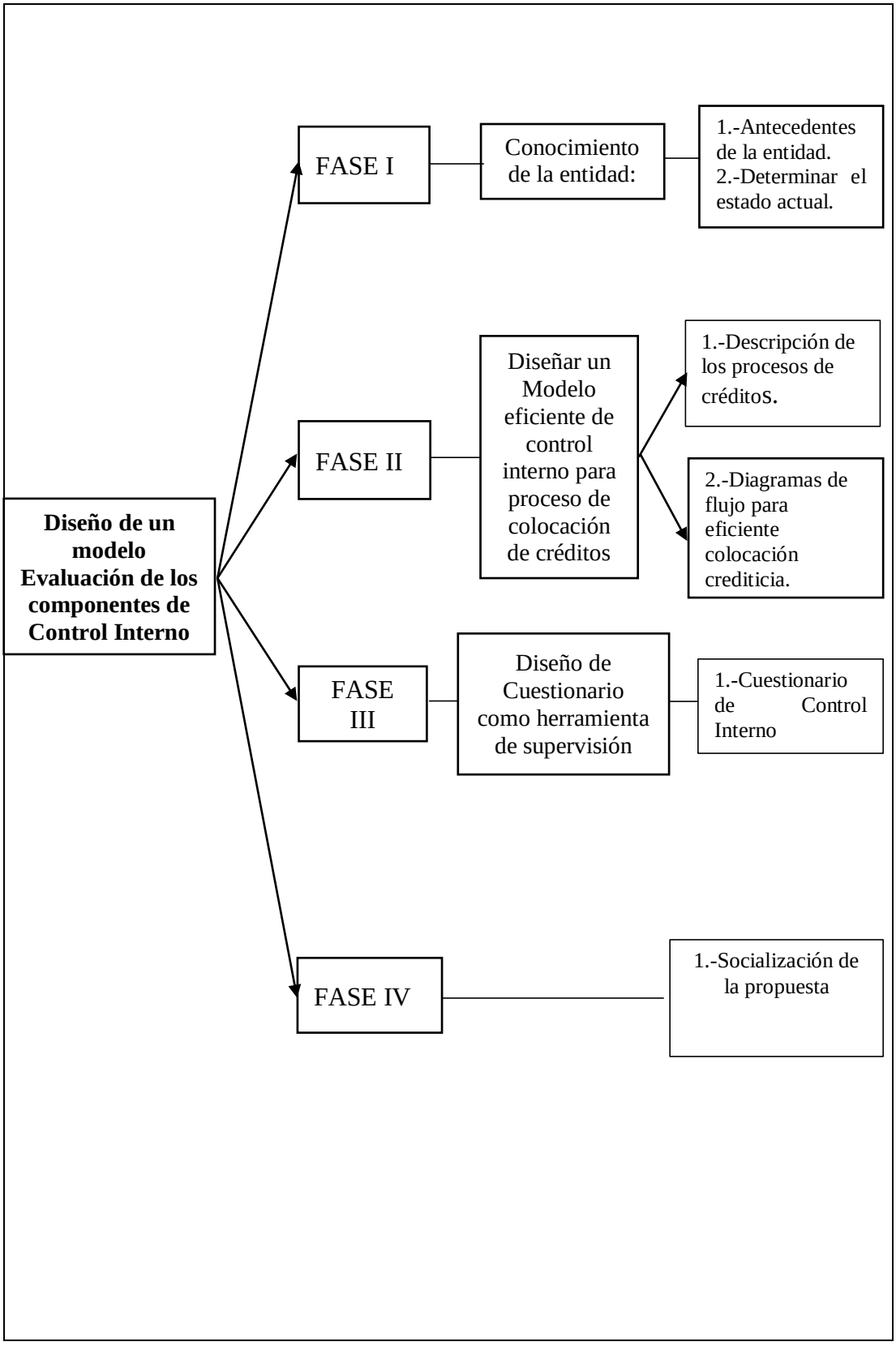
Evaluar el Control Interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda.

5.7.2. Objetivo especifico

- Realizar un estudio previo de los antecedentes institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda.
- Determinar el estado en que se encuentra cada uno de los componentes del control interno.
- Diseñar un modelo eficiente para el proceso de colocación de los créditos en el departamento de crédito.

5.8. Metodología

Tabla 5.1 Metodología propuesta



5.9.Administración

La administración de la presente propuesta lo realizara la gerencia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda., previo conocimiento y autorización de Presidencia, conjuntamente con el jefe del departamento de crédito para el proceso de colocación (concesión) crediticia las cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 5.2. Administración de la propuesta

Consejo de vigilancia	Gerente General	Departamento de crédito
Está integrada por cuatro vocales elegidos por la Asamblea general de socios. La misma que se encarga de revisar el cumplimiento de los reglamentos, y estatutos establecidos por la cooperativa.	Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa, previa delegación de consejo de administración. Posteriormente responder la marcha administrativa, financiera y operativa, suministrar información que soliciten los socios, los órganos internos, la Superintendencia Economía Popular y Solidaria y por ende ejecutar las políticas de la cooperativa.	Es el área más importante, ya que, gira la razón de ser de la cooperativa, a través de los diferentes servicios de crédito que ofrece. Así mismo, administra y ejecuta los diferentes procesos de concesión de crédito emanados de las políticas de crédito.

Fuente: Coac "Rhumy Wara Ltda"

5.10. Previsión de la Evaluación

Como previsión de la evaluación de la propuesta realizada se mantendrá un seguimiento de la misma, con el propósito de efectuar y generar un conocimiento general acerca de la evolución de los componentes del Control Interno Coso I. Para lograr este objetivo se anexa el siguiente cuadro que permitirá evaluar los resultados de la aplicación de la propuesta.

5.11. Desarrollo de la Propuesta

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	1
	Portada	Fase	I

FASE I

Conocimiento de la Entidad

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

PUCE AMBATO	**Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno**	Pagina	2
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

1: ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD

En 1998 un grupo de 6 jóvenes de diferentes comunas deciden formar la fundación la cual llevaría el nombre de RHUMY WARA, que en los meses siguientes sería presentada al MIES. Fue aprobada el 14 de junio del mismo año, obteniendo la personaría jurídica. El año siguiente cumpliría con el primer objetivo de firmar el convenio institucional, RHUMY WARA y la Universidad UNIANDES, que hasta la actualidad se mantiene. Tiempo más tarde se extendió la cooperación con varios profesionales, en diferentes ramas, de las provincias de Tungurahua y Cotopaxi. El motivo de esta acción fue la necesidad de compartir con experiencias con otros estudiantes que no tuvieron la oportunidad de acceder a dicho convenio. Años más tarde se empezó con la presentación de dinero, los miembros pudientes pusieron en ahorro y los socios necesitados accedieron a un préstamo. Así paso cerca de 9 años y en el año 2009 se empezó a planificar la posibilidad de crear una Institución Financiera y pertenecer a CODENPE, ente legalmente reconocido por el estado ecuatoriano como regulador para este tipo de organizaciones de los pueblos y nacionalidades indígenas conforme a la política del buen Vivir. Finalmente, la institución, el 24 de marzo del año 2010, fue reconocida por la CODENPE, como CORPORACIÓN DE DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y FINANCIERO "RHUMY WARA".

Desde el año 2010 la organización viene funcionando como Institución de Intermediación Financiera en la modalidad de cooperativa. Se establecieron 4 agencias: Quero, Salcedo, en la provincia Insular Galápagos isla Santa Cruz, funcionando su oficina matriz en la ciudad de Pelileo.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	3
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Motivo de la evaluación

La evaluación que se realiza en la institución financiera es con el propósito de obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, el mismo que servirá para el desarrollo profesional en mundo laboral.

Por lo tanto, se emitió una solicitud para realizar esta actividad en la Cooperativa de Ahorro y Credito Rhumy Wara Ltda., Matriz Pelileo, la cual fue autorizada por el Gerente General Sr. Nicolás Masaquiza. **Ver Anexo 4**

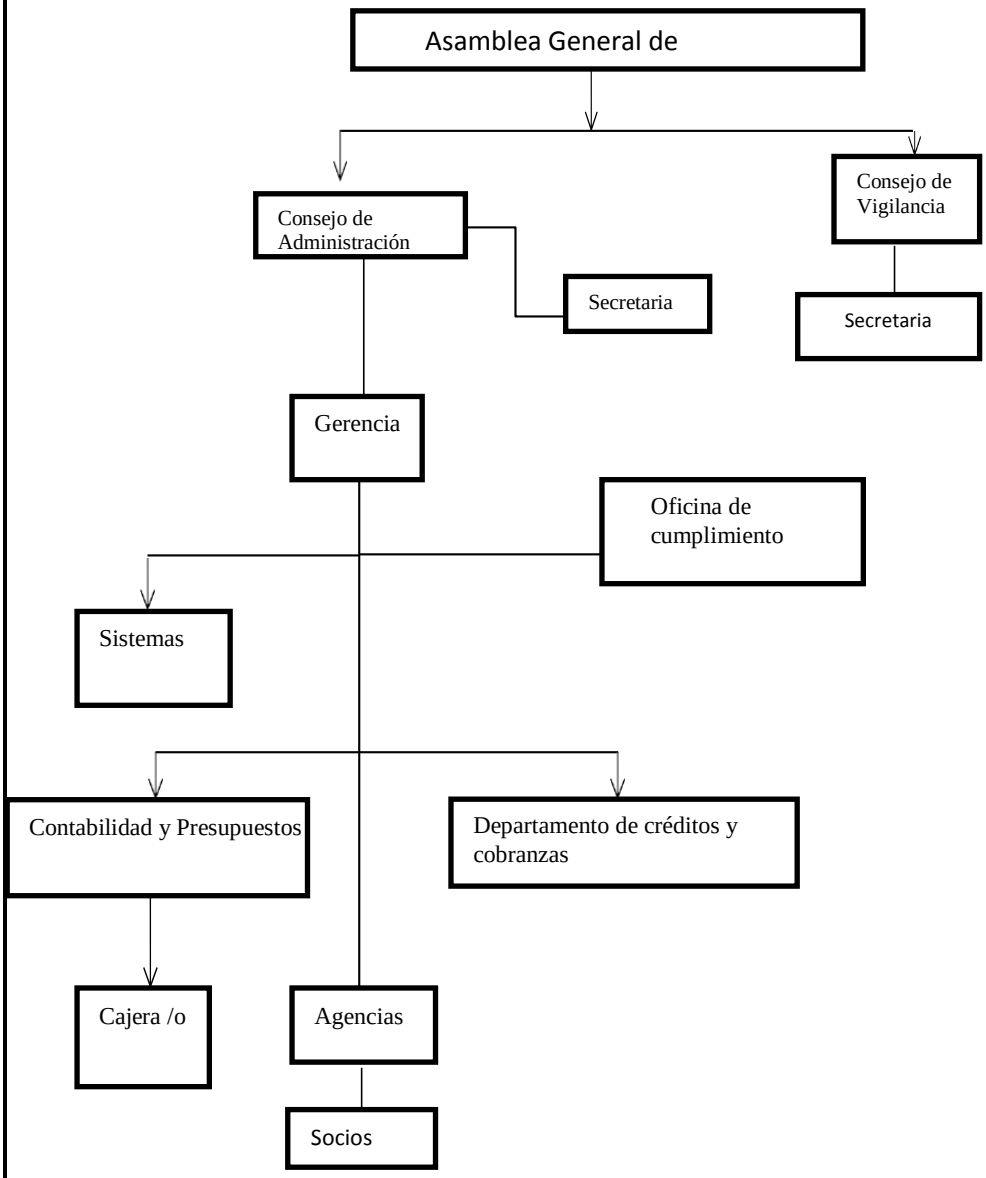
Base legal

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Ley de Régimen Tributario Interno Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Normas Ecuatorianas de Auditoría

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	4
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda tiene la siguiente estructura orgánica al 30 de junio del 2018



Esquema: 5.1 Organigrama
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	5
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Sistema de Archivo

Dentro del área de crédito y cobranzas se logró observar que las carpetas que contienen expedientes personales del sujeto de crédito y las garantías se archivan de orden numérico, mientras que los reportes de crédito y cobranza son archivados por fechas de entrega por parte de los asesores de créditos.

Estado de Operaciones

Durante el periodo comprendido a evaluar el control interno en el área de crédito se considera el valor 275.906,33 dólares de crédito otorgados a noventa socios 174.252,07 dólares cuotas por cobrar y 11.623,39 dólares en morosidad, del periodo de enero a junio del año 2018, según reporte de Matriz Pelileo. Ver anexo 5

Los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Rhumy Wara Ltda”., **Ver anexo 6**

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	6
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

2: DETERMINAR SU ESTADO ACTUAL

Para la ejecución de evaluación del control interno de la Coac "Rhumy Wara" Ltda., se inicia con método cuestionario para su respectivo análisis de los cinco componentes del COSO I, a través de un modelo formulado para los cuestionarios aplicables en la evaluación de los componentes del control interno la cual se presenta a continuación:

PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Componentes del Control interno								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
Título								
Pregunta necesario para el proceso de crédito								
Pregunta necesario para el proceso de crédito								
Título								
Pregunta necesario para el proceso de crédito								
Pregunta necesario para el proceso de crédito								
Título								
Pregunta necesario para el proceso de crédito								
∑ Valores Obtenidos							0	
Óptimo para el factor							5	
Calificación Proporcional obtenida							0%	

Fuente: Shirley Quinapanta- Adaptación Cuestionario Evaluación- Proceso de Control Interno, Proyecto Contraloría General de la Republica-Boliviana (Varo, 2018)

Además, se calificará el nivel riesgos y de confianza de acuerdo a los intervalos que se detalla a continuación:

Tabla 5.3 Nivel de Riesgo

INTERVALO	CONFIANZA	RIESGOS
15%-50%	Bajo	Alto
51%-75%	Moderado	Moderado
76%-95%	Alto	Bajo

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	7
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Ambiente De Control

a. Evaluación del Factor: Integridad y Valores Éticos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO								
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿En la cooperativa existe un código de ética y/o política de ética?		X			S.Q.	0		S.Q.
2. ¿Los valores éticos han sido comunicados mediante documentos como: un instructivo o manual?		X			S.Q.	0		S.Q.
3. ¿El departamento de crédito posee un manual de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
4. ¿Los objetivos de crédito contribuyen al cumplimiento de misión y visión de la entidad?	X				S.Q.	5		S.Q.
5. ¿Existe una estructura funcional en el área de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
6. ¿Existen sanciones para quienes no cumplen con las funciones asignadas?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿Existen políticas para agilitar los procesos de crédito?	X	X			S.Q.	5		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						20		
Óptimo para el factor						**35**		
Calificación Proporcional obtenida						57%		

Estado: El factor de "integridad y valores éticos" no se ha desarrollado en perfección, debido a la falta de interés total por parte de la gerencia y la falta de comunicación sobre establecimiento de código de ética a sus mandos inferiores y todo el personal, ha generado deficiencias en la parte laboral de cada uno de los empleados de la organización.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	8
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

b. Evaluación del factor: Administración estratégica

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Existen estrategias consistentes de crédito con la misión de la entidad?		X			S.Q.	0		S.Q
2. ¿El presupuesto de la entidad constituye la expresión-financiera de las operaciones programadas?	X				S.Q.	5		S.Q
3. ¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos del área de crédito para el seguimiento de estrategias (POA)?		X			S.Q.	0		S.Q
4. ¿Existen responsables determinados especificamente para seguimiento periódico del cumplimiento de las metas y objetivos del área de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q
5. ¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento del área de crédito?	X					5		
∑ Valores Obtenidos						10		
Óptimo para el factor						**25**		
Calificación Proporcional obtenida						40%		

Estado: El factor de "administración estratégica" registra debilidad en la parte del desarrollo de estrategias y falta de determinación del responsable para el control de cumplimiento de metas y objetivos de todas las áreas y específicamente del área de crédito ya que esta, es uno de los más importantes para generar liquidez para el progreso y desarrollo de la organización.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	9
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

c. Evaluación del factor: Sistema organizativo

SISTEMA ORGANIZATIVO								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Existe una adecuada dimensión del área de crédito en comparación a la unidad administrativa para el cumplimieto de los objetivos?	X				S.Q.	5		S.Q
2. ¿La cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios vinculados con el área de crédito ?	X				S.Q.	5		S.Q
3. ¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la aprobacion por parte del consejo sobre la operaciones y actidades a desarrollar en el área de credito?		X			S.Q.	0		S.Q
4. ¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de la operaciones realizadas en dicha área?	X				S.Q.	5		S.Q
5. ¿Existen procesos diseñados para el cumplimieto de los objetivos de crédito ?		X			S.Q.	0		S.Q
6. ¿Existen procedimiento operativos diseñados y estos estan incluidos en manual de procesos de créditos ?		X			S.Q.	0		S.Q
7. ¿En el área de crédito existe un reglamento específico para su respectivo control?	X				S.Q.	5		S.Q
8. ¿Los reglamento específicos son consistentes con las normas vigentes de SEPS?		X			S.Q.	0		S.Q
∑ Valores Obtenidos						20		
Óptimo para el factor						**40**		
Calificación Proporcional obtenida						50%		

Estado: El factor de "Sistema organizativo" se encuentra en un campo moderado, lo que significa que, para su perfección, la cooperativa debe continuar desarrollando procedimientos adecuados para el cumplimiento de las metas y objetivos del área, así mismo la existencia de manual del proceso de crédito no genera utilidad por lo que no realiza seguimiento apropiado que permita eficiente operación de la misma.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	10
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

d. Evaluación del factor: Asignación de responsabilidades y Niveles de autoridad

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificación	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿La cooperativa se ha elaborado POAI para todo el personal del crédito y de los demas áreas?	X				S.Q.	5		S.Q
2. ¿La POAI describe adecuadamente las funciones especificas de cada puesto del área de créditoy de los demás áreas?		X			S.Q.	0		S.Q
3. ¿Los funcionarios que toman decisiones de aprobacion de crédito tienen el nivel de autoridad correspondiente?	X				S.Q.	5		S.Q
4. ¿Existe evaluación de desempeño en el área de credito para tomar medidas correctivas?	X				S.Q.	5		S.Q
5. ¿La cooperativa ha elaborado programas de capacitación específicamente en el área de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q
6. ¿Existe personal suficiente y adecuado para efieciente desarrollo de sus funciones asignadas?	X					5		
∑ Valores Obtenidos						20		
Óptimo para el factor						**30**		
Calificación Proporcional obtenida						67%		

