





## **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

### **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

#### **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

##### **TÍTULO DEL TRABAJO**

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSE LTDA., BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018.”**

##### **AUTORES:**

Lapo Moreno Nataly Yomayra

Malatay Monar Paola Karolina

Guaranda, Diciembre 2019



**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de  
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP.**

**“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE  
CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.,  
BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018.”**

**Autoras:**

LAPO MORENO NATALY YOMAYRA  
MALATAY MONAR PAOLA KAROLINA

**Directora:**

DRA.C. ISABEL JAYA ESCOBAR

**Pares:**

ING. KARINA JOHANNA IZA LOPEZ  
DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA

Guaranda –Ecuador

Año 2019

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Jehová por concederme la vida, salud, sabiduría y fortaleza en los momentos de debilidad y alegría, por su guía en cada etapa de este proceso académico tan importante en mi vida profesional y permitirme finalizar una meta más con inmensa alegría.

Un agradecimiento especial a mis amados padres y hermanos por haber sido el motor que me impulsó a continuar dando mí mejor esfuerzo para cumplir mis metas, por haberme brindado tanto el apoyo económico como moral y su inmenso amor.

A la Universidad Estatal de Bolívar por brindarme la oportunidad de prepararme como profesional, por permitirme adquirir conocimientos integrales a través de los grandes docentes, quienes con su apoyo y guía estuvieron guiándonos en este proceso para así culminar esta meta propuesta.

A mi directora del Proyecto Investigativo Dra.C. Isabel Jaya, y mis pares académicos, la Ing. Karina Iza y el Dr. Vladimir Rivera, por su valioso tiempo y apoyo brindado para que todo haya sido posible y así poder culminar mis estudios universitarios.

***Lapo Moreno Nataly Yomayra***

Tengo un profundo agradecimiento primero a la Universidad Estatal de Bolívar, por abrirme las puertas para iniciar mi formación profesional por las enseñanzas brindadas en las aulas de clase, a través de los docentes quienes me impartieron sus experiencias y conocimientos brindados.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., institución que me permitió realizar la presente investigación.

A mi familia por apoyarme en todo momento y siempre estar dispuestos a colaborar de diferentes maneras, lo cual ayuda a que me sienta apoyado y con la predisposición de cumplir con mis metas.

A mi tutora Dra. Isabel Jaya que me ha apoyado para terminar mi trabajo de titulación y permitir la culminación de mi carrera universitaria.

A mis pares académicos la Ing. Karina Iza y el Dr. Vladimir Rivera por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios.

***Malatay Monar Paola Karolina***

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Jehová por darme la sabiduría y la fortaleza para poder culminar este proceso académico.

A mis queridos padres Celia Moreno y Galo Lapo por ser el ancla que ha sostenido mi vida por creer siempre en mí y en mi capacidad de cumplir cada uno de mis objetivos, por siempre motivarme con su amor y consejos, sin ellos jamás hubiese logrado llegar hasta esta etapa académica de mi vida, su apoyo incondicional y su lucha incansable han sido ejemplo a seguir para mis hermanos y para mí.

A mis amados hermanos, en especial a mi hermano Jonathan Lapo por ser un segundo padre para mí, por apoyarme incondicionalmente en cada una de mis metas tanto económicamente como moralmente, brindándome su amor e impartíendome sabiduría en cada una de sus enseñanzas este logro también es tuyo hermano de mi corazón.

A mis amigos por permitirme compartir una parte de su vida llena de alegrías y tristezas, a mi familia en general y demás personas que contribuyeron cumplir este sueño.

**Lapo Moreno Nataly Yomayra**

El desarrollo de esta tesis lo dedico a mi madre Dilma Malatay Monar por ser el apoyo permanente en mi vida y en mis estudios, por ser ese pilar fuerte que ha permitido desarrollarme personal y profesionalmente y por ser mi ejemplo de vida, constancia y superación.

Un logro más alcanzado, un paso más cerca de mis metas, cada vez con más entusiasmo de lograr mis sueños y de la realización de mi proyecto de vida.

Dedico este gran triunfo a Dios y a mi familia que siempre han estado a mi lado y me han apoyado en mis decisiones lo que me ha permitido llegar a cumplir con cada uno de mis sueños, objetivos y metas propuestas en este largo camino al cual llamamos vida.

A mi Madre gracias por todo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre me han estado apoyando y brindándome todo su amor, su comprensión y sabiduría y a mi hermana Lizeth por siempre creer en mí, por todo esto les dedico el presente trabajo con todo el amor del mundo.