Estado: El factor de "asignación de responsabilidades y niveles de autoridad" se halla en un estado alto por lo que se desarrollado constantemente, pero la falta de aplicación práctica de todos aspectos condicionantes puede variar, la inexistencia de cronograma de capacitación para personal de crédito puede deslizarse en la parte de colocación y cobranza de crédito.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	11
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

e. Evaluación del factor: Filosofía de la dirección

FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Existen evidencias del desarrollo de un estilo participativo por parte de la maxima autoridad del área de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
2. ¿El clima organizacional de jefe inmediato en dicho departamento es adecuado ?	X				S.Q.	5		S.Q.
3. ¿Existen evidencia que la gerencia realiza controles permanentes al departamento de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
4. ¿La gerencia exige el cumplimiento y respeto de los controles internos establecidos?	X				S.Q.	5		S.Q.
5. ¿El jefe inmediato establece expectativas de desempeño para el personal operativo del área?	X				S.Q.	5		S.Q.
6.¿El jefe del área es consciente de los riesgos presentes y potenciales que puedan perjudicar el logro de los objetivos?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿Existen preocupación de la Gerencia y jefe del área por la confiabilidad de la informacion financiera?	X				S.Q.	5		S.Q.
8. ¿El jefe del área tiene políticas definidas para el desarrollo de las operaciones crediticias?	X				S.Q.	5		S.Q.
9. ¿La gerencia ha difundido la declaración de propósito, autoridad y responsabilidad de la UAI para el área de crédito de la cooperativa de acuerdo a las normas vigentes?		X			S.Q.	0		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						35		
Óptimo para el factor						**45**		
Calificación Proporcional obtenida						78%		

Estado: El factor de "filosofía de dirección", es el más desarrollado en la entidad. Sin embargo, hace falta la autoridad y responsabilidad sobre toma de decisiones en casos significativas por parte de la gerencia y en decisiones que compete a todos las autoridades de la organización no existen comunicación oportuna, por ende, el esquema estructural de la cooperativa está centrado a la gerencia.

f. Evaluación del factor: Competencia Personal

COMPETENCIA PERSONAL								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿El personal de crédito tiene capacidad y entrenamiento para asumir su responsabilidad en las funciones asignadas?	X				S.Q.	5		S.Q
2. ¿?Existe evidencias que demuestre de que el personal posee habilidades y conocimientos requeridos?		X			S.Q.	0		S.Q
3.¿El jefe del área posee conocimientos, habilidades y experiencias para la toma de decisiones?	X				S.Q.	5		S.Q
∑ Valores Obtenidos						10		
Óptimo para el factor						**15**		
Calificación Proporcional obtenida						67%		

Estado: El factor de "competencia personal", es el más aplicado en el área de crédito considerando que, es el área principal para generar créditos a través de eficiente y buena colocación de producto financiero a los clientes, ya que esta permite crecer económicamente y socialmente en la cooperativa y a su vez con el entorno que rodea para atraer más socios.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	13
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

g. Evaluación del factor: Políticas de administración personal

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN PERSONAL								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Existe un reglamento específico de Administración personal aprobado por la máxima autoridad ejecutora?	X				S.Q.	5		S.Q.
2.¿Existen procedimientos para la investigación de datos sobre los postulantes a los cargos vacantes del área de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
3. ¿Existen politicas establecidas para la administración personal?	X				S.Q.	5		S.Q.
4. ¿Existen politicas adecuadas que permiten que los candidatos no hayan tenido problemas vinculado con la		X			S.Q.	0		S.Q.
5. ¿Se ha determinado formalmente quienes deben aplicar las distintas políticas para el manejo del personal?	X				S.Q.	5		S.Q.
6. ¿Existe interés por parte de la cooperativa en mantener y capacitar a todo el personal y sobre todo al personal de crédito con buenos desempeños y comportamiento éticos?	X				S.Q.	5		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						25		
Óptimo para el factor						**30**		
Calificación Proporcional obtenida						83%		

Estado: El factor "políticas de administración personal", es uno de los subcomponentes del ambiente de control más desarrollados, ya que la cooperativa se preocupa por el bienestar de la misma, por ende, todo el personal está capacitado y motivado a esforzar en crecer la cooperativa.

h. Evaluación del factor: Rol de auditoría interna

ROL DE AUDITORÍA INTERNA								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Las auditorías cubren las áreas mas significativa como aquellas que cuentan con mayor riesgo: el departamento de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q
2. ¿El responsable de la UAI tiene tiene el nivel de experiencia e idoneidad necesario para el desempeño adecuado de su cargo?	X				S.Q.	5		S.Q
3. ¿La UAI tiene imagen positiva de la cooperativa y a su vez proporciona informacion requerida ?	X				S.Q.	5		S.Q
4. ¿La UAI tiene acceso a los archivos e información para realizar auditoría en cualquier momento en el área de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q
5. ¿La UAI cumple con el tiempo programado en el departamento de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q
∑ Valores Obtenidos						20		
Óptimo para el factor						**25**		
Calificación Proporcional obtenida						80%		

Estado: El factor "rol de auditoría interna", es otro de los subcomponentes más aplicados en la cooperativa, ya que se pudo observar mediante visita previa realizada el arduo trabajo que tiene para efectuar control adecuado del área de crédito y de los demás departamentos afines. Es decir que la UAI cuenta con suficiente capacidad y experiencia para realizar su trabajo y además tienen acceso al sistema con autorización del jefe de crédito.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	15
	Conocimiento de la entidad	Fase	I

i. Evaluación del factor: Atmosfera de confianza

ATMÓSFERA DE CONFIANZA								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Ambiente de control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿La gerencia y el jefe del área incentiva la proposición de mejoras a tráves de reconimiento al personal de mejor desempeño?	X				S.Q.	5		S.Q
2. ¿Los emisores conocen si los mensajes han sido correctamente entendido por los receptores antes de la ejecución de las instrucciones correspondientes?		X			S.Q.	0		S.Q
3. ¿Los esfuerzos de cada uno de los integrantes del área de credito son compesados economicamente y psicosocialmente?	X				S.Q.	5		S.Q
4. ¿La gerencia cumple con las promesas relacionadas con el mejoramiento de las condiciones de trabajo?	X				S.Q.	5		S.Q
5. ¿Existen actitudes de la Gerencia y jefe del área que son percibidas como injustas por parte del personal de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q
∑ Valores Obtenidos						20		
Óptimo para el factor						**25**		
Calificación Proporcional obtenida						80%		

Estado: El factor de "atmosfera de confianza", cuenta con mayor significancia de su trabajo por parte de los superiores en mantener incentivados y motivados en sus funciones que realiza los empleados de la entidad, pero, para su perfección necesitan constante retroalimentación de sus funciones para una adecuada operación.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	16
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Resumen de evaluación- Ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	**Supervisado por:** Shirley Quinapanta					
Alcance: Ambiente de control						
FACTORES	**CALIFICACIONES**					
	Óptimas			**Obtenidas**		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Integridad y valores éticos	35	0,1111	4	20	0,111	2
2. Administración estratégica	25	0,1111	3	10	0,111	1
3. Sistema organizativo	40	0,1111	4	20	0,111	2
4. Asignación de responsabilidades	30	0,1111	3	20	0,111	2
5. Filosofía de la dirección	45	0,1111	5	35	0,111	4
6. Competencia del personal	15	0,1111	2	10	0,111	1
7. Políticas de Administración personal	30	0,1111	3	25	0,111	3
8. Rol de auditoría interna	25	0,1111	3	20	0,111	2
9. Atmósfera de confianza	25	0,1111	3	20	0,111	2
∑ Valores Obtenidos						20
Óptimo para el factor						**30**
Calificación Proporcional obtenida						67%

Estado: El componente de "Ambiente de Control" se encuentra desarrollando eficientemente en toda la organización, pero existe un desface por la inexistencia de los procesos de colocación adecuados de crédito. Además, hay otros aspectos condicionantes que la gerencia debe poner más atención en la misma área.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	17
Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Evaluación de Riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Evaluación de Riesgo								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿En todos los niveles de la organización, se ha difundido el concepto riesgo de crédito y sus consecuencas?	X				S.Q.	5		S.Q.
2. ¿El comité de crédito realiza reportes sobre colocación de creditos y cartera de riesgos para evaluar los procesos crediticios?	X				S.Q.	5		S.Q.
3. ¿Se han determinado los responsables para la identificación de riesgos y análisis de colocación de	X				S.Q.	5		S.Q.
4. ¿Existe una persona de supervisión para correcto cumplimiento del proceso de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
5. ¿Las personas designadas realizan un análisis adecuado del sujeto de los creditos?	X				S.Q.	5		S.Q.
6. ¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a fin de no generar cambios que afecten la ejecución de la operación?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿Los expedientes de crédito contienen información requerida de acuerdo a los cinco c de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
8. ¿La Gerencia y el comité de crédito realiza reuniones periódicas con el fin de aprobar los creditos?		X			S.Q.	0		S.Q.
9 ¿Se han establecido procedimientos para aplicar autoevaluacion al personal del Departamento de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
10. ¿El manual de crédito definen los límites de aprobación de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
11. ¿Existe un monto presupuestado trimestral para la colocación de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
12. ¿El sistema que maneja para las operaciones crediticias, alerta un monto limite que debe colocar a la terminación del trimestre?		X			S.Q.	0		S.Q.
13. ¿El Departamento de crédito cuenta con un sistema de información más confiable para la obtención del historial del sujeto de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
14. ¿Se han determinado responsables para monitorear esta información?		X			S.Q.	0		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						35		
Óptimo para el factor						**70**		
Calificación Proporcional obtenida						50%		

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	18
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Estado: El componente "Evaluacion de Riesgo", es uno de los mas importantes para detectar riesgo que ocurre en la entidad y sobre todo en el departamento de credito, una de las falencias que se puede detectar es la inexistencia de responsable de supervision para cumplimiento del proceso de colocacion de creditos, otra es la carencia de analisis al momento de otorgar credito lo que significa el desconocimiento de la 5 c de credito; la gerencia y el comité de credito no realiza reuniones permanentes sobre credito a colocar y credito vencidos lo que provoca desconocimiento de esta en un tiempo determinado. Ademas, no se tiene planificado un presupuesto trimestral para colocacion de producto financiero más bien su presupuesto es mensual y semestral para su correcto rendimiento. Los riesgos que se puede censurar en el área de crédito y en los demás áreas por parte de la entidad es consistente y viable.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	19
Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Actividades de Control

a. Evaluación del factor: Eficacia y eficiencia de las operaciones

EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Actividades de Control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
Determinación de procedimientos adecuadospor parte de la gerencia								
1¿Existen tareas duplicadas o improductivas con objetivos similares realizadas por distintos personal de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
2. ¿Existen procedimiento administrativos u operativos inefectivos cuyo producto no afectan en los objetivos que debe cumplir la entidad?		X			S.Q.	0		S.Q.
Determinación de actividades de control del departamento de crédito								
3¿Existe una estructura funcional específico en el departamento de crédito para evitar trabajos innecesarios?		X			S.Q.	0		S.Q.
4¿Existen esfuerzos duplicados entre unidades funcionales?		X				0		
Diseño de coordinación suficiente para el departamento de crédito								
5. ¿Existen ineficiencias por impedimentos generadas por la falta de coordinación adecuada entre unidades funcionales?		X			S.Q.	0		S.Q.
Establecimiento de actividades para asegurar que el departamento cumpla sus objetivos								
6. ¿Existen análisis estructurales y mediciones sobre el desempeño del departamento que permitan identificar excesos o defectos en la cantidad del personal operativo?		X			S.Q.	0		S.Q.
Evaluación de eficacia y eficiencia operativa								
7. ¿Existen mediciones para la detección de desvíos en la eficacia y eficiencia operativa?	X				S.Q.	5		S.Q.
Procedimientos de actividades de control								
8. ¿Se informan los desvíos en las especificaciones para que se generen las acciones correctivas correspondientes?	X				S.Q.	5		S.Q.
9. ¿Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las tareas necesarias para las operaciones?	X				S.Q.	5		S.Q.
10. ¿Existen insumos o productos almacenados que por su naturaleza implican implican compras innecesarias de acuerdo con los objetivos operativos que ha definido la		X			S.Q.	0		S.Q.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	20
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES									
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"									
Alcance: Actividades de Control									
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta								
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**			
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:	
11. ¿En el área de crédito existen activos fijos dañados por falta de mantenimiento preventivo adecuado?		X			S.Q.	0		S.Q.	
12. ¿Existen prácticas inapropiadas o que se pueden considerar como despilfarros?		X			S.Q.	0		S.Q.	
13. ¿En el departamento de crédito existen instalaciones con protección adecuada contra los siniestros?	X				S.Q.	5		S.Q.	
14. ¿Los activos financieros tienen asignados los responsables de su custodia?	X				S.Q.	5		S.Q.	
15. ¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento del cronogramas y tiempos de producción en el área de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.	
16. ¿Existe designación de empleado con el nivel jerárquico adecuado para aprobar el servicio o producto generado por el área de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.	
17. ¿Existen responsables de la custodia de los documentos que constituyen información crírica del área de crédito?		X			S.Q.	0			
∑ Valores Obtenidos						40			
Óptimo para el factor						**85**			
Calificación Proporcional obtenida						47%			

Estado: El componente de "Eficacia y Eficiencia de las operaciones", tiene debilidad critica debido a que no cuenta con procedimientos apropiados para sus operaciones; inexistencia de estructura funcional en el crédito, falencias encontradas en relación al control de trabajos innecesarios y trabajos duplicados lo que causa ineficiencia en sus labores diarios. Uno de los aspectos más relevantes que causa en departamento de crédito es la inexistencia de persona responsable para custodiar documentos de mayor relevancia y quien solo puede conocer información confidencial.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

PUCE AMBATO	**Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno** RHUMY WARA	Pagina	21
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

b. Factor de evaluación: Confiabilidad de la información financiera

CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Actividades de Control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Califi cacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿ Los oficiales de crédito cumple con el presupuesto mensual asignado por la gerencia en cuanto a la colocacion de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
2. ¿Los créditos colocados en los últimos seis meses se ha realizado seguimiento de la informacion financiera presentada por el socio?		X			S.Q.	0		S.Q.
3. ¿La información financiera que el socio proporciona realizan seguimiento oportuna?	X				S.Q.	5		S.Q.
4. ¿La unidad de crédito aprueba la información financiera del socio, presentado por el oficial de crédito sin verificación alguna?	X				S.Q.	5		S.Q.
5. ¿Cuándo el socio es antíguo, no necesitan revisar la información financiera?	X				S.Q.	5		S.Q.
6. ¿La unidad de crédito tiene experiencia y capacidad para aprobar los créditos de acuerdo a la información presentado por el socio?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿Los procedimientos para el control de los expedientes de la información financiera es adecuado?	X				S.Q.	5		S.Q.
8. ¿La unidad de crédito obtiene evidencias de los activos financieros presentado por el socio?		X			S.Q.	0		S.Q.
9. ¿La documentación sobre creditos otorgados de hechos significativos es exacta y completa?	X				S.Q.	5		S.Q.
10. ¿En caso de un socio nuevo, se realiza una verificación minuciosa sobre los datos proporcionados para la concesión de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	22
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Actividades de Control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
11. ¿El comité de crédito aprueba créditos colocados a personas de tercera edad?	X				S.Q.	5		S.Q.
12. ¿En caso de insuficiencia de la presentación de documentos de los garantes aprueban el crédito?		X				0		
13. ¿El jefe de oficina aprueba los créditos hasta USD 10,000 sin la aprobación de comité de crédito?		X				0		
14. ¿Con el sistema informático que cuenta la cooperativa permite realizar las operaciones de manera adecuada y	X				S.Q.	5		S.Q.
15. ¿Existe un sistema que proporcione información de las deudas bancarias que posee el socio?	X				S.Q.	5		S.Q.
16. ¿Los procedimientos que aplican para colocar los creditos son eficientes ?	X				S.Q.	5		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						55		
Óptimo para el factor						**80**		
Calificación Proporcional obtenida						69%		

Estado: El componente de "confiabilidad de información financiera", es uno de los componentes más desarrollados y que han puesto en práctica para asegurar la colocación de crédito y a su vez garantiza el pago de los préstamos otorgados. Sin embargo, no existe un proceso adecuado para realizar seguimiento de la información financiera que presenta el socio, ya que a la larga puede traer consecuencias financieras a la cooperativa por no realizar un control adecuado de los expedientes presentados.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	23
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

c. Cumplimiento de leyes y normas

CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Actividades de Control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					CUMPLIMIENTO		
	SI	NO	N/A	Ref/PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Existe un manual de crédito que regule las políticas de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
2. ¿Se cumple estrictamente con requisitos legales para la concesión de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
3. ¿El reglamento específico y los registros de la operaciones de crédito cuentan con medidas de seguridad contra robo?	X				S.Q.	5		S.Q.
4. ¿La unidad de credito cumple con la normativa en el inicio del proceso de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
5. ¿La unidad de crédito realiza un seguimiento del proceso de concertación entre el acreedor y deudor para determinar las condiciones financiera y legales en las cuales se contraera el préstamo?	X				S.Q.	5		S.Q.
6. ¿La unidad de crédito verifica periodicamente que los oficiales de crédito mantengan actualizado las operaciones de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿La UAI realiza auditoría para verificar el funcionamiento eficaz de los controles incorporados en el sistema de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						25		
Óptimo para el factor						**35**		
Calificación Proporcional obtenida						71%		

Estado: El componente de "Cumplimiento de leyes y normas", se encuentra desarrollando eficientemente sus operaciones aplicando las leyes y normas que regulan tanto para el proceso de crédito como para realizar otras operaciones a fines en la cooperativa. La existencia de normativas no puesto en ejecución puede causar desfases en los procesos que realice.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	24
Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Resumen de evaluación – Actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	**Supervisado por:** Shirley Quinapanta					
Alcance: Actividades de Control						
FACTORES	**CALIFICACIONES**					
	Óptimas			**Obtenidas**		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Eficacia y eficiencia de las operaciones	85	0,3333	28	40	0,33333	13
2. Confiabilidad de información financiera	80	0,3333	27	55	0,33333	18
3. Cumplimiento de Leyes y Normas	35	0,3333	12	25	0,33333	8
∑ Valores Obtenidos						40
Óptimo para el factor						**67**
Calificación Proporcional obtenida						60%

Estado: El componente de "Actividades de control ", se encuentra desarrollando, para poner más énfasis y consideración en las áreas más críticas como es el departamento de crédito; su debilidad más marcada se refleja en la aplicación total de la eficacia y eficiencia de las operaciones debido a la falta de herramientas que permitan medir sus operaciones diarias realizadas.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

PUCE AMBATO	**Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno**	Pagina	25
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Información y Comunicación

a. Evaluación del factor: Información

INFORMACIÓN								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Información y Comunicación								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**		
	SI	NO	N/A	Ref/ PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Los personales de créditos que utilizan el sistema de información, están conformes con el dicho sistema?	X				S.Q.	5		S.Q.
2. ¿Se protegen adecuadamente con copias de seguridad los programas de aplicación y los archivos informáticos generado durante procesamiento diario de las operaciones crediticias?		X			S.Q.	0		S.Q.
3. ¿Existe un alto grado de cooperación e interacción entre usuarios del área de crédito y los programadores del sistema de información operativo?		X			S.Q.	0		S.Q.
4. ¿Se destinan recursos suficientes para mejorar o para desarrollar sistemas de información operativo?		X			S.Q.	0		S.Q.
5. ¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de	X				S.Q.	5		S.Q.
6. ¿La información proporcionada al área de crédito por la entidad es confiable para la correcta toma de decisiones?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿El comité de crédito recibe información regularmente sobre los factores críticos de éxito de la operación crediticia?	X				S.Q.	5		S.Q.
8. ¿Existen mecanismos para obtener información sobre sujerencias, quejas y otras informaciones recibidas?		X			S.Q.	0		S.Q.
9. ¿Existe información suficiente y confiable para el seguimiento de la estrategias de colocación de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						25		
Óptimo para el factor						**45**		
Calificación Proporcional obtenida						56%		

Estado: El factor de "Información" se encuentra en una zona moderada por no cumplir con todos los aspectos que le compete; uno de los desfaces que se pudo hallar es falta copia de seguridad diaria de los sistemas informáticos por parte del operador de sistemas, y otros de los aspectos más importantes es la falta de implementación de herramientas que permita obtener opinión acerca de la atención dirigida hacia los clientes.

PUCE AMBATO	**Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno**	Pagina	26
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

b. Evaluación del factor: Comunicación

COMUNICACIÓN									
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"									
Alcance: Información y Comunicación									
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta								
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**			
	SI	NO	N/A	Ref/ PT	Hecho por:	Calificacion	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Existe una comunicación adecuada y suficiente entre todos los empleados del departamento de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
2. ¿Las políticas y los procedimientos de créditos establecidos son comunicados a todo el personal que desempeña en dicho departamento?	X				S.Q.	5		S.Q.
3. ¿Se utilizan reportes crediticios para entregar información diario, semanal y mensual?	X				S.Q.	5		S.Q.
4. ¿Existen procedimientos para comunicar irregularidades crediticias que los colaboradores hayan detectado?	X				S.Q.	5		S.Q.
5. ¿El jefe de crédito comunica a la administración sobre los inconvenientes encontrados?	X				S.Q.	5		S.Q.
6. ¿En el departamento de crédito busca asesoramiento profesional para definir nuevas estrategias para el proceso de crédito?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿La entidad ha establecido canales de comunicación específicamente en el departamento de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						30		
Óptimo para el factor						**35**		
Calificación Proporcional obtenida						86%		

Estado: El factor de "Comunicación", es el subcomponente que más ha desarrollado en la organización ya que existe buena comunicación por parte altos funcionarios con todos los empleados de la entidad. La debilidad que se encontró en el departamento de crédito es la falta de estructuración de proceso de canales de comunicación para omitir tareas inexistentes.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	27
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Evaluación de Resultados- Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	**Supervisado por:** Shirley Quinapanta					
Alcance: Informaión y Comunicación						
FACTORES	**CALIFICACIONES**					
	Óptimas			**Obtenidas**		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Información	45	0,5	23	25	0,5	13
2. Comunicación	35	0,5	18	30	0,5	15
∑ Valores Obtenidos						28
Óptimo para el factor						**40**
Calificación Proporcional obtenida						69%

Estado: El componente "Información y comunicación", se encuentra en estado moderado, la única debilidad que se pudo encontrar es en la parte de información, donde se puede ver aspectos que no son detectados por falta de control de la gerencia y de los mandos superiores.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno		Pagina	28
Conocimiento de la Entidad		Fase	I

Seguimiento

SEGUIMIENTO								
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"								
Alcance: Actividades de Control								
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Shirley Quinapanta							
	DISEÑO					**CUMPLIMIENTO**		
	SI	NO	N/A	Ref/ PT	Hecho por:	Calificación	Ref P/T	Hecho por:
1. ¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones crediticias?	X				S.Q.	5		S.Q.
2. ¿Existe una persona que supervise para el cumplimiento de todo el proceso del departamento?		X			S.Q.	0		S.Q.
3. ¿Existen evidencias de la comparación periódica de los expedientes de los créditos solicitados en realación a la información financiera?		X			S.Q.	0		S.Q.
4. ¿Se aplican controles al departamento de crédito que permitan comprobar la ejecución de funciones e identificar las deficiencias existentes?	X				S.Q.	5		S.Q.
5. ¿Se realizan auditoria para evaluar las operaciones realizadas?	X				S.Q.	5		S.Q.
6. ¿Se realiza seguimiento a todo el personal de crédito de todas las operaciones crediticias que ejecuta diariamente?	X				S.Q.	5		S.Q.
7. ¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento constante de los créditos colocados?	X				S.Q.	5		S.Q.
8. ¿Se efectúan comparaciones de solicitudes aprobadas actuales con las solicitudes aprobadas históricas?		X			S.Q.	0		S.Q.
9. ¿Al otorgarse los créditos se establecen las formas de pago?	X				S.Q.	5		S.Q.
10. ¿Existen controles de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para fines solicitados, y en caso de comprobar lo contrario realizan sanciones pertinentes?		X			S.Q.	0		S.Q.
11. ¿La UAI realiza seguimiento de los informes presentados por parte del departamento de crédito?		X			S.Q.	0		S.Q.
∑ Valores Obtenidos						30		
Óptimo para el factor						**55**		
Calificación Proporcional obtenida						55%		

Estado: El componente "Seguimiento", es uno de los elementos fuertes del control interno. Los funcionarios de la cooperativa manifiestan la existencia de seguimiento sin barreras, pero sin una retroalimentación del cumplimiento de sus funciones. Y además no existe respaldo de los supuesto seguimientos realizados durante el primer semestre del año 2018.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	29
	Conocimiento de la Entidad	Fase	I

Evaluación de los Resultados obtenidos de los componentes de control interno

EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	**Supervisado por:** Shirley Quinapanta					
Alcance: Control interno Coso I						
FACTORES	**CALIFICACIONES**					
	Óptimas			**Obtenidas**		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Ambiente de Control	30	0,2	6	20	0,2	4
2. Evaluación de riesgo	70	0,2	14	35	0,2	7
3. Actividad de control	67	0,2	13	40	0,2	8
4. Información y comunicación	40	0,2	8	28	0,2	6
5. Seguimiento	55	0,2	11	30	0,2	6
∑ Valores Obtenidos						31
Óptimo para el factor						52
Calificación Proporcional obtenida						58%

Interpretación: El nivel de confianza de los componentes de Control Interno Coso I es de 58%, siendo este nivel moderado, lo que significa que, si existen controles, pero no se han hecho evidentes.

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

La existencia de bajo niveles de riesgos de control implica la presencia de procedimiento adecuado en todas las áreas, específicamente en el departamento de crédito.

Tabla 5.4 Determinación de Nivel de riesgo en el área de crédito

INTERVALO	CONFIANZA	RIESGOS
15%-50%	Bajo	Alto
51%-75%	Moderado	Moderado
76%-95%	Alto	Bajo

Elaborado por: Shirley Quinapanta

Interpretación: El nivel de riesgo en el departamento de crédito específicamente en el área de colocación de crédito indica:

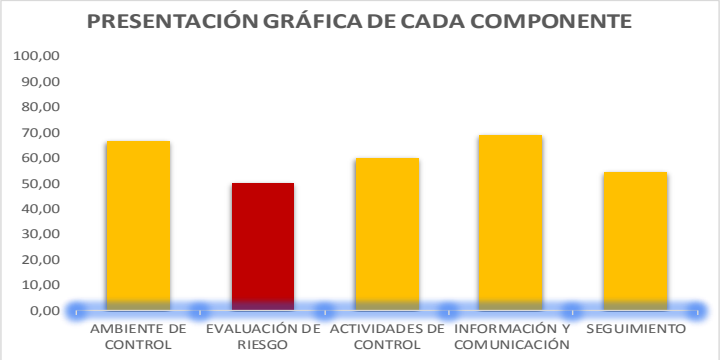
Confianza: **58% Moderada**

Riesgo: **Moderado.**

También es importante resumir los resultados por cada componente para conocer en que componente se halla posibles eventos o riesgos.

COMPONENTES	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL	30	20	66,67	MODERADO
EVALUACIÓN DE RIESGO	70	35	50,00	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	67	40	60,00	MODERADO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	40	28	68,75	MODERADO
SEGUIMIENTO	55	30	54,55	MODERADO
TOTAL	262	153	58,28	MODERADO

Grafico 5.1 Presentación grafica de cada componente:



En el grafico muestra una escala de porcentajes (1 al 100) el nivel de confianza de cada uno de los cinco elementos del COSO I, en resumen, los de menores en calificación y en niveles de confianza es el componente de "EVALUACIÓN DE RIESGO (50%), en el cual demuestran los niveles de riesgo más alto que el resto de los componentes, seguidos por los del nivel de riesgo moderado que son los de "AMBIENTE DE CONTROL, ACTIVIDADES DE CONTROL, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN y SEGUIMIENTO (67%,60%,69%, 55%)".

Los problemas detectados de acuerdo el cuestionario de control interno aplicado se puede resumir en:

No se lleva un registro estructurado de la información que proporciona el socio.

- Se depende enteramente de la "Central de Riesgo" para consultar información del socio. No hay método de verificación de documentos establecido. Gestión ineficiente de documentos y respaldo de la información. No existen alarmas que notifiquen el estado de una solicitud de crédito.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	32
	Portada	Fase	II

FASE II

Diseñar un Modelo eficiente de Control Interno para el proceso de colocación de Créditos

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

Introducción

Los componentes del control interno son herramientas ideales que permiten direccionar a las organizaciones mediante control oportuno (cuestionario del control interno) para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Estos componentes fomentan la aplicación del control sobre los procesos de las operaciones que realiza en cada uno de ellos, permitiendo las facilidades y beneficios que proporciona para la perfección de la entidad a través de una correcta implementación del sistema de control interno en cada una de las áreas del departamento.

Principalmente, se realiza la evaluación de control interno utilizando Coso I, con el objeto de verificar las falencias en el proceso de crédito y en base a ello desarrollar un modelo que permitirá corregir los problemas encontrados y mejorar de manera eficiente en la colocación de crédito ajustando el presupuesto mensual pronosticado. Además, dicha aplicación favorecerá a la Cooperativa marchar en perfección en todos los aspectos que considere necesario.

1: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO

Método Descriptivo

Procedimiento

El Departamento de crédito para colocar producto financiero en el mercado debe tener la aprobación de la Gerencia, comité de crédito y jefe de crédito para montos mayores a USD 10000.00

Funciones del Departamento de créditos

Objetivo del puesto

Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades, del Área de crédito de la Cooperativa en sus diferentes modalidades, gestionando las recuperaciones de los créditos colocados, utilizando criterios definidos en las políticas y reglamentos; así mismo, evaluar los productos y servicios crediticios procurando obtener máximo rentabilidad al menor riesgo posible en las colocaciones de los productos financieros.

Controlar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de los créditos dentro de los dispositivos legales que norman la intermediación financiera del país.

Funciones especificas

- Dirigir y controlar los procedimientos relacionadas con evaluación, otorgamiento, vigilancia y recuperación de los créditos colocados.
- Vigilar que las operaciones de crédito presentadas, mediante solicitudes de préstamo se ajusten a los dispositivos legales vigentes y a las normas internas de la cooperativa.

- Mantener comunicado constantemente a la Gerencia General de la institución en cuanto a las colocaciones y recuperaciones de crédito realizadas.
- Evaluar las solicitudes de crédito de montos mayores, mediante análisis apropiado de las 5 C de crédito.
- Evaluar las actividades de seguimiento de los créditos colocados y verificar de las condiciones estipuladas en las propuestas de créditos.
- Colaborar en los eventos de capacitación a fin de mejorar su conocimiento, lograr experiencia y comprensión de políticas, procedimientos y reglamentos de los productos y servicios de la cooperativa.
- Realizar control aleatorio de los créditos aprobados, de acuerdo a las normas y regulaciones de la cooperativa para mejor desempeño.
- Vigilar que el monto máximo de los créditos colocados a una sola persona a que no exceda de los límites fijados en los dispositivos legales vigentes de la cooperativa.
- Llevar control previo de las acciones realizadas, así como de las colocaciones y recuperaciones de créditos.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	36
	Diseño de un modelo de los procesos de créditos	Fase	II

Descripción Del Proceso

Leyenda

Inicio- Fin	
Actividad	
Datos Externos	
Conector	

Procedimiento de operación	**Función:** crédito **Procedimiento:** Colocación de crédito
Inicia en: Necesidad del socio	**Termina en:** Liquidación en su cuenta
Objetivo del Procedimiento: Controlar proceso de colocacion crediticia que se realiza	

Procedimiento	**Descripción**
1. Necesidad de adquirir crédito	-
2. Asesoramiento técnico (estrategia de mercadeo para colocar crédito)	-
3. Decisión opta los servicios de la cooperativa	-
4. Acepta las políticas de crédito	-
5.Recepción de información y documentos	Pág. 37-38
6. Analisis de Solicitud	Pág. 38-40
7. Analizar la sugerencia del oficial del crédito	-
8. Aprobar el crédito y del monto por el comité de crédito	-
9. Informar las condiciones y emisión de pagare	-
10. Legalizar documentos	Pág. 41
11. Programar de desembolso según su liquidez	Pág. 41
12. Comunicar que se encuentra depositado en su cuenta	Pág. 41

Forma	**Fecha**		**Página**
Nº 1			**1 de 1**

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

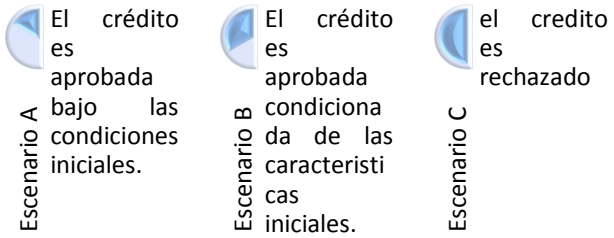
5. Recepción de información y documentos

En esta etapa, el asesor de crédito solicita toda la información requerida en el formulario del socio, al igual que toda la documentación respectiva para realizar el respectivo análisis. Al momento que el socio presente toda la documentación en el tiempo estipulado el asesor de crédito debe cerciorarse que sea correcta y coincida con la información que posee en el sistema.

Montos superiores a USD 10000.00., el asesor debe enviar para analizar a la gerencia y a comité de crédito toda la información y documentación requerida de manera física y digital para agilizar el proceso de crédito.

La gerencia y el comité de credito efectua el estudio del crédito en base diferentes criterios que utilizan para determinar la viabilidad de esta y si es otorgado con las caracteristicas iniciales que presenta, por sonsiguiente se notificara al asesor de credito los resultados obtenidos y esta informacion sera comunicado al socio.

En cuanto a los posibles resultados del estudio de la solicitud por parte de la gerencia y Comité de credito se basan en los siguientes escenarios:



Escenario A se comunica al socio para finiquitar el proceso de desembolso y registra como crédito aprobado. Escenario B analizan los nuevos parámetros de la solicitud de crédito y se comunica al cliente, si este acepta confirma la aprobación y registra en el sistema. Escenario C si rechaza la contraoferta se registra crédito fallido y finaliza el proceso.