**Malatay Monar Paola Karolina**

**Dra.C. JAYA ESCOBAR AIDA ISABEL EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

**CERTIFICA**

Que las señoritas **LAPO MORENO NATALY YOMAYRA Y PAOLA KAROLINA MALATAY MONAR** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado "ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018.", en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 17 de diciembre del 2019

Atentamente,



**Dra.C. AIDA ISABEL JAYA ESCOBAR**

CI. N°:0200798254

**DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA EN CALIDAD DE PAR ACADEMICO  
DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA.**

**CERTIFICA**

Que las señoritas **LAPO MORENO NATALY YOMAYRA Y PAOLA KAROLINA MALATAY MONAR** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado “ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018.”, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 17 de diciembre del 2019

Atentamente,

  
.....  
**Dr. Darwin Vladimir Rivera Piñaloza**

**C.I: 0201377157**

**ING. KARINA JOHANNA IZA LÓPEZ EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA**

**CERTIFICA**

Que las señoritas **LAPO MORENO NATALY YOMAYRA Y PAOLA KAROLINA MALATAY MONAR** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado “ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018.”, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, 17 de diciembre del 2019

Atentamente,



.....

**Ing. Karina Johanna Iza López**

**C.I: 0201772092**



## DECLARACIÓN JURAMENTADA



VII

Nosotros, **Lapo Moreno Nataly Yomayra** y **Malatay Monar Paola Karolina** en calidad de autores del trabajo de investigación: **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice las digitaciones y publicaciones de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Lapo Moreno Nataly Yomayra

Cd. N° 2100843115

Malatay Monar Paola Karolina

Cd. N° 0202189593



*Notaria Tercera del Cantón Guaranda*  
*Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez*  
*Notario*



...no

**N° ESCRITURA 20180201003P01338**

**DECLARACION JURAMENTADA**

**OTORGADA POR:**

**PAOLA KAROLINA MALATAY MONAR y NATALY YOMAYRA LAPO MORENO**

**INDETERMINADA**

**DE: 2 COPIAS L.L.**

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día dieciséis de diciembre del año dos mil diecinueve, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen las señoritas PAOLA KAROLINA MALATAY MONAR soltera, domiciliada en el Cantón Chimbo y de paso por esta ciudad, celular 0993371539; y, NATALY YOMAYRA LAPO MORENO soltera, domiciliada en el Cantón Gonzalo Pizarro y de paso por esta ciudad, celular 0959756698; por sus propios y personales derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidas por mi el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P., manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "ANALISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA., BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013. AÑO 2018, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a las comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.

*Paola Karolína Malatay*  
 PAOLA KAROLINA MALATAY MONAR  
 C.C. 0202189593

*Nataly Yomayra Lapo*  
 NATALY YOMAYRA LAPO MORENO  
 C.C. 2100843115

*Henry Rojas Narvaez*  
 AB-HENRY ROJAS NARVAEZ  
 NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

## Índice General

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| Portada.....                       | I    |
| Agradecimiento .....               | II   |
| Dedicatoria .....                  | III  |
| Certificado del director .....     | IV   |
| Certificado pares académicos ..... | V    |
| Declaración Juramentada .....      | VII  |
| Índice General .....               | IX   |
| Índice de tablas.....              | XII  |
| Índice de gráficos .....           | XIII |
| Tema.....                          | 1    |
| Introducción .....                 | 2    |
| Antecedentes .....                 | 4    |
| Descripción del problema .....     | 6    |
| Formulación del problema .....     | 9    |
| Preguntas de investigación.....    | 10   |
| Justificación.....                 | 11   |
| Objetivos .....                    | 13   |
| Objetivo General: .....            | 13   |
| Objetivos Específicos: .....       | 13   |
| Variables .....                    | 14   |
| Variable independiente.....        | 14   |
| Variable dependiente .....         | 14   |
| Capítulo I: Marco Teórico.....     | 17   |
| Marco Referencial .....            | 17   |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Control Interno.....                                         | 17 |
| Importancia del control interno.....                         | 18 |
| Sistema de Control Interno .....                             | 18 |
| Proceso de Evaluación del Control Interno .....              | 19 |
| Evolución de control interno basado en el sistema coso ..... | 20 |
| Control interno - COSO I.....                                | 22 |
| Control Interno –COSO 2013 .....                             | 24 |
| Métodos de evaluación del control interno.....               | 31 |
| Crédito .....                                                | 31 |
| Tipos de Créditos .....                                      | 32 |
| Gestión de crédito .....                                     | 33 |
| Políticas de créditos .....                                  | 33 |
| Morosidad. ....                                              | 34 |
| Marco Conceptual .....                                       | 35 |
| Marco Georeferencial.....                                    | 37 |
| Marco Legal.....                                             | 37 |
| Capitulo II: Metodología.....                                | 40 |
| Tipos de investigación .....                                 | 40 |
| Investigación Descriptiva. ....                              | 40 |
| Investigación de Campo.....                                  | 40 |
| Investigación Bibliográfica.....                             | 40 |
| Métodos .....                                                | 41 |
| Método Deductivo. ....                                       | 41 |
| Método Inductivo.....                                        | 41 |
| Método Analítico. ....                                       | 41 |