6. Análisis de solicitud de crédito según las 5 C de crédito

Solicitud de crédito: La información que se incorpora en una solicitud varía de acuerdo al tipo de crédito que se pretende otorgar al solicitante y la política de la cooperativa. (Morales & Morales, 2014)

Tabla 5.5 Análisis de Solicitud

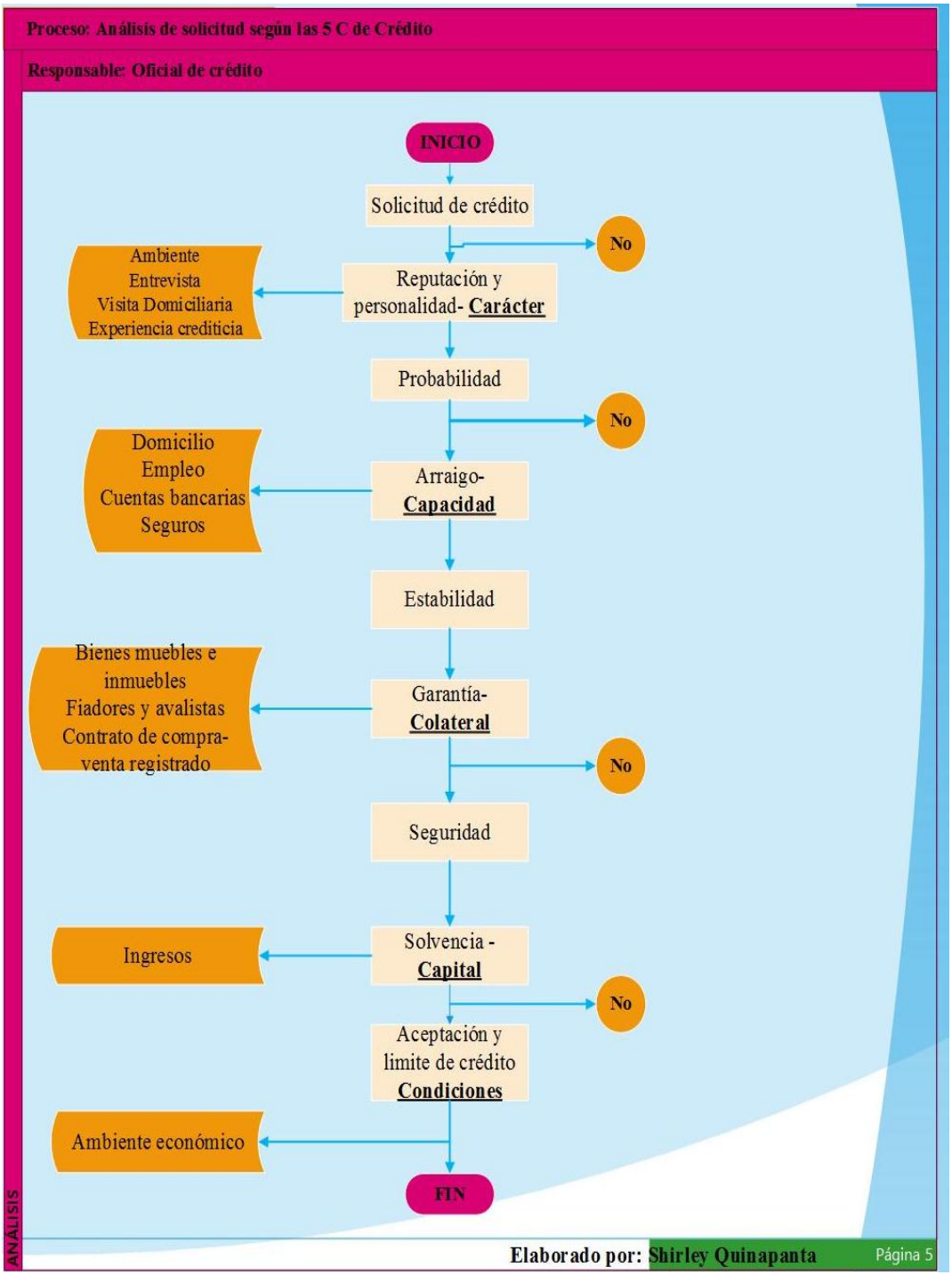
Proceso	Descripción
Reputación – Carácter	**Medio ambiente. – S**e refiere la clase de persona que solicita el crédito, porque es muy fácil conocer la reputación de la persona en cuanto a cumplimiento de pago de créditos. **Entrevista. –** Se debe disponer información acerca de su sinceridad, apariencia y personalidad que puedan comprobar en cuanto al cumplimiento de sus deudas. **Visita domiciliaria. –** La personalidad y la capacidad se reflejan en el hogar.
Arraigo-Capacidad	**Empleo. -** Permite conocer la regularidad del ingreso, la cantidad mensual, semanal, ingresos extras, la seguridad que el solicitante tiene trabajo, permanencia en el mismo. **Cuentas bancarias. -** El hecho de que la persona posea cuentas bancarias o seguros contra accidentes, señala el grado de confianza que se pueda dar dado que refleja estabilidad y responsabilidad. El asesor de crédito analiza los resultados de la capacidad de pago en base a los tres escenarios: Escenario A: La capacidad de pago del socio puede cubrir la cuota del monto de crédito que solicita. Escenario B: El socio posee la capacidad de pago necesaria por el monto solicitado, supera la cantidad máxima que la cooperativa puede ofrecer en préstamo. Escenario C: La capacidad del socio es suficiente y el monto solicitado está dentro de la cantidades que la cooperativa puede prestar.

Proceso	Descripción
Garantía-Colateral	**Bienes muebles e inmuebles. –** La casa y el valor de los bienes indican la posición social y económica del solicitante de crédito y a la vez en que forma ligera revelan servir de garantía en caso de ser necesario. **Fiadores y avalistas. –** Determina si el solicitante de crédito demuestra tener capacidad para recibir un monto crédito relativamente bajo, o se puede completar la seguridad de pagar los adeudos por medio de garantías personales, la seguridad de pago puede considerarse completa. Estas garantías pueden ser fiadores. **Contrato de compra-venta registrado. -** Una de las mejores garantías se puede obtener con el contrato de compra-venta autorizado por un corredor público o registro público de propiedad si se trata de un bien inmueble. En caso de que el socio no pague entonces se procede a la posesión de bien inmueble.
Solvencia-Capital	**Ingresos. –** Es el factor base para fijar el límite de crédito, deben estudiarse los porcentajes que se gastan en la región como promedio en cada uno de los rubros de las necesidades básicas que deben pagar los solicitantes de crédito.
Condiciones	**Ambiente económico. –** Se puede lograrse un cuadro bastante confiable acerca del carácter, capacidad y capital de la persona; el analista de crédito casi siempre tendrá que resolver el problema de cómo interpretar la información en términos de ambiente económico o condiciones en los que acepta la forma de pago el solicitante.

Fuente: Elaborado por Shirley Quinapanta – Adaptación (Morales & Morales, 2014)

PUCE AMBATO	**Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno**	Pagina	40
	Diseño de un modelo de los procesos de créditos	Fase	II

Análisis De Solicitud De Crédito



Fuente: Shirley Quinapanta- Adaptación-Crédito y Cobranza (Morales & Morales, 2014, pág. 102)

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

10. Legalización de documentos

El asesor de crédito; es quien está autorizado para informar al socio el proceso antes de su desembolso para su respectiva aceptación o negación del mismo.

Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando el socio cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables.

El método de desembolso se puede realizar mediante:

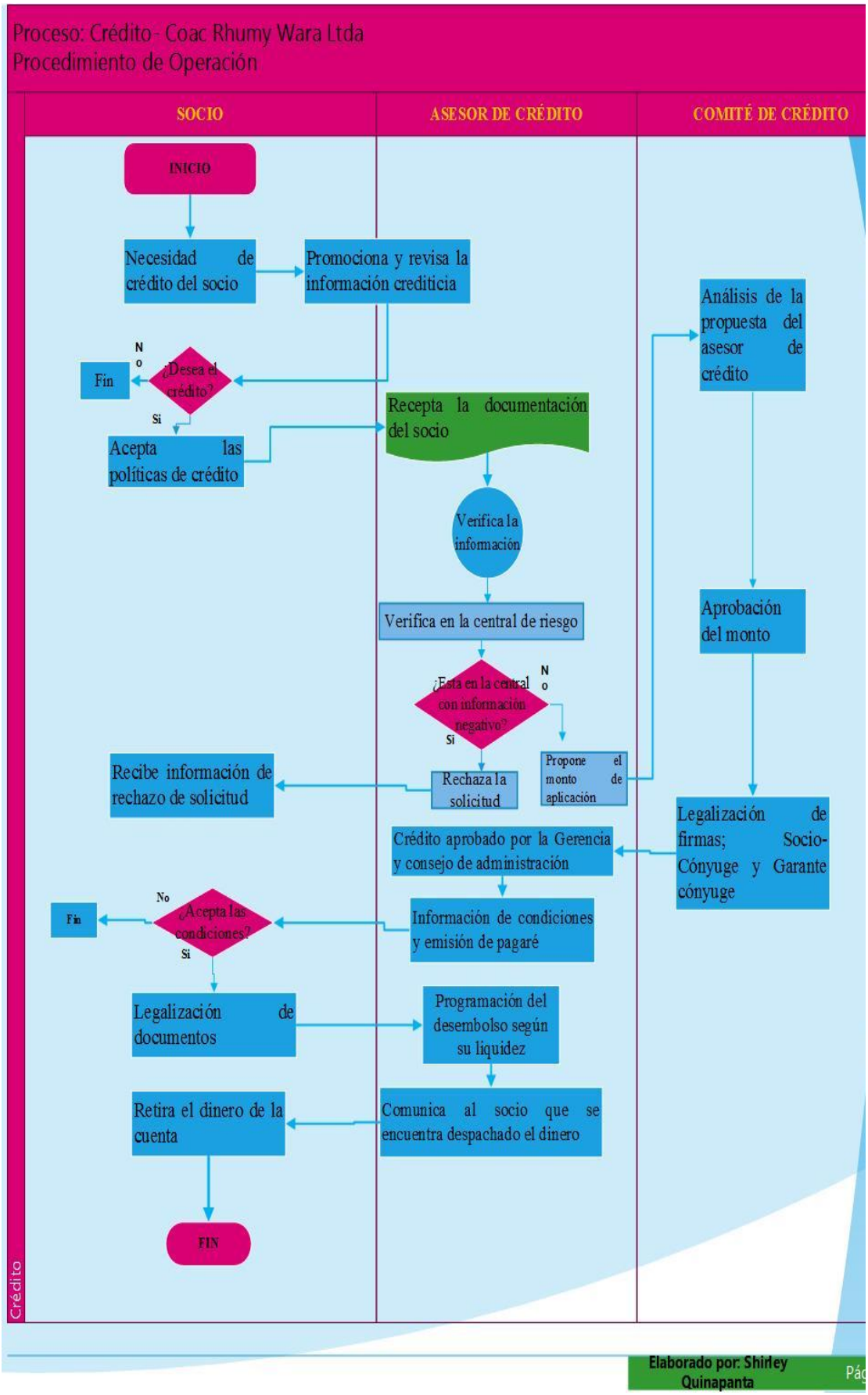


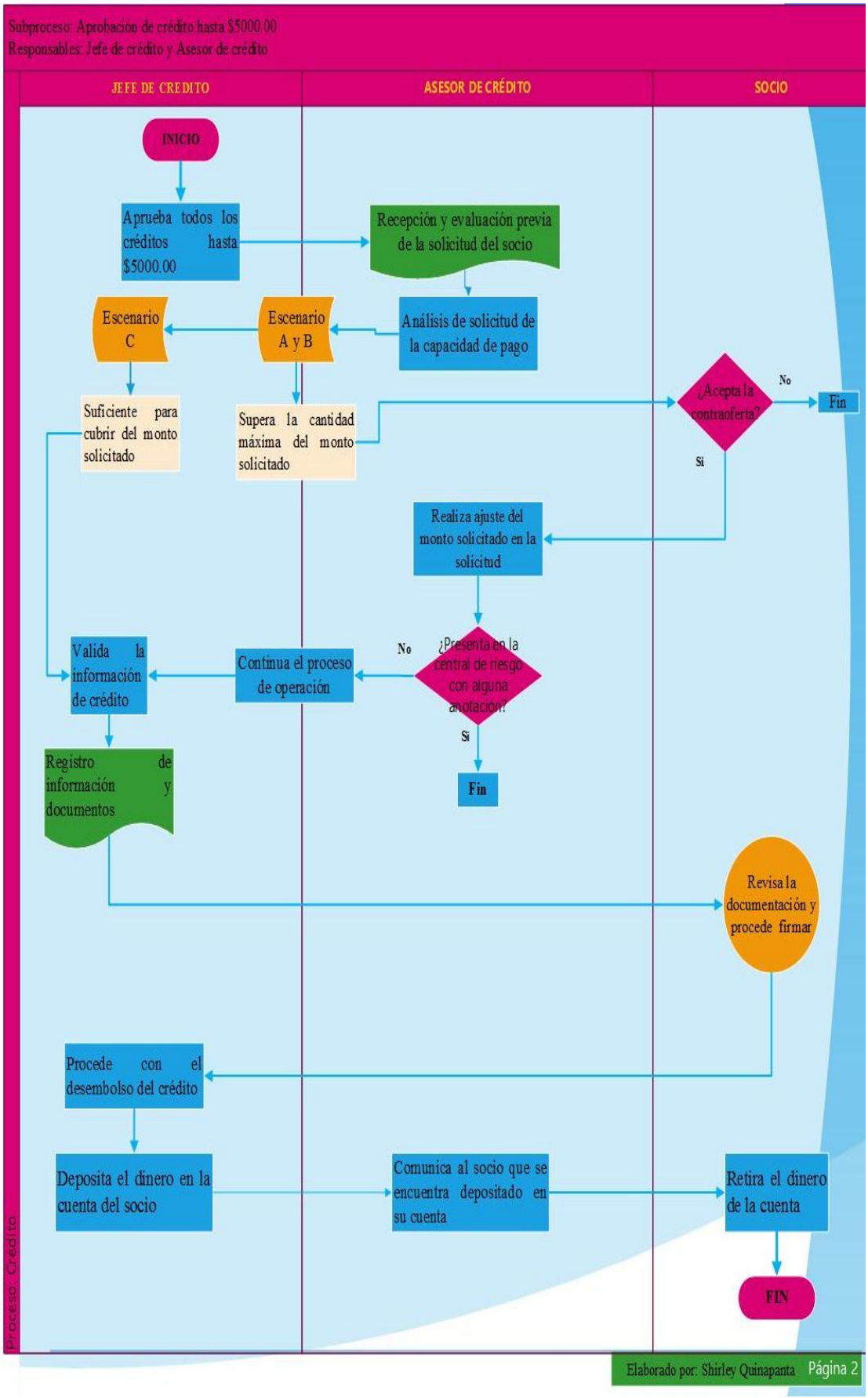
Se le informa al jefe de crédito el método escogido por el cliente y se confirma el desembolso de crédito. Fin del proceso de crédito.

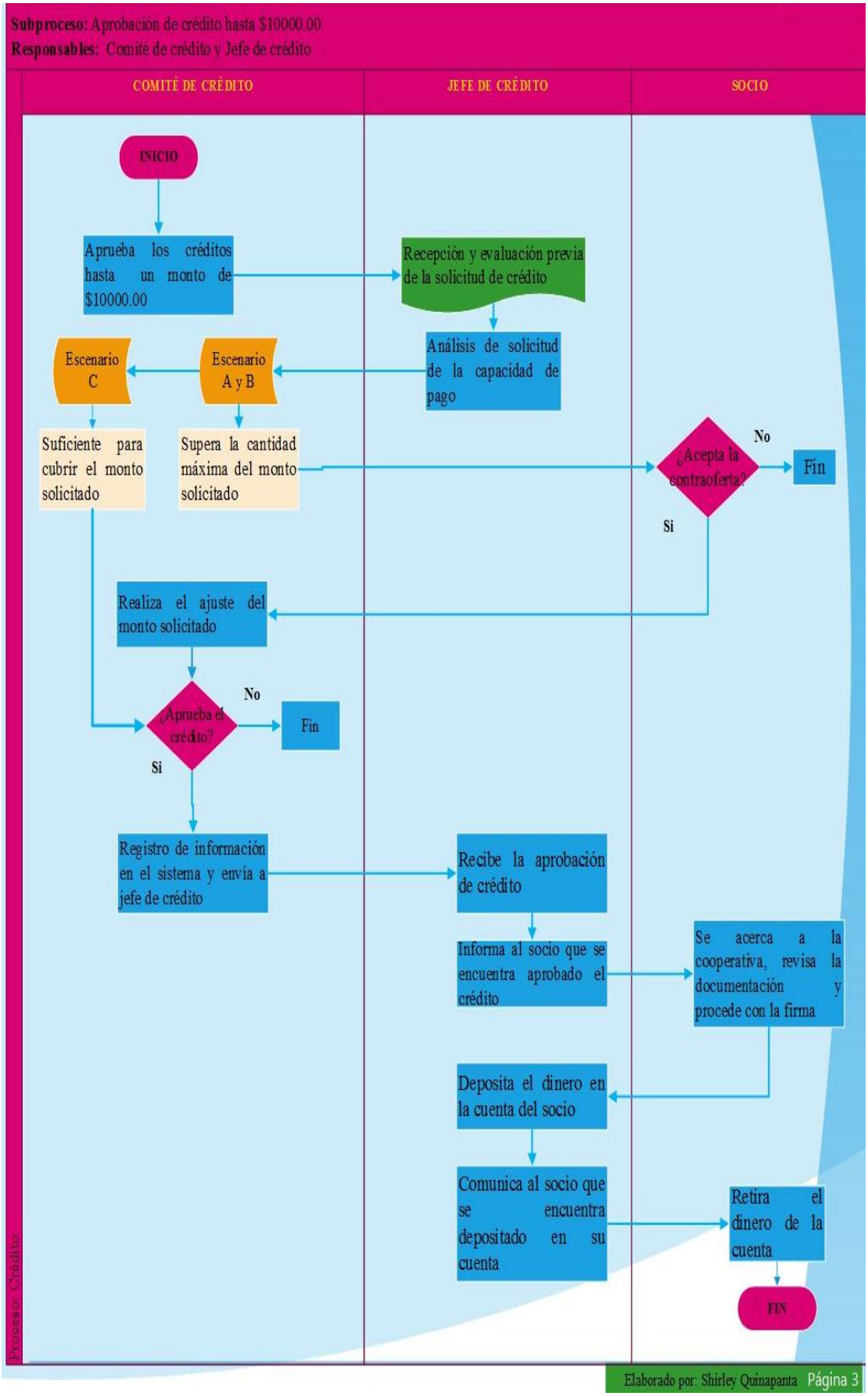
2: DIAGRAMAS DE FLUJO PARA EFICIENTE COLOCACIÓN CREDITICIA

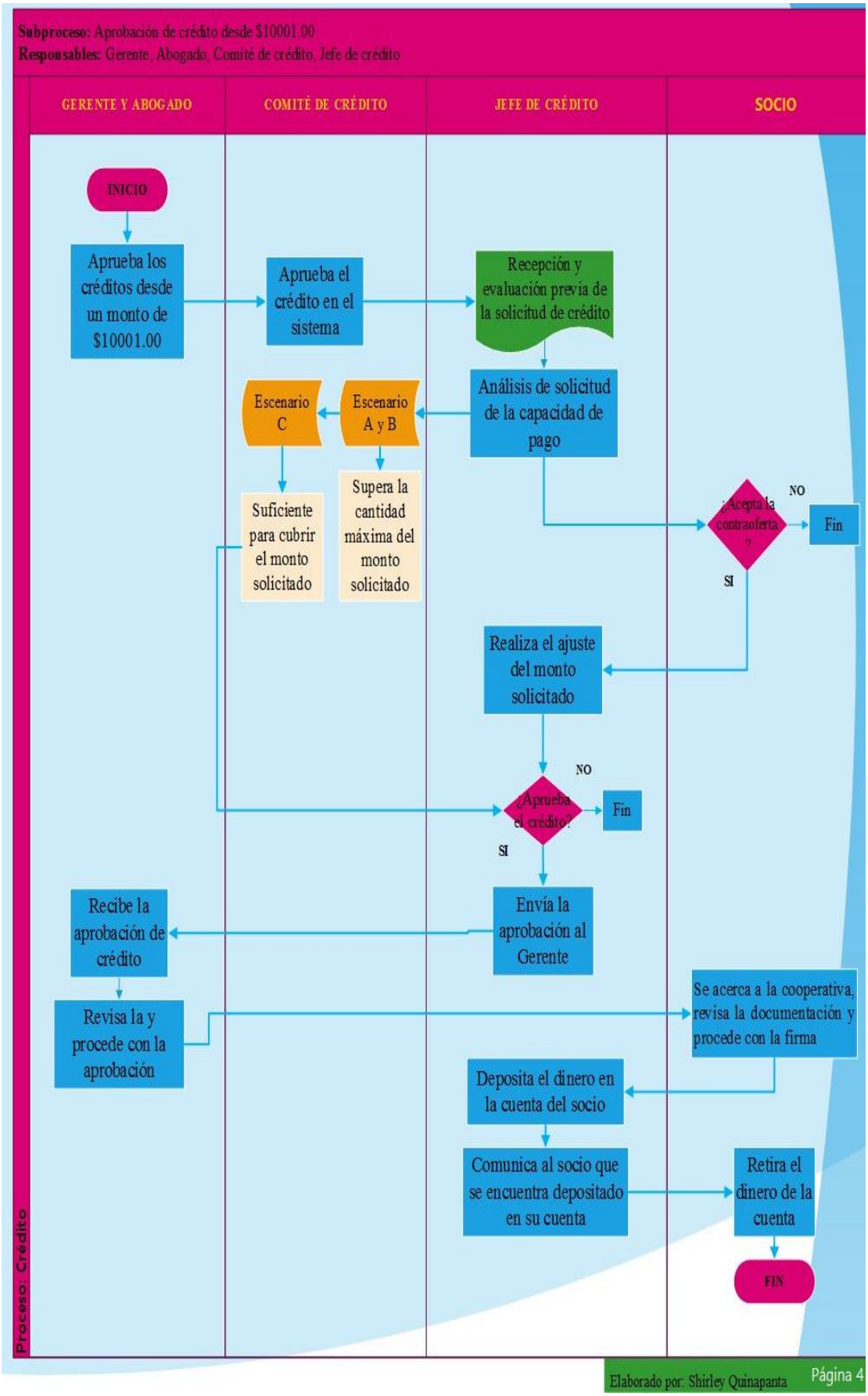
Está demostrado que el éxito o el fracaso depende en gran medida de procesos adecuados para el logro de las metas y objetivos propuestos. Por tanto, a causa de falta de atención por parte de la gerencia y directiva de la institución, muchos de los procesos expuestos en el cuestionario de control interno se hacen obsoletos, se convierten redundantes y no tienen definido los procesos y no se adaptan las demandas del entorno de manera correcta. Esto, debido a que muchas de las veces dentro de las entidades financieras se busca mejorar procesos errados que no genera valor agregado, es por esto que se propone el siguiente flujo grama de procesos de gestión de crédito.

- Flujo grama general
- Flujograma: Monto de aprobación hasta $5000.00
- Flujograma: Monto de aprobación hasta $10000.00
- Monto de aprobación mayores a $10001.00


Proceso: Crédito - Coac Rhumy Wara Ltda
Procedimiento de Operación
SOCIO
ASESOR DE CRÉDITO
COMITÉ DE CRÉDITO
INICIO
Necesidad de crédito del socio
Promociona y revisa la información crediticia
Análisis de la propuesta del asesor de crédito
No
¿Desea el crédito?
Fin
Si
Acepta las políticas de crédito
Recepta la documentación del socio
Verifica la información
Aprobación del monto
Verifica en la central de riesgo
¿Esta en la central con información negativo?
No
Si
Recibe información de rechazo de solicitud
Rechaza la solicitud
Propone el monto de aplicación
Legalización de firmas; Socio-Cónyuge y Garante cónyuge
Crédito aprobado por la Gerencia y consejo de administración
No
¿Acepta las condiciones?
Fin
Si
Información de condiciones y emisión de pagaré
Legalización de documentos
Programación del desembolso según su liquidez
Retira el dinero de la cuenta
Comunica al socio que se encuentra despachado el dinero
FIN
Crédito
Elaborado por: Shirley Quinapanta


Subproceso: Aprobación de crédito hasta $5000.00
Responsables: Jefe de crédito y Asesor de crédito
JEFE DE CREDITO
ASESOR DE CRÉDITO
SOCIO
INICIO
Aprueba todos los créditos hasta $5000.00
Recepción y evaluación previa de la solicitud del socio
Análisis de solicitud de la capacidad de pago
Escenario A y B
Escenario C
Suficiente para cubrir del monto solicitado
Supera la cantidad máxima del monto solicitado
¿Acepta la contraoferta?
No
Fin
Si
Realiza ajuste del monto solicitado en la solicitud
¿Presenta en la central de riesgo con alguna anotación?
No
Si
Fin
Continua el proceso de operación
Valida la información de crédito
Registro de información y documentos
Revisa la documentación y procede firmar
Procede con el desembolso del crédito
Deposita el dinero en la cuenta del socio
Comunica al socio que se encuentra depositado en su cuenta
Retira el dinero de la cuenta
FIN
Proceso: Credito
Elaborado por: Shirley Quinapanta Página 2


Subproceso: Aprobación de crédito hasta $10000.00
Responsables: Comité de crédito y Jefe de crédito
COMITÉ DE CRÉDITO
JEFE DE CRÉDITO
SOCIO
INICIO
Aprueba los créditos hasta un monto de $10000.00
Recepción y evaluación previa de la solicitud de crédito
Análisis de solicitud de la capacidad de pago
Escenario C
Escenario A y B
Suficiente para cubrir el monto solicitado
Supera la cantidad máxima del monto solicitado
¿Acepta la contraoferta?
No
Fin
Si
Realiza el ajuste del monto solicitado
¿Aprueba el crédito?
No
Fin
Si
Registro de información en el sistema y envía a jefe de crédito
Recibe la aprobación de crédito
Informa al socio que se encuentra aprobado el crédito
Se acerca a la cooperativa, revisa la documentación y procede con la firma
Deposita el dinero en la cuenta del socio
Comunica al socio que se encuentra depositado en su cuenta
Retira el dinero de la cuenta
FIN
Proceso: Crédito
Elaborado por: Shirley Quinapanta Página 3


Subproceso: Aprobación de crédito desde $10001.00
Responsables: Gerente, Abogado, Comité de crédito, Jefe de crédito
GERENTE Y ABOGADO
COMITÉ DE CRÉDITO
JEFE DE CRÉDITO
SOCIO
INICIO
Aprueba los créditos desde un monto de $10001.00
Aprueba el crédito en el sistema
Recepción y evaluación previa de la solicitud de crédito
Análisis de solicitud de la capacidad de pago
Escenario C
Escenario A y B
Suficiente para cubrir el monto solicitado
Supera la cantidad máxima del monto solicitado
¿Acepta la contraoferta?
NO
Fin
SI
Realiza el ajuste del monto solicitado
¿Aprueba el crédito?
NO
Fin
SI
Envía la aprobación al Gerente
Recibe la aprobación de crédito
Revisa la y procede con la aprobación
Se acerca a la cooperativa, revisa la documentación y procede con la firma
Deposita el dinero en la cuenta del socio
Comunica al socio que se encuentra depositado en su cuenta
Retira el dinero de la cuenta
FIN
Proceso: Crédito
Elaborado por: Shirley Quinapanta
Página 4

Fase III

Diseño de Cuestionario como herramienta de Supervisión

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	47
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Para el control del estado de los componentes de control interno COSO I se utilizará los mismos cuestionarios con los que se evaluó la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda.

1. **Objetivo del cuestionario:** Evaluar la eficiencia de los componentes de control interno COSO I en el departamento de crédito.
2. **Alcance:** Se aplica para la auditoria del control interno para el departamento de crédito y otras auditorias para determinar las perspectivas de las mismas.
3. **Instrucciones para llenado del formulario del control interno**

- Las marcas (X) en la columna (SI) enlazan que, a criterio del encuestado existen control adecuado y oportuno en sus operaciones.
- Las marcas **(X)** en la columna (NO) enlazan que, a criterio del encuestado, no existen un control adecuado en sus operaciones.
- Las respuestas (SI) obtiene un puntaje de cinco (5) puntos y las respuestas (NO) obtienen un puntaje de cero (0) puntos.

4. **Emisión:** Auditoría Interna
5. **Frecuencia:** Trimestral
6. **Distribución:** Los formularios diseñados se hará llegar a cada empleado de la cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda., mediante sitios web o personalmente para su respectiva encuesta.
7. **Título oficial:** Cuestionario para evaluar los componentes de control interno COSO I.

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	48
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

Ambiente de Control

a) Integridad y valores éticos

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			**Calificación**
	SI	NO	N/A	
1. ¿En la cooperativa existe un código de ética y/o política de ética?				
2. ¿Los valores éticos han sido comunicados mediante documentos como: un instructivo o manual?				
3. ¿El departamento de crédito posee un manual de crédito?				
4. ¿Los objetivos de crédito contribuyen al cumplimiento de misión y visión de la entidad?				
5. ¿Existe una estructura funcional en el área de crédito?				
6. ¿Existen sanciones para quienes no cumplen con las funciones asignadas?				
7. ¿Existen políticas para agilitar los procesos de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**35**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	49
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

b) Administración Estratégica

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			**Calificación**
	SI	NO	N/A	
1. ¿Existen estrategias consistentes de crédito con la misión de la entidad?				
2. ¿El presupuesto de la entidad constituye la expresión-financiera de las operaciones programadas?				
3. ¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos del área de crédito para el seguimiento de estrategias (POA)?				
4. ¿Existen responsables determinados especificamente para seguimiento periódico del cumplimiento de las metas y objetivos del área de crédito?				
5. ¿Se han definido metas para poder medir el rendimiento del área de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**25**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	50
Cuestionario como herramienta de supervisión		Fase	III

c) Sistema organizativo

SISTEMA ORGANIZATIVO				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			**Calificación**
	SI	NO	N/A	
1. ¿Existe una adecuada dimensión del área de crédito en comparación a la unidad administrativa para el cumplimieto de los objetivos?				
2. ¿La cooperativa ha identificado sus áreas estratégicas y las ha fortalecido para mejorar la calidad de los servicios vinculados con el área de crédito ?				
3. ¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la aprobacion por parte del consejo sobre la operaciones y actidades a desarrollar en el área de credito?				
4. ¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de la operaciones realizadas en dicha área?				
5. ¿Existen procesos diseñados para el cumplimieto de los objetivos de crédito ?				
6. ¿Existen procedimiento operativos diseñados y estos estan incluidos en manual de procesos de créditos ?				
7. ¿En el área de crédito existe un reglamento específico para su respectivo control?				
8. ¿Los reglamento específicos son consistentes con las normas vigentes de SEPS?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**40**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	51
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

d) Asignación de responsabilidades y niveles de autoridad

ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y NIVELES DE AUTORIDAD				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			**Calificación**
	SI	NO	N/A	
1. ¿La cooperativa se ha elaborado POAI para todo el personal del crédito y de los demas áreas?				
2. ¿La POAI describe adecuadamente las funciones especificas de cada puesto del área de créditoy de los demás áreas?				
3. ¿Los funcionarios que toman decisiones de aprobacion de crédito tienen el nivel de autoridad correspondiente?				
4. ¿Existe evaluación de desempeño en el área de credito para tomar medidas correctivas?				
5. ¿La cooperativa ha elaborado programas de capacitación específicamente en el área de crédito?				
6. ¿Existe personal suficiente y adecuado para efieciente desarrollo de sus funciones asignadas?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**30**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	52
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

e) Filosofía de dirección

FILOSOFÍA DE LA DIRECCIÓN				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
1. ¿Existen evidencias del desarrollo de un estilo participativo por parte de la maxima autoridad del área de crédito?				
2. ¿El clima organizacional de jefe inmediato en dicho departamento es adecuado ?				
3. ¿Existen evidencia que la gerencia realiza controles permanentes al departamento de crédito?				
4. ¿La gerencia exige el cumplimiento y respeto de los controles internos establecidos?				
5. ¿El jefe inmediato establece expectativas de desempeño para el personal operativo del área?				
6.¿El jefe del área es consciente de los riesgos presentes y potenciales que puedan perjudicar el logro de los objetivos?				
7. ¿Existen preocupación de la Gerencia y jefe del área por la confiabilidad de la informacion financiera?				
8. ¿El jefe del área tiene políticas definidas para el desarrollo de las operaciones crediticias?				
9. ¿La gerencia ha difundido la declaración de propósito, autoridad y responsabilidad de la UAI para el área de crédito de la cooperativa de acuerdo a las normas vigentes?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**45**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	53
	Cuestionario como herramienta para la supervisión	Fase	III

f) Competencia personal

COMPETENCIA PERSONAL				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
1. ¿El personal de crédito tiene capacidad y entrenamiento para asumir su responsabilidad en las funciones asignadas?				
2. ¿?Existe evidencias que demuestre de que el personal posee habilidades y conocimientos requeridos?				
3.¿El jefe del área posee conocimientos, habilidades y experiencias para la toma de decisiones?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**15**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	54
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

g) Políticas de administración personal

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN PERSONAL				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
1. ¿Existe un reglamento específico de Administración personal aprobado por la máxima autoridad ejecutora?				
2.¿Existen procedimientos para la investigación de datos sobre los postulantes a los cargos vacantes del área de crédito?				
3. ¿Existen politicas establecidas para la administración personal?				
4. ¿Existen politicas adecuadas que permiten que los candidatos no hayan tenido problemas vinculado con la ética?				
5. ¿Se ha determinado formalmente quienes deben aplicar las distintas políticas para el manejo del personal?				
6. ¿Existe interés por parte de la cooperativa en mantener y capacitar a todo el personal y sobre todo al personal de crédito con buenos desempeños y comportamiento éticos?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**25**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno		Pagina	55
	Cuestionario como herramienta para la supervisión		Fase	III

h) Rol de auditoria interna

ROL DE AUDITORÍA INTERNA				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
1. ¿Las auditorías cubren las áreas mas significativa como aquellas que cuentan con mayor riesgo: el departamento de crédito?				
2. ¿El responsable de la UAI tiene tiene el nivel de experiencia e idoneidad necesario para el desempeño adecuado de su cargo?				
3. ¿La UAI tiene imagen positiva de la cooperativa y a su vez proporciona informacion requerida ?				
4. ¿La UAI tiene acceso a los archivos e información para realizar auditoría en cualquier momento en el área de crédito?				
5. ¿La UAI cumple con el tiempo programado en el departamento de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**25**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno		Pagina	56
	Cuestionario como herramienta de supervisión		Fase	III

i) Atmosfera de confianza

ATMÓSFERA DE CONFIANZA				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Ambiente de control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
1. ¿La gerencia y el jefe del área incentiva la proposición de mejoras a tráves de reconimiento al personal de mejor desempeño?				
2. ¿Los emisores conocen si los mensajes han sido correctamente entendido por los receptores antes de la ejecución de las instrucciones correspondientes?				
3. ¿Los esfuerzos de cada uno de los integrantes del área de credito son compesados economicamente y psicosocialmente?				
4. ¿La gerencia cumple con las promesas relacionadas con el mejoramiento de las condiciones de trabajo?				
5. ¿Existen actitudes de la Gerencia y jefe del área que son percibidas como injustas por parte del personal de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				25
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	57
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

Resumen del componente ambiente de Control

AMBIENTE DE CONTROL						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	**Supervisado por:** Shirley Quinapanta					
Alcance: Ambiente de control						
FACTORES	**CALIFICACIONES**					
	Óptimas			**Obtenidas**		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Integridad y valores éticos	35	0,1111	4	0	0,111	0
2. Administración estratégica	25	0,1111	3	0	0,111	0
3. Sistema organizativo	40	0,1111	4	0	0,111	0
4. Asignación de responsabilidades	30	0,1111	3	0	0,111	0
5. Filosofía de la dirección	45	0,1111	5	0	0,111	0
6. Competencia del personal	15	0,1111	2	0	0,111	0
7. Políticas de Administración personal	30	0,1111	3	0	0,111	0
8. Rol de auditoría interna	25	0,1111	3	0	0,111	0
9. Atmósfera de confianza	25	0,1111	3	0	0,111	0
∑ Valores Obtenidos						0
Óptimo para el factor						**30**
Calificación Proporcional obtenida						0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	58
	Cuestionario como herramienta para la supervisión	Fase	III

Evaluación de Riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Evaluación de Riesgo				
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
1. ¿En todos los niveles de la organización, se ha difundido el concepto riesgo de crédito y sus consecuencas?				
2. ¿El comité de crédito realiza reportes sobre colocación de creditos y cartera de riesgos para evaluar los procesos crediticios?				
3. ¿Se han determinado los responsables para la identificación de riesgos y análisis de colocación de crédito?				
4. ¿Existe una persona de supervisión para correcto cumplimiento del proceso de crédito?				
5. ¿Las personas designadas realizan un análisis adecuado del sujeto de los creditos?				
6. ¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a fin de no generar cambios que afecten la ejecución de la operación?				
7. ¿Los expedientes de crédito contienen información requerida de acuerdo a los cinco c de crédito?				
8. ¿La Gerencia y el comité de crédito realiza reuniones periódicas con el fin de aprobar los creditos?				
9 ¿Se han establecido procedimientos para aplicar autoevaluacion al personal del Departamento de crédito?				
10. ¿El manual de crédito definen los límites de aprobación de				
11. ¿Existe un monto presupuestado trimestral para la colocación de crédito?				
12. ¿El sistema que maneja para las operaciones crediticias, alerta un monto limite que debe colocar a la terminación del trimestre?				
13. ¿El Departamento de crédito cuenta con un sistema de información más confiable para la obtención del historial del sujeto de crédito?				
14. ¿Se han determinado responsables para monitorear esta información?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**70**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	59
	Cuestionario como herramienta para la supervisión	Fase	III

Actividades de Control

a) Eficacia y Eficiencia de las operaciones

EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Actividades de Control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por:			
	Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
Determinación de procedimientos adecuadospor parte de la gerencia				
1¿Existen tareas duplicadas o improductivas con objetivos similares realizadas por distintos personal de crédito?				
2. ¿Existen procedimiento administrativos u operativos inefectivos cuyo producto no afectan en los objetivos que debe cumplir la entidad?				
Determinación de actividades de control del departamento de crédito				
3¿Existe una estructura funcional específico en el departamento de crédito para evitar trabajos innecesarios?				
4¿Existen esfuerzos duplicados entre unidades funcionales?				
Diseño de coordinación suficiente para el departamento de crédito				
5. ¿Existen ineficiencias por impedimentos generadas por la falta de coordinación adecuada entre unidades funcionales?				
Establecimiento de actividades para asegurar que el departamento cumpla sus objetivos				
6. ¿Existen análisis estructurales y mediciones sobre el desempeño del departamento que permitan identificar excesos o defectos en la cantidad del personal operativo?				
Evaluación de eficacia y eficiencia operativa				
7. ¿Existen mediciones para la detección de desvíos en la eficacia y eficiencia operativa?				
Procedimientos de actividades de control				
8. ¿Se informan los desvíos en las especificaciones para que se generen las acciones correctivas correspondientes?				
9. ¿Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las tareas necesarias para las operaciones?				
10. ¿Existen insumos o productos almacenados que por su naturaleza implican implican compras innecesarias de acuerdo con los objetivos operativos que ha definido la entidad?				