|                                                                            |     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Técnicas e instrumentos de investigación: .....                            | 41  |
| Entrevista. ....                                                           | 41  |
| Encuesta. ....                                                             | 42  |
| Universo y muestra.....                                                    | 42  |
| Procesamiento de la información. ....                                      | 42  |
| Capítulo III: Resultados y Discusión .....                                 | 43  |
| Análisis, interpretación y discusión de los resultados. ....               | 43  |
| Propuesta .....                                                            | 86  |
| Conclusiones.....                                                          | 94  |
| Recomendaciones .....                                                      | 97  |
| Bibliografía .....                                                         | 99  |
| Referencias Bibliográficas.....                                            | 99  |
| Anexos.....                                                                | 102 |
| Anexo N° 1. Presupuesto.....                                               | 102 |
| Anexo N° 2. Cronograma .....                                               | 103 |
| Anexo N° 3. Total de activos de la COAC San José Ltda. ....                | 104 |
| Anexo N°4. Formato de la entrevista al gerente de la Cooperativa .....     | 105 |
| Anexo N° 5. Formato de la encuesta a los asesores del área de crédito..... | 106 |
| Anexo N 7. Aplicación de cuestionarios al personal de crédito.....         | 108 |
| Anexo N 8. Certificado de Antiplagio.....                                  | 109 |

## Índice de tablas

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1: Operacionalización de Variable Independiente .....              | 15  |
| Tabla 2 :Operacionalización de la Variable Dependiente.....              | 16  |
| Tabla 3 :Universo y Muestra .....                                        | 422 |
| Tabla 4: Capacitación del personal.....                                  | 45  |
| Tabla 5: Técnicas de Identificación de Riesgos .....                     | 46  |
| Tabla 6: Cumplimiento de metas.....                                      | 47  |
| Tabla 7:Constatación de Documento .....                                  | 48  |
| Tabla 8: Manual de crédito.....                                          | 49  |
| Tabla 9: Código de Ética.....                                            | 50  |
| Tabla 10: Productos y Servicios (Financieros y No Financieros .....      | 58  |
| Tabla 11: FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda ..... | 59  |
| Tabla 12: Personal de Crédito .....                                      | 59  |
| Tabla 13: Presupuesto del Proyecto .....                                 | 102 |
| Tabla 14: Cronograma.....                                                | 103 |
| Tabla 15: Anexo Manual de Funciones.....                                 | 107 |

## Índice de gráficos

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1.Evolución del COSO.....                                              | 21 |
| Ilustración 2: Componentes del coso 1 .....                                        | 22 |
| Ilustración 3: Comparación del COSO .....                                          | 24 |
| Ilustración 4. Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. .... | 37 |
| Ilustración 5 Capacitación continua del personal.....                              | 45 |
| Ilustración 6 Identificación de Riesgos .....                                      | 46 |
| Ilustración 7 Cumplimiento de metas .....                                          | 47 |
| Ilustración 8 Constatación de Documentos .....                                     | 48 |
| Ilustración 9 Cumplimiento de las políticas de crédito .....                       | 49 |
| Ilustración 10 Cumplimiento del Código de Ética .....                              | 50 |

## Resumen ejecutivo

El presente trabajo de investigación Análisis de los procesos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el Coso 2013, año 2018, expone la importancia de emplear un adecuado control interno enfocado en el Coso 2013 para identificar sucesos, hallazgos que afecten a la cooperativa y así prever una respuesta que contribuya a solucionar las deficiencias presentadas además de contribuir al cumplimiento de objetivos de la financiera.