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	60
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Actividades de Control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			**Calificación**
	SI	NO	N/A	
11. ¿En el área de crédito existen activos fijos dañados por falta de mantenimiento preventivo adecuado?				
12. ¿Existen prácticas inapropiadas o que se pueden considerar como despilfarros?				
13. ¿En el departamento de crédito existen instalaciones con protección adecuada contra los siniestros?				
14. ¿Los activos financieros tienen asignados los responsables de su custodia?				
15. ¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento del cronogramas y tiempos de producción en el área de crédito?				
16. ¿Existe designación de empleado con el nivel jerárquico adecuado para aprobar el servicio o producto generado por el área de crédito?				
17. ¿Existen responsables de la custodia de los documentos que constituyen información crírica del área de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**85**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	61
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

b) Confiabilidad de información financiera

CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Actividades de Control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Opciones			Calificación
	SI	NO	N/A	
1. ¿ Los oficiales de crédito cumple con el presupuesto mensual asignado por la gerencia en cuanto a la colocacion de crédito?				
2. ¿Los créditos colocados en los últimos seis meses se ha realizado seguimiento de la informacion financiera presentada por el socio?				
3. ¿La información financiera que el socio proporciona realizan seguimiento oportuna?				
4. ¿La unidad de crédito aprueba la información financiera del socio, presentado por el oficial de crédito sin verificación alguna?				
5. ¿Cuándo el socio es antíguo, no necesitan revisar la información financiera?				
6. ¿La unidad de crédito tiene experiencia y capacidad para aprobar los créditos de acuerdo a la información presentado por el socio?				
7. ¿Los procedimientos para el control de los expedientes de la información financiera es adecuado?				
8. ¿La unidad de crédito obtiene evidencias de los activos financieros presentado por el socio?				
9. ¿La documentación sobre creditos otorgados de hechos significativos es exacta y completa?				
10. ¿En caso de un socio nuevo, se realiza una verificación minuciosa sobre los datos proporcionados para la concesión de crédito?				
11. ¿El comité de crédito aprueba créditos colocados a personas de tercera edad?				
12. ¿En caso de insuficiencia de la presentación de documentos de los garantes aprueban el crédito?				
13. ¿El jefe de oficina aprueba los créditos hasta USD 10,000 sin la aprobación de comité de crédito?				
14. ¿Con el sistema informático que cuenta la cooperativa permite realizar las operaciones de manera adecuada y eficiente?				
15. ¿Existe un sistema que proporcione información de las deudas bancarias que posee el socio?				
16. ¿Los procedimientos que aplican para colocar los creditos son eficientes ?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**80**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	62
	Cuestionario como herramienta de Supervisión	Fase	III

c) Cumplimiento de Leyes y Normas

CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Actividades de Control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Opciones SI	NO	N/A	Calificación
1. ¿Existe un manual de crédito que regule las políticas de crédito?				
2. ¿Se cumple estrictamente con requisitos legales para la concesión de crédito?				
3. ¿El reglamento específico y los registros de la operaciones de crédito cuentan con medidas de seguridad contra robo?				
4. ¿La unidad de credito cumple con la normativa en el inicio del proceso de crédito?				
5. ¿La unidad de crédito realiza un seguimiento del proceso de concertación entre el acreedor y deudor para determinar las condiciones financiera y legales en las cuales se contraera el préstamo?				
6. ¿La unidad de crédito verifica periodicamente que los oficiales de crédito mantengan actualizado las operaciones de crédito?				
7. ¿La UAI realiza auditoría para verificar el funcionamiento eficaz de los controles incorporados en el sistema de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				35
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	63
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

RESUMEN DE ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDADES DE CONTROL						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	Supervisado por:					
Alcance: Actividades de Control						
FACTORES	CALIFICACIONES					
	Óptimas			Obtenidas		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Eficacia y eficiencia de las operaciones	85	0,3333	28	0	0,3333	0
2. Confiabilidad de información financiera	80	0,3333	27	0	0,3333	0
3. Cumplimiento de Leyes y Normas	35	0,3333	12	0	0,3333	0
∑ Valores Obtenidos						0
Óptimo para el factor						67
Calificación Proporcional obtenida						0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno		Pagina	64
	Cuestionario como herramienta para la supervisión		Fase	III

Información y Comunicación

a) Información

INFORMACIÓN				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Información y Comunicación				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			**Calificación**
	SI	NO	N/A	
1. ¿Los personales de créditos que utilizan el sistema de información, están conformes con el dicho sistema?				
2. ¿Se protegen adecuadamente con copias de seguridad los programas de aplicación y los archivos informáticos generado durante procesamiento diario de las operaciones crediticias?				
3. ¿Existe un alto grado de cooperación e interacción entre usuarios del área de crédito y los programadores del sistema de información operativo?				
4. ¿Se destinan recursos suficientes para mejorar o para desarrollar sistemas de información operativo?				
5. ¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información				
6. ¿La información proporcionada al área de crédito por la entidad es confiable para la correcta toma de decisiones?				
7. ¿El comité de crédito recibe información regularmente sobre los factores críticos de éxito de la operación crediticia?				
8. ¿Existen mecanismos para obtener información sobre sujerencias, quejas y otras informaciones recibidas?				
9. ¿Existe información suficiente y confiable para el seguimiento de la estrategias de colocación de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**45**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	65
	Cuestionario como herramienta para la supervisión	Fase	III

b) Comunicación

COMUNICACIÓN				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Información y Comunicación				
ASPECTOS CONDICIONANTES	**Supervisado por:**			
	Opciones			**Calificación**
	SI	NO	N/A	
1. ¿Existe una comunicación adecuada y suficiente entre todos los empleados del departamento de crédito?				
2. ¿Las políticas y los procedimientos de créditos establecidos son comunicados a todo el personal que desempeña en dicho departamento?				
3. ¿Se utilizan reportes crediticios para entregar información diario, semanal y mensual?				
4. ¿Existen procedimientos para comunicar irregularidades crediticias que los colaboradores hayan detectado?				
5. ¿El jefe de crédito comunica a la administración sobre los inconvenientes encontrados?				
6. ¿En el departamento de crédito busca asesoramiento profesional para definir nuevas estrategias para el proceso de crédito?				
7. ¿La entidad ha establecido canales de comunicación específicamente en el departamento de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**35**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	66
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

Resumen de Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	Supervisado por:					
Alcance: Informaión y Comunicación						
FACTORES	CALIFICACIONES					
	Óptimas			Obtenidas		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Información	45	0,5	23	0	0,5	0
2. Comunicación	35	0,5	18	0	0,5	0
∑ Valores Obtenidos						0
Óptimo para el factor						40
Calificación Proporcional obtenida						0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno		Pagina	67
	Cuestionario como herramienta de supervisión		Fase	III

Seguimiento

SEGUIMIENTO				
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"				
Alcance: Actividades de Control				
ASPECTOS CONDICIONANTES	Supervisado por: Opciones SI	NO	N/A	Calificación
1. ¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones crediticias?				
2. ¿Existe una persona que supervise para el cumplimiento de todo el proceso del departamento?				
3. ¿Existen evidencias de la comparación periódica de los expedientes de los créditos solicitados en realación a la información financiera?				
4. ¿Se aplican controles al departamento de crédito que permitan comprobar la ejecución de funciones e identificar las deficiencias existentes?				
5. ¿Se realizan auditoria para evaluar las operaciones realizadas?				
6. ¿Se realiza seguimiento a todo el personal de crédito de todas las operaciones crediticias que ejecuta diariamente?				
7. ¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento constante de los créditos colocados?				
8. ¿Se efectúan comparaciones de solicitudes aprobadas actuales con las solicitudes aprobadas históricas?				
9. ¿Al otorgarse los créditos se establecen las formas de pago?				
10. ¿Existen controles de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para fines solicitados, y en caso de comprobar lo contrario realizan sanciones pertinentes?				
11. ¿La UAI realiza seguimiento de los informes presentados por parte del departamento de crédito?				
∑ Valores Obtenidos				0
Óptimo para el factor				**55**
Calificación Proporcional obtenida				0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	68
	Cuestionario como herramienta de supervisión	Fase	III

1. Cuadro de calificaciones proporcionales de los componentes de control Interno

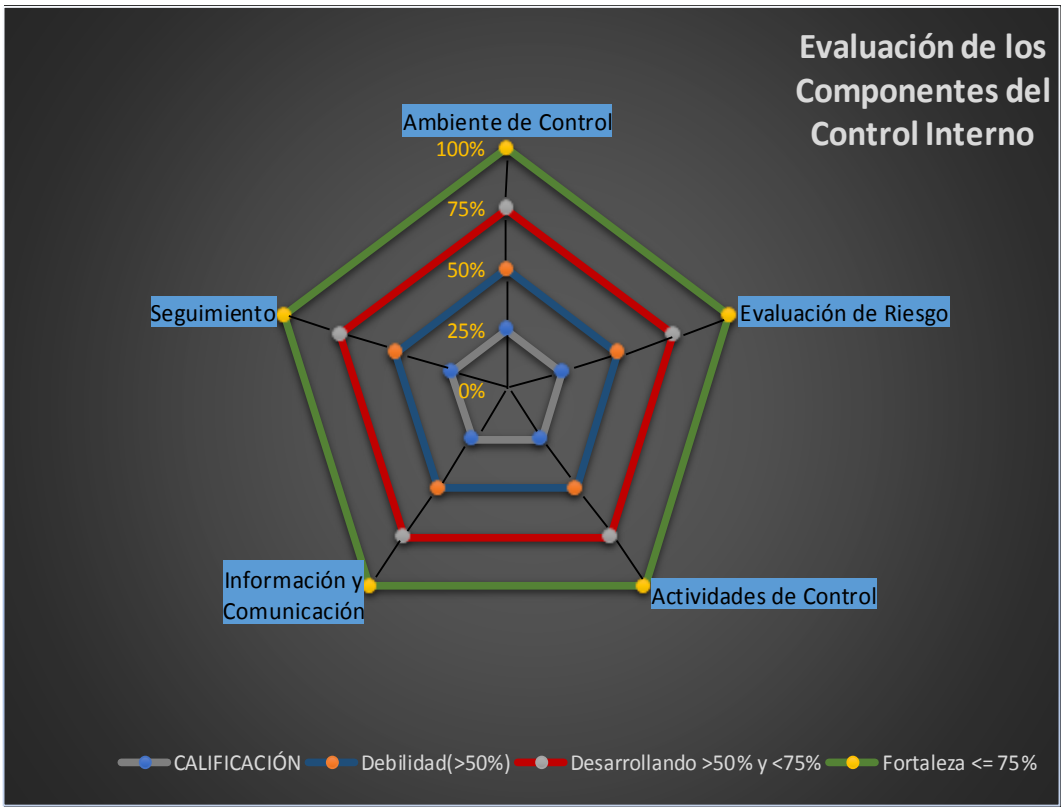
Para, tablero de indicadores se utilizará el resumen de las calificaciones obtenidas, convirtiéndolas en proporcionales determinadas por los altos mandos de la institución, por lo mismo que, ello debe ser de acuerdo a la importancia que la misma quiera asignar a cada componente.

EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO						
Entidad: Coac "Rhumy Wara Ltda"	**Supervisado por:**					
Alcance: Control interno Coso I						
FACTORES	**CALIFICACIONES**					
	Óptimas			**Obtenidas**		
	Directa	Influencia	Proporcional	Directa	Influencia	Proporcional
1. Ambiente de Control	30	0,2	6	0	0,2	0
2. Evaluación de riesgo	70	0,2	14	0	0,2	0
3. Actividad de control	67	0,2	13	0	0,2	0
4. Información y comunicación	40	0,2	8	0	0,2	0
5. Seguimiento	55	0,2	11	0	0,2	0
∑ Valores Obtenidos						0
Óptimo para el factor						52
Calificación Proporcional obtenida (a/b)						0%

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

2. Tablero de Indicadores

Para el desarrollo del tablero de indicadores se utilizará un diagrama de radar en donde se considera la siguiente escala, en relación al siguiente "Cuadro Final de Calificaciones P" de los Componentes del control interno Coso I.



Elaborado por: Shirley Quinapanta

	Diseño de Evaluación de los componentes de Control Interno	Pagina	70
	Portada	Fase	IV

FASE IV

Socialización de la Propuesta

	Elaborado por:	Shirley Quinapanta
	Revisado por:	
	Fecha:	Septiembre, 2018

SOCIALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

La socialización de la propuesta se realizará al término de cada trimestre, mediante la aplicación del cuestionario de control interno diseñado exclusivamente para el departamento de crédito, esto, con el fin de dar a conocer al personal de la cooperativa y a la vez mejorar los procesos en la colocación de los créditos y así cumplir con el presupuesto trimestral mejorar los procesos en colocación de los créditos y a su vez para cumplir con el presupuesto trimestral.

5.6 Cumplimiento de la propuesta

Nº	**Indicadores**	**Nivel de cumplimiento**			
		Critico	**Con Riesgo**	**Aceptable**	**Total**
1	Aceptación de la propuesta por parte de la entidad				
2	Implementación de la propuesta				
3	Divulgación de los resultados del cumplimiento de la propuesta				
4	Apreciación de los resultados				

Elaborado por: Shirley Quinapanta

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.Conclusiones:

- Se fundamentó la evaluación de control interno y las variables que intervienen en el proceso de colocación de crédito hasta su otorgamiento, puesto que dichos fundamentos se basan en la investigación documental, dado que se citaron autores importantes que proveyeron información oportuna para conocer con anterioridad el problema hallado en la entidad financiera y además apareciendo posibles soluciones al problema.

- Durante la aplicación de la metodología de investigación se ha logrado desarrollar los datos obtenidos tanto documentales como los criterios de las personas involucradas en el área de crédito y de la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Rhumy Wara Ltda, obteniendo información suficiente que respalda el trabajo investigativo.

- Se considera la evaluación de control interno como una herramienta fundamental y primordial que todas las instituciones y empresas que proyectan sus actividades deben tener, esto para lograr buen desempeño, eficiencia y eficacia en sus operaciones.

6.2. Recomendaciones:

- El Control interno y sus variables deben estar constantemente revisados y analizados para perfeccionar y mejorar su comprensión sobre cada definición que se encuentra plasmada en el texto; esto, sirviendo como base fundamental para optimizar los procesos de colocación de los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Rhumy Wara Ltda".

- Para la aplicación de la evaluación de control interno se recomienda tener cuidado al momento de aplicar cuestionarios y recopilar datos, considerando que la fuente generadora sea confiable, veraz y oportuna que evidencie lo que la investigación lo requiera.

- Se encontró que es necesario diseñar un modelo de evaluación que permita llevar un control adecuado de los procesos de colocación de créditos; puesto que, esto permitirá seguir paso a paso efectuar todas las actividades de manera eficiente, y por consiguiente, cumplir con las metas establecidas en cuanto al presupuesto trimestral que es de 180.000,00 dólares americanos.

Bibliografía

Alarcon, A., Brotons, J., Durendéz, A., & Espasa, J. (2014). *Auditoría Adaptado a la NIA`s.* Puerto Rico: Ediciones Francis Lefebvre.

Aspiazu, R. (13 de Julio de 2017). Más crédito para el comercio y el consumo en el país. *El Comercio*.

Barquero, M. (2013). *Manual Practico de Control Interno Teoría y Aplicacion práctica.* Barcelona: Profit Editorial.

Bello, F. (24 de Marzo de 2014). *UDLAP*.

Bernal, F. (2011). *NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno (Parte I).* Área de Auditoría. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/229_11_GEOTXJYSELSHRRWPDLEHVQGGCRCOHXVNCJGZTFRXRKFIBCXFNC.pdf

Bohórquez, L. E. (2011). SISTEMAS DE CONTROL ESTRATÉGICO Y ORGANIZACIONAL CRÍTICAS Y DESAFÍOS. *REVISTA CIENCIAS ESTRATÉGICAS*.

Bravo, M. (2013). *Contabilidad General* (11.a ed.). Quito- Ecuador: Escobar Impresores.

Bravo, H. D. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *SCIELO*, 232.

Cardozo, H. (2008). *Auditoría del Sector Solidario: Aplicación de Normas Internacionales.* Bogota: Ecoe Ediciones.

CEP . (2012). *NORMAS ECUATORIANAS DE AUDITORÍA.* Quito: Legislación codificada.

Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México: Editorial McGraw-Hill. Interamericana de México,.

Chiriboga, L. A. (2008). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano.* Quito, Pichincha, Ecuador: Universitaria.

Cortez, H., Villagomez, B., & Beltrán, F. (2012). *Banco Central del Ecuador* .

COSEDE. (31 de Enero de 2017). *SEPS*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia-medio?200-cooperativas-se-liquidaron-en-tres-anos-segun-la-cosede

COSO. (Mayo de 2013). Control Interno-Marco Integrado. *Instituto de AuditoresInternos de España*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

De la Peña, A. (2008). *Auditoría Un Enfoque Práctico.* España: Learning Paraninfo, S.A.

Devés et al. (1965). *Moneda y CRédito.* México: Andres Bello. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=t_wIjE9efU4C&pg=PA32&dq=colocacion+de+creditos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPp6TvxZzbAhUO2FMKHWxSANUQ6AEIRTAG#v=onepage&q=colocacion%20de%20creditos&f=false

Díaz, M. (2011). Mejores Prácticas de Créditos. *Deloitte.com*, 11. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/presentacion-mejores-practicas-credito.pdf

Escoto, R. (2007). *Banca Comercial.* Costa Rica: EUNET. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA77&dq=colo

cacion+de+creditos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPp6TvxZzbAhUO2FMKHWxSANUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=colocacion%20de%20creditos&f=false

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y Fraudes: Analisis de informe COSI I,II,III con base en los ciclos transaccionales.* Bogota: Ecoe Ediciones.

FNCE. (2010). *Evaluación de riesgo y Control Interno NEA 10.*

Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental.* Perú: Enlace Gubernamental S.A.C. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA301&dq=Evaluaci%C3%B3n+de+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQiamOwvnaAhWEzFMKHcEBB7M4ChDoAQhOMAk#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20de%20control%20interno&f=false

Foschiatto, P., & Stumpo, G. (2006). *Politicas municipales de Microcrédito.* Chile: COOPERAZIONE.

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación Científica.* Argentina: (Primera edición). Editorial Brujas.

González, R. (Mayo de 2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III.* Obtenido de https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf

Horngren, C., Harrison , W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad.* México: Pearson Educación.

Ibarra, D. (2004). *El Buen Uso de Dinero.* México: Noriega Editores. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=NrZs3IhXEJYC&pg=PA163&dq=%22definicion+de++cr%C3%A9dito%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiphfLFyvnaAhWJ3VMKHXSwBPgQ6AEIJTAA#v=onepage&q=%22definicion%20de%20%20cr%C3%A9dito%22&f=false

Jiménez, V., & Ortiz, C. (2015). Sistema de Control Interno para la Cooperativa de y Crédito Santa Anita Ltda. Ibarra.

Juan, C., & Porto, N. (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONTROL INTERNO. *Redalyc.org, 1*, 93. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117015130007

Alarcon, A., Brotons, J., Durendéz, A., & Espasa, J. (2014). *Auditoría Adaptado a la NIA`s.* Puerto Rico: Ediciones Francis Lefebvre.

Aspiazu, R. (13 de Julio de 2017). Más crédito para el comercio y el consumo en el país. *El Comercio*.

Barquero, M. (2013). *Manual Practico de Control Interno Teoría y Aplicacion práctica.* Barcelona: Profit Editorial.

Bello, F. (24 de Marzo de 2014). *UDLAP*.

Bernal, F. (2011). *NIA 400 Evaluaciones de Riesgo y Control Interno (Parte I).* Área de Auditoría. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/229_11_GEOTXJYSELSHRRWPDLEHVQGGCRCOHXVNCJGZTFRXRKFIBCXFNC.pdf

Bohórquez, L. E. (2011). SISTEMAS DE CONTROL ESTRATÉGICO Y ORGANIZACIONAL CRÍTICAS Y DESAFÍOS. *REVISTA CIENCIAS ESTRATÉGICAS*.

Bravo, M. (2013). *Contabilidad General* (11.a ed.). Quito- Ecuador: Escobar Impresores.

Bravo, H. D. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *SCIELO*, 232.

Cardozo, H. (2008). *Auditoría del Sector Solidario: Aplicación de Normas Internacionales.* Bogota: Ecoe Ediciones.

CEP . (2012). *NORMAS ECUATORIANAS DE AUDITORÍA.* Quito: Legislación codificada.

Chiavenato, I. (2002). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México: Editorial McGraw-Hill. Interamericana de México,.

Chiriboga, L. A. (2008). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano.* Quito, Pichincha, Ecuador: Universitaria.

Cortez, H., Villagomez, B., & Beltrán, F. (2012). *Banco Central del Ecuador* .

COSEDE. (31 de Enero de 2017). *SEPS*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia-medio?200-cooperativas-se-liquidaron-en-tres-anos-segun-la-cosede

COSO. (Mayo de 2013). Control Interno-Marco Integrado. *Instituto de AuditoresInternos de España*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

De la Peña, A. (2008). *Auditoría Un Enfoque Práctico.* España: Learning Paraninfo, S.A.

Devés et al. (1965). *Moneda y CRédito.* México: Andres Bello. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=t_wIjE9efU4C&pg=PA32&dq=colocacion+de+creditos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPp6TvxZzbAhUO2FMKHWxSANUQ6AEIRTAG#v=onepage&q=colocacion%20de%20creditos&f=false

Díaz, M. (2011). Mejores Prácticas de Créditos. *Deloitte.com*, 11. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Gobierno-Corporativo/presentacion-mejores-practicas-credito.pdf

Escoto, R. (2007). *Banca Comercial.* Costa Rica: EUNET. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA77&dq=colocacion+de+creditos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPp6TvxZzbAhUO2FMKHWxSANUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=colocacion%20de%20creditos&f=false

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y Fraudes: Analisis de informe COSI I,II,III con base en los ciclos transaccionales.* Bogota: Ecoe Ediciones.

FNCE. (2010). *Evaluación de riesgo y Control Interno NEA 10.*

Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental.* Perú: Enlace Gubernamental S.A.C. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=KE7KCJLbjnMC&pg=PA301&dq=Evaluaci%C3%B3n+de+control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiQiamOwvnaAhWEzFMKHcEBB7M4ChDoAQhOMAk#v=onepage&q=Evaluaci%C3%B3n%20de%20control%20interno&f=false

Foschiatto, P., & Stumpo, G. (2006). *Politicas municipales de Microcrédito.* Chile: COOPERAZIONE.

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación Científica.* Argentina: (Primera edición). Editorial Brujas.

González, R. (Mayo de 2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf

Horngren, C., Harrison , W., & Oliver, S. (2010). *Contabilidad.* México: Pearson Educación.

Ibarra, D. (2004). *El Buen Uso de Dinero.* México: Noriega Editores. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=NrZs3IhXEJYC&pg=PA163&dq=%22definicion+de++cr%C3%A9dito%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiphfLFyvnaAhWJ3VMKHXSwBPgQ6AEIJTAA#v=onepage&q=%22definicion%20de%20%20cr%C3%A9dito%22&f=false

Jiménez, V., & Ortiz, C. (2015). Sistema de Control Interno para la Cooperativa de y Crédito Santa Anita Ltda. Ibarra.

Juan, C., & Porto, N. (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONTROL INTERNO. *Redalyc.org, 1*, 93. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117015130007

LOEPS. (27 de Febrero de 2014). *MIES*. Obtenido de MIES: http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf

Maldonado, F., & Naranjo, C. (2017). Ranking Financiero. *EKOS*, 43.

Mandariaga, J. (2004). *Manual Practico de Auditoría.* España: Ediciones Deusto. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=lEVfnqqlDBwC&printsec=frontcover&dq=que+es+el+auditor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiCyJWSr_TaAhXB41MKHe_pAQoQ6AEIJTAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20auditor&f=false

Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). *Control y Evaluacion de la Gestión Organizacional.* Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza.* México: Grupo Editorial Patria.

Muguerza, A. (2014). empresas y Fraudes que se han hecho en la historia. *EFEEMPRESAS*.

Peña, A. (2008). *Auditoría Un enfoque practico.* España: Copyright. Recuperado de: http://www.orfis.gob.mx/wp-content/uploads/2017/05/3.-Modelo-Evaluacion-Control-Interno_ESTADOS.pdf

R., E., Venini, A., & Scarabino, J. C. (2014). NORMAS DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO. *Dialnet*, 97. Obtenido de file:///C:/Users/pc1/Downloads/Dialnet-NormasDeAuditoriaYControlInterno-4776655.pdf

Rodríguez, J. (2009). Control Interno: Un efectivo sistema para la Empresa. México: Trillas, S.A. de C.V.

SEPS. (15 de Septiembre de 2015). *Junta de Regulación Monetaria Financiera.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7

SEPS. (2015). *SEPS*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario

SEPS. (02 de Marzo de 2017). *Boletin SEPS*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Boleti%CC%81n+SEPS+

N%C2%BA005-02-03-2017.pdf/939e79f3-2907-46a9-b255-64f96197f898?version=1.0

SEPS. (2018). *MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS ASOCIACIONES Y COOPERATIVAS NO FINANCIERAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARÍA*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Control+Interno+para+Organizaciones+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/231c9229-e2e0-4539-969c-abb640bd3011

Tanqueño, O. (2015). Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.

Leiva, R. E. (2001). *Banca Comercial.* Costa Rica: Editorial Universidad estatal a Distancia.

Levebvre, F. (2012). *Auditoría.* España: Ediciones Francis Levebvre.

Mantilla, S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno.* Bogota: EcoEdiciones. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Evoluci%C3%B3n+de+la+Teor%C3%ADa+de+Control+Interno&ots=PhK9J8mloz&sig=iRDGiy3Bcz18WlAy7XSpyMR8jOY#v=onepage&q&f=false

LOEPS. (27 de Febrero de 2014). *MIES*. Obtenido de MIES: http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_ley_y_reglamento_EPS.pdf

Maldonado, F., & Naranjo, C. (2017). Ranking Financiero. *EKOS*, 43.

Mandariaga, J. (2004). *Manual Practico de Auditoría.* España: Ediciones Deusto. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=lEVfnqqlDBwC&printsec=frontcover&dq=que+es+el+auditor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiCyJWSr_TaAhXB41MKHe_pAQoQ6AEIJTAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20auditor&f=false

Montes, C., Montilla, O., & Mejía, E. (2014). *Control y Evaluacion de la Gestión Organizacional.* Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza.* México: Grupo Editorial Patria.

Muguerza, A. (2014). empresas y Fraudes que se han hecho en la historia. *EFEEMPRESAS*.

R., E., Venini, A., & Scarabino, J. C. (2014). NORMAS DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO. *Dialnet*, 97. Obtenido de file:///C:/Users/pc1/Downloads/Dialnet-NormasDeAuditoriaYControlInterno-4776655.pdf

Rodríguez, J. (2009). Control Interno: Un efectivo sistema para la Empresa. México: Trillas, S.A. de C.V.

SEPS. (15 de Septiembre de 2015). *Junta de Regulación Monetaria Financiera.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol128.pdf/5c74f247-0de4-4862-b5fb-c89ff62817d7

SEPS. (2015). *SEPS*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario

SEPS. (02 de Marzo de 2017). *Boletin SEPS*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Boleti%CC%81n+SEPS+N%C2%BA005-02-03-2017.pdf/939e79f3-2907-46a9-b255-64f96197f898?version=1.0

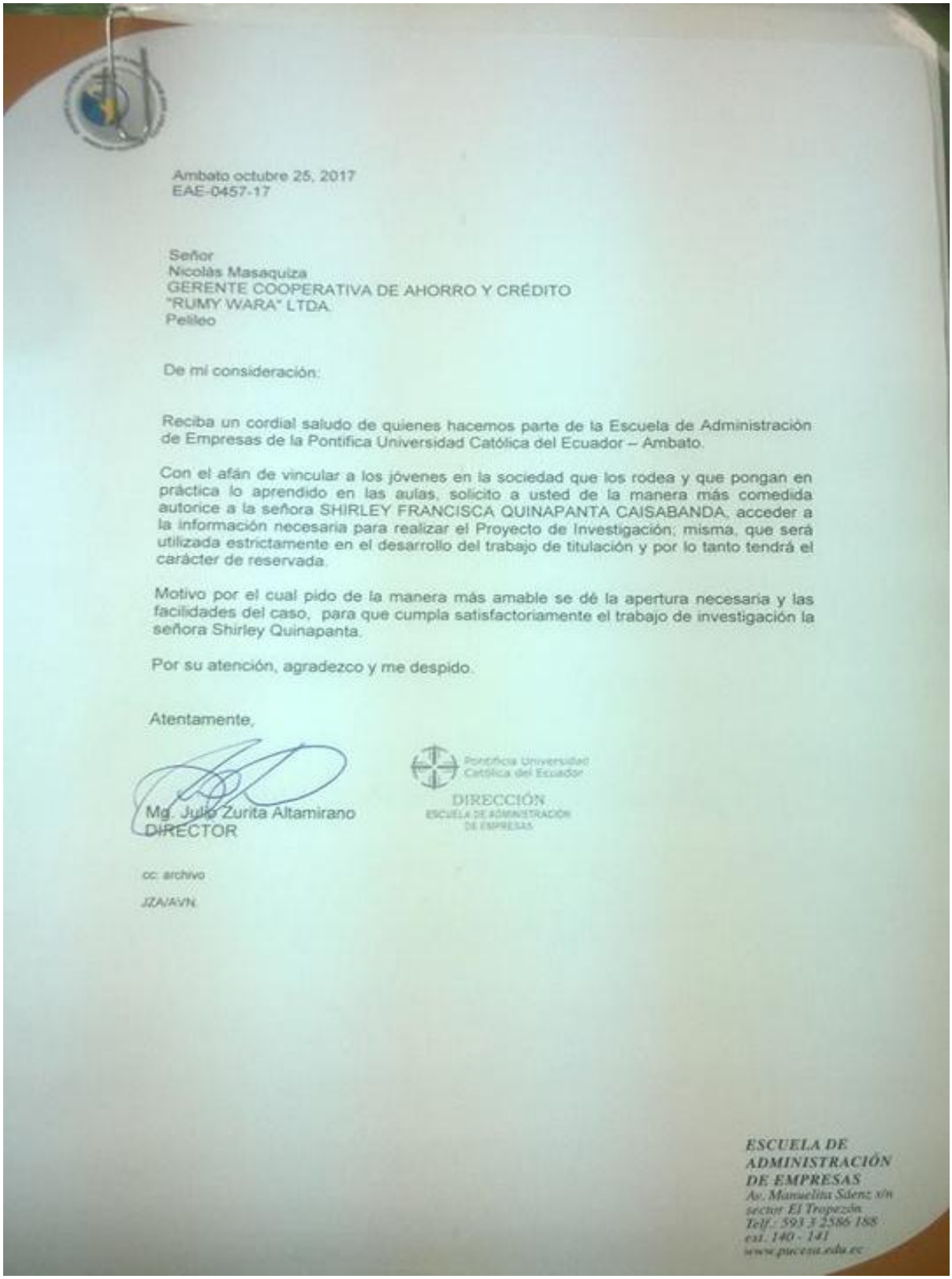
SEPS. (2018). *MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS ASOCIACIONES Y COOPERATIVAS NO FINANCIERAS DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARÍA*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Control+Interno+para+Organizaciones+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/231c9229-e2e0-4539-969c-abb640bd3011

Tanqueño, O. (2015). Evaluación al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Octubre Ltda.

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de presentación



Ambato octubre 25, 2017
EAE-0457-17

Señor
Nicolàs Masaquiza
GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"RUMY WARA" LTDA.
Pelileo

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos parte de la Escuela de Administración de Empresas de la Pontifica Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

Con el afán de vincular a los jóvenes en la sociedad que los rodea y que pongan en práctica lo aprendido en las aulas, solicito a usted de la manera más comedida autorice a la señora SHIRLEY FRANCISCA QUINAPANTA CAISABANDA, acceder a la información necesaria para realizar el Proyecto de Investigación; misma, que será utilizada estrictamente en el desarrollo del trabajo de titulación y por lo tanto tendrá el carácter de reservada.

Motivo por el cual pido de la manera más amable se dé la apertura necesaria y las facilidades del caso, para que cumpla satisfactoriamente el trabajo de investigación la señora Shirley Quinapanta.

Por su atención, agradezco y me despido.

Atentamente,

Mg. Julio Zurita Altamirano
DIRECTOR

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
DIRECCIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

cc: archivo
JZA/AVN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Av. Manuelita Sáenz s/n sector El Trapezón
Telf.: 593 3 2586 188 ext. 140 - 141
www.puce.ua.edu.ec

ANEXO 2



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ENCUESTA "Estudio de Evaluación del Control Interno en el Departamento de crédito en la Cooperativa Rhumy Wara Ltda"

Dirigido: Al Gerentes y Personales del departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda

Objetivo: Conocer el criterio del personal con respecto al control interno en la colocación del producto financiero en el área de crédito.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y responda una sola opción excepto la pregunta 1.

INFORMACIÓN GENERAL

ÁREA:

EDAD:

AÑOS QUE LABORAN EN LA EMPRESA:

NIVEL DE ESCOLARIDAD ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior

1. **¿Con que base legal cuenta la Cooperativa?**

--- Reglamento Interno
--- Estatuto
--- Normativa

2. **¿Conoce Usted que área es más vulnerable?**

---Caja
---Atención al Cliente
---Colocación de producto financiero
---Recuperación de cartera

3. **¿Qué tipo de servicio financiero se realiza frecuentemente?**

----Ahorro
----Inversión
----Prestamos

4. **¿A partir, desde que monto se considera necesarios garantes para su respaldo?**

----- USD 500.00
---- USD 1000.00
---- USD 3000.00

5. **¿Conoce las 5 C de crédito que garantiza mejor control de expedientes mejor control en colocación de crédito?**

----Si

---- Definitivamente si
----No
---- Definitivamente No

6. **Para la aprobación de créditos ¿Cuánto tiempo se demora para su respectivo desembolso?**

----5 Días
---- 10 Días
----15 Días

7. **¿El control al seguimiento a los préstamos concedidos es?**

----Muy Buena
----Buena
----Regular

8. **¿Con que frecuencia usted entrega el informe al superior sobre los créditos cedidos? Marque una opción relevante.**

----Semanalmente
----Mensualmente
----Semestralmente
----Anualmente

9. **¿Se realizan capacitaciones al personal sobre el procedimiento que se debe realizar para la concesión de crédito?**

Siempre ☐
A veces ☐
Nunca ☐

10. **¿Cómo cambiarían sus requerimientos aplicando el control interno en área de crédito para la designación de nuevos créditos?**

Próximos 3 meses
Incrementarían ☐
Disminuirán ☐
Permanecería igual ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

ENTREVISTA

Para llevar a cabo la entrevista al Presidente de Consejo de Vigilancia de la Cooperativa Rhumy Wara., se elabora una lista de preguntas, establecidas en categorías de evaluación de crédito, control interno, colocación de crédito, para facilitar el análisis de evaluación de control interno en el área de crédito.

Entrevista al jefe de comité de crédito

1. ¿Considera usted que existe una inadecuada colocación del producto microcrédito?

……

……

2. ¿Cuándo revisa los expedientes del cliente, realiza un análisis previo?

……

……

3. ¿Según la colocación del producto microcrédito realizada en el primer trimestre, en qué porcentaje se encuentra la morosidad?

……

……

4. ¿Considera que los socios de la entidad están satisfechos con el producto financiero que ofrece?

……

……

5. ¿Constituye una ventaja o desventaja, el hecho de que la Cooperativa Rhumy Wara se encuentre controlada por la Superintendencia de economía popular y solidaria?

……

……

6. ¿Qué inconvenientes ha encontrado usted, debido a la no aplicación de evaluación de control interno para los procesos de crédito?

……

……

7. ¿El seguimiento y control de los créditos otorgados son adecuadas?

……

……

8. ¿Considera que, aplicando la evaluación del proceso de control interno en el área de crédito mejoraría la colocación de microcrédito?

……

……

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Indicaciones: Señor especialista se solicita su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del Cuestionario de Encuesta, marque el casillero que considere conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requerimientos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

Nota.- Para cada pregunta se considera una escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy Aceptable

Nº	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	¿Con que base legal cuenta la Cooperativa?					✓
2	¿Conoce Usted que área es más vulnerable?				✓	
3	¿Qué tipo de servicio financiero se realiza frecuentemente?				✓	
4	¿A partir, desde que monto se considera necesario garantes para su respaldo?					✓
5	¿Señale, usted conoce las 5 C de crédito; y realmente lo aplica?				✓	
6	En la aprobación de créditos ¿Verifica el conocimiento previo del socio y su buena historia de crédito?				✓	
7	¿El seguimiento a los préstamos concedidos es?					✓
8	¿Con que frecuencia usted entrega el informe al superior sobre los créditos cedidos? Marque una opción relevante.					✓
9	¿Se realizan capacitaciones al personal sobre el procedimiento que se debe realizar para la concesión de crédito?					✓
10	¿Cómo cambiarían sus requerimientos aplicando el control interno en área de crédito para la designación de nuevos créditos?				✓	

Recomendaciones:

.....

.....

Apellidos y Nombres	Pacheco Rodríguez Franklin
Grado Académico	Magister
Mención	Dirección de Empresas



Firma

ANEXO 5

Créditos colocados de enero a junio del 2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA

Reporte de Préstamos Otorgados

Periodo: 2018-01-01 a 2018-06-30

Oficina: PELILEO

No.	Prod.	Número de Prestamo	Nombre del Socio	No. Socio	Tasa Interés	Monto Otorgado	Asesor	Fecha de Adjudic.	Fecha de Venc.
1	MSG	010080202953	GREFA CALAPUCHA BOLIVAR IGNACIO	31	26,45	941,76	MPILATUÑA	2018-02-28	2018-11-28
2	MSG	010080203131	CHACHAPOYA CHAVEZ WILSON	175	26,49	588,60	MPILATUÑA	2018-06-22	2018-10-21
3	MCS	010030203006	TOAINGA CHICAIZA EMMA ROCIO	202	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-03-28	2019-01-28
4	MAA	010040203011	BARRAQUIL GUANO PEDRO	223	22,59	11.772,00	MPILATUÑA	2018-04-03	2021-04-02
5	MSG	010080202975	YANEZ GOMEZ JUAN MARCELO	243	26,45	941,76	MPILATUÑA	2018-03-12	2018-10-11
6	MCS	010030202983	CHILIQUINGA TOCTAQUIZA BELLA	258	24	4.120,20	MPILATUÑA	2018-03-15	2019-09-14
7	MCS	010030203059	MAZON PROAÑO JORGE ALBERTO	268	24	1.588,13	MPILATUÑA	2018-05-10	2019-11-10
8	MSG	010080203047	GAVILEMA MASAQUIZA JOSE MIGUEL	295	26,49	353,16	MPILATUÑA	2018-05-03	2018-08-02
9	MCS	010030202887	MASAQUIZA JEREZ ELMER PATRICIO	411	24	3.531,60	MPILATUÑA	2018-01-18	2019-04-18
10	MSG	010080203040	PALMA TORRES JOSE PAUL	413	26,49	588,60	MPILATUÑA	2018-04-26	2018-08-26
11	MAA	010040203029	MASAQUIZA COMASANTA ANTONIO	442	22,59	18.835,20	MPILATUÑA	2018-04-17	2021-04-16
12	MSG	010080202998	TENEMPAGUAY GUARQUILLA JULIO	496	26,45	353,16	MPILATUÑA	2018-03-21	2018-06-20
13	MSG	010080203023	CHAGLLA PATIAG JOSE MARIANO	534	26,49	654,00	MPILATUÑA	2018-04-13	2018-09-13
14	MCS	010030203022	LLERENA GUEVARA MARIA BEATRIZ	541	24	2.354,40	MPILATUÑA	2018-04-13	2019-10-13
15	MCS	010030203085	ACOSTA LEMA JACQUELINE ELIZABETH	679	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-05-24	2018-11-23
16	MSG	010080203019	SANCHEZ SANCHEZ CARLOS ALFREDO	702	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-04-11	2018-11-10
17	MCS	010030203057	TUBON VILLAGRAN EDGAR GUILLERMO	707	24	4.100,00	MPILATUÑA	2018-05-09	2021-12-09
18	MSG	010080203114	AMAN PAREDES CARMEN MARIA	711	26,49	235,44	MPILATUÑA	2018-06-13	2018-08-13
19	MSG	010080202878	AMAN PAREDES CARMEN MARIA	711	26,45	353,16	MPILATUÑA	2018-01-16	2018-04-16
20	MSG	010080203073	SANCHEZ BASTIDAS RUTH ELIZABETH	760	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-05-17	2018-12-16
21	MSG	010080203074	INCA PAZMIÑO VICENTE RODRIGO	768	26,49	588,60	MPILATUÑA	2018-05-17	2018-10-16
22	MCS	010030202960	TITE PILLANA ROBERTO RODRIGO	790	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-03-06	2020-03-06
23	MCS	010030202992	MORENO MORENO SEGUNDO FAUSTO	808	24	3.531,60	MPILATUÑA	2018-03-19	2019-09-19
24	MCS	010030203095	CANDO MAITA GLORIA MARINA	809	24	1.765,80	MPILATUÑA	2018-06-05	2019-08-05
25	MCS	010030202944	SANCHEZ CARRANZA MIGUEL ELIAS	843	24	4.120,20	MPILATUÑA	2018-02-22	2020-02-22
26	MCS	010030203077	TOLEDO PARDO MARIA GABRIELA	847	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-05-18	2019-03-18
27	MCS	010030202971	CHICAIZA SANCHEZ SEGUNDO MANUEL	866	24	3.531,60	MPILATUÑA	2018-03-09	2019-11-09
28	MCS	010030203000	MORALES QUINGA MARIA TERESA	878	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-03-23	2019-01-23
29	MCS	010030203015	MIRANDA NARVAEZ CARLOS WILFRIDO	923	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-04-10	2019-01-30
30	MSG	010080202966	MIRANDA NARVAEZ CARLOS WILFRIDO	923	26,45	588,60	MPILATUÑA	2018-03-09	2018-06-08
31	MSG	010080203048	MORALES AGUAGUIÑA RAFAEL	943	26,49	235,44	MPILATUÑA	2018-05-03	2018-08-02
32	MSG	010080202951	TOAINGA GUACHAMBOZA CHRISTIAN	978	26,45	941,76	MPILATUÑA	2018-02-27	2018-10-27
33	MSG	010080202940	MENESES SANCHEZ MARIA NATHALLY	986	26,45	235,44	MPILATUÑA	2018-02-21	2018-05-21
34	MCS	010030203014	MASAQUIZA OROZCO JENIFFER	988	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-04-06	2020-04-06
35	MSG	010080202950	BALLADARES PICO HUGO NEPTALI	1013	26,45	588,60	MPILATUÑA	2018-02-23	2018-07-21
36	MCS	010030203009	MORALES PERRAZO LUIS ENRIQUE	1017	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-04-02	2020-10-02
37	MSG	010080203081	MORETA JEREZ JOSE	1034	26,49	872,00	MPILATUÑA	2018-05-22	2019-01-21
38	MAA	010040203068	VALLEJO MONTAGUANO GEOVANNA	1042	22,59	11.772,00	MPILATUÑA	2018-05-15	2020-05-14
39	MSG	010080203020	VALENCIA POZO ZOILA ALICIA	1054	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-04-11	2018-11-10
40	MSG	010080202929	CHANGO VINUEZA HUGO MANUEL	1110	26,45	588,60	MPILATUÑA	2018-02-16	2018-07-16
41	MSG	010080203120	CHANGO VINUEZA HUGO MANUEL	1110	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-06-19	2018-12-18
42	MCS	010030203052	PILLA MASAQUIZA PEDRO DAMIAN	1164	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-05-04	2020-05-04
43	MCS	010030202922	TITE RAMOS LUIS ENRIQUE	1180	24	2.354,40	MPILATUÑA	2018-02-09	2019-08-09
44	MSG	010080202871	ZUÑIGA CARRASCO REGINA STEFANIA	1214	26,45	588,60	MPILATUÑA	2018-01-11	2018-06-11
45	MCS	010030203012	GANAN VARGAS HILDA TERESA	1235	24	2.943,00	MPILATUÑA	2018-04-03	2019-10-03

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RHUMY WARA

Reporte de Préstamos Otorgados

Periodo: 2018-01-01 a 2018-06-30

Oficina: PELILEO

No.	Prod.	Número de Prestamo	Nombre del Socio	No. Socio	Tasa Interés	Monto Otorgado	Asesor	Fecha de Adjudic.	Fecha de Venc.
46	MSG	010080202923	BERMUDEZ RODRIGUEZ EDGAR DAMIAN	1243	26,45	941,76	MPILATUÑA	2018-02-09	2018-08-09
47	MCS	010030203024	PILLA MASAQUIZA FELICIANO	1777	24	3.531,60	MPILATUÑA	2018-04-13	2019-04-13
48	MSG	010080202863	JEREZ TENELEMA LUIS ERNESTO	3093	26,45	824,04	MPILATUÑA	2018-01-02	2018-08-02
49	MSG	010080203098	JEREZ TENELEMA LUIS ERNESTO	3093	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-06-06	2019-01-05
50	MSG	010080203090	TUBON MIRANDA WILSON EDINSON	3529	26,49	706,32	MPILATUÑA	2018-05-30	2018-10-29
51	MCS	010030202873	TUBON MIRANDA WILSON EDINSON	3529	24	2.354,40	MPILATUÑA	2018-01-12	2019-03-12
52	MCS	010030202913	VILLENA CARGUA BLANCA PILAR	3767	24	2.354,40	MPILATUÑA	2018-02-07	2019-08-07
53	MCS	010030202928	MASAQUIZA CHANGO GEOVANNY	3811	24	3.531,60	MPILATUÑA	2018-02-15	2019-02-15
54	MCS	010030203044	AMANCHA SANCHEZ DIEGO RENATO	3845	24	1.091,09	MPILATUÑA	2018-05-02	2019-06-02
55	MAA	010040202895	CHANGO MASAQUIZA BLANCA BIVIANA	3852	22,59	23.544,00	MPILATUÑA	2018-01-25	2021-01-25
56	MCS	010090202927	CHANGO MASAQUIZA BLANCA BIVIANA	3852	24	7.063,20	MPILATUÑA	2018-02-14	2020-08-14
57	MSG	010080202932	MASAQUIZA MASAQUIZA ROSARIO	3904	26,45	588,60	MPILATUÑA	2018-02-17	2018-08-17
58	MCS	010030203092	GUATO MASAQUIZA MARIA ELSA	4096	24	2.354,40	MPILATUÑA	2018-06-01	2019-09-01
59	MSG	010080202893	MONTAGUANO PUNGUIL SEGUNDO	4103	26,45	141,27	MPILATUÑA	2018-01-22	2018-02-21
60	MSG	010080202918	AMAN QUILLIGANA MONICA	4131	26,45	588,60	MPILATUÑA	2018-02-08	2018-06-08
61	MCS	010030203055	MORALES MEDINA FRANKLIN RODRIGO	4260	24	1.294,92	MPILATUÑA	2018-05-08	2019-04-08
62	MCS	010030202978	TADAY PUCUNA EDISON ANIBAL	4334	24	2.354,40	MPILATUÑA	2018-03-13	2019-03-13
63	MCS	010030202905	MONTAGUANO BARROSO OSCAR	4387	24	3.531,60	MPILATUÑA	2018-02-02	2019-08-02
64	MCS	010030202903	JOHNNY FERNANDO TUCTA QUISHPE	4394	24	1.765,80	MPILATUÑA	2018-01-26	2019-01-26
65	MSG	010080202949	CASTRO OJEDA VERONICA	4466	26,45	941,76	MPILATUÑA	2018-02-23	2018-09-23
66	MSG	010080202896	QUINATOA GUATO SANDY JISSELA	4524	26,45	941,76	MPILATUÑA	2018-01-25	2018-09-25
67	MSG	010080203119	GUEVARA BALSECA DIEGO NEPTALI	4562	26,49	353,16	MPILATUÑA	2018-06-18	2018-08-18
68	MCS	010030202917	ZUÑIGA SANCHEZ DALILA BERNARDITA	4570	24	1.765,80	MPILATUÑA	2018-02-08	2019-02-08
69	MSG	010080203136	MASAQUIZA MORETA MARIA	4580	26,49	588,60	MPILATUÑA	2018-06-27	2018-11-26
70	MSG	010080202995	MASAQUIZA MORETA MARIA	4580	26,45	588,60	MPILATUÑA	2018-03-20	2018-07-19
71	MSG	010080203004	MEZA LASCANO RODRIGO SANTIAGO	4611	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-03-27	2018-10-26
72	MCS	010030202935	OÑATE FLORES OSCAR GONZALO	4615	24	1.765,80	MPILATUÑA	2018-02-21	2019-02-21
73	MCS	010030202866	MENESES RUIZ ROBINSON ROLANDO	4627	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-01-09	2019-07-09
74	MCS	010030202884	PANDI SISA MARIA GRICELDA	4651	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-01-18	2018-11-18
75	MAA	010040202938	GUARANGA MASAQUIZA MARIANO	4664	22,59	17.658,00	MPILATUÑA	2018-02-21	2021-02-21
76	MCS	010030202970	CARDENAS QUINAPALLO CINTHYA	4713	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-03-09	2020-03-07
77	MSG	010080202993	HERRERA CHIFLA ROCIO ANABEL	4714	26,45	824,04	MPILATUÑA	2018-03-19	2018-10-18
78	MCS	010030202997	ZUÑIGA DARWIN FABRICIO	4716	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-03-21	2019-01-21
79	MSG	010080203003	CASTILLO MALDONADO NELSON	4732	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-03-26	2018-10-25
80	MCS	010030203005	MASAQUIZA CAIZA CAROLINA	4734	24	1.177,20	MPILATUÑA	2018-03-28	2018-12-28
81	MAA	010040203017	LLAGUA GUANOQUIZA DIEGO GABRIEL	4744	22,59	14.126,40	MPILATUÑA	2018-04-10	2020-04-09
82	MSG	010080203039	CEVALLOS CHARI ROMEL ALBERTO	4768	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-04-26	2018-12-24
83	MCS	010030203046	CAIZABANDA CAIZA MARGARITA	4772	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-05-02	2020-01-02
84	MCS	010030203080	CAIZABANDA MASAQUIZA MARIANO	4792	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-05-21	2020-05-18
85	MCS	010030203083	CARRASCO CARRASCO GLADIS	4797	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-05-22	2020-05-22
86	MAA	010040203087	POAQUIZA ULLOA ELENA DEL ROCIO	4808	22,59	11.772,00	MPILATUÑA	2018-05-28	2020-11-27
87	MSG	010080203084	NAVARRETE PARRA MAURICIO	4810	26,49	941,76	MPILATUÑA	2018-05-24	2018-12-22
88	MCS	010030203121	CAIZABANDA CAIZA JOSE EDUARDO	4836	24	5.886,00	MPILATUÑA	2018-06-19	2019-12-18
89	MSG	010080203127	TAYO CARRILLO DIEGO ARMANDO	4837	26,49	353,16	MPILATUÑA	2018-06-22	2018-09-21
90	MCS	010030203135	MASAQUIZA MASAQUIZA MANUEL	4860	24	2.354,40	MPILATUÑA	2018-06-26	2018-08-26
					Total	**275.906,33**			
					Total General:	**275.906,33**			

ANEXO 6

Servicios que ofrece la cooperativa