Se aplicó el modelo COSO 2013, a través de sus cinco componentes (Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión); mediante la utilización de cuestionarios de control interno, técnicas de identificación de riesgos, entrevistas, encuestas en el área de Crédito, revisión y análisis de la correcta aplicación de las leyes y normativas que rigen a la entidad; la información recolectada fue procesada en el programa informático Microsoft Excel, con este análisis y evaluación se determinó las falencias que se derivan de la incorrecta ejecución del control interno.

**PALABRAS CLAVE:** Control interno, análisis, coso, políticas, hallazgos.

## **Abstract**

The present research work Analysis of internal control processes in the credit area of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., Under the guidelines established in Coso 2013, year 2018, exposes the importance of using adequate internal control focused on Coso 2013 to identify events, findings that affect the cooperative and thus provide a response that helps to solve the deficiencies presented in addition to contributing to the fulfillment of financial objectives.

The COSO 2013 model was applied, through its five components (Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, Supervision); through the use of internal control questionnaires, risk identification techniques, interviews, surveys in the area of Credit, review and analysis of the correct application of the laws and regulations governing the entity; The information collected was processed in the Microsoft Excel computer program, with this analysis and evaluation, the shortcomings resulting from the incorrect execution of the internal control were determined.

**KEY WORDS:** Internal control, analysis, coso, policies, findings

## **Tema**

Análisis de los procesos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el Coso 2013, año 2018.

## **Introducción**

El control interno es uno de los mecanismos principales dentro de una entidad que influye notablemente en la gestión institucional, permite generar crecimiento de la misma por medio de la evaluación, ya que quienes laboran en la entidad se ven en la obligación de cumplir con los objetivos y metas propuestas en base a la planificación planteada, uno de los factores primordiales para que una gestión sea eficiente es generar un ambiente de control es decir persuadir en la mente de los funcionarios sobre lo indispensable que resulta emplear controles enmarcado en sus principales componentes para cada una de las áreas de la organización primordialmente en el área de crédito, lo que permitirá que cada actividad se efectúe bajo las políticas, normativas y planes que garanticen un adecuado funcionamiento proporcionando seguridad razonable en la información que esta provee para la adecuada toma de decisiones.

La investigación como tal se realiza con el fin de analizar los procesos de control interno que maneja el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el COSO 2013, durante el año 2018, a fin de detectar las debilidades del control interno que esta maneja, emitiendo así las sugerencias que permiten que su gestión sea más eficiente. El desarrollo de esta investigación se ha estructurado en 3 capítulos que se detallan a continuación.

Capítulo I “Marco Teórico”: Hace referencia a la teoría científica de las variables de la investigación como lo es el control interno bajo el modelo coso, sus componentes, métodos de evaluación y una descripción conceptual sobre la gestión de crédito.

Capitulo II “Metodología”: En este capítulo se describe las diferentes técnicas, métodos que se emplearon para obtener la información relevante de la investigación

Capitulo III “Resultados y Discusión”: En este capítulo se describe el proceso que se llevó a cabo para analizar el control interno, desde su planificación preliminar, ejecución y la comunicación de resultados, lo cual es de suma importancia ya que a partir de la emisión de estos podrá establecer las estrategias que contribuyan a mitigar las debilidades encontradas. Además, se plantea la propuesta de una guía didáctica de control interno bajo el modelo Coso.

## Antecedentes

El presente proyecto de investigación tiene como antecedente la información obtenida de investigaciones anteriores referentes al tema, de los cuales se extrajo algunos aspectos que permiten delinear la línea base de la investigación.

Según, Castillo Sampaz Diana (2017), en su trabajo de titulación denominado “Análisis del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. - Agencia Quito, bajo los lineamientos establecidos en el Marco Integrado de Control Interno: coso 2013, tiene la finalidad de evaluar los procedimientos del giro del negocio determinar los posibles riesgos y consecuencias generadas de las debilidades encontradas en los diferentes procesos y así poder emitir sugerencias para mitigar dichos riesgos. Se aplicó una serie de pruebas de auditoría como matriz de riesgos, prueba de cumplimiento y se determinaron hallazgos que afectan a los componentes del marco integrado de control interno COSO 2013, dichas pruebas sirvieron de ayuda para detectar oportunidades de mejoras y evaluar la calidad de los controles internos, como resultado de la investigación se dedujo que la cooperativa realiza evaluaciones del control interno, sin embargo la aplicación de los resultados ha sido insatisfactoria, por la utilización de herramientas tradicionales que han perdido vigencia frente a los cambios tecnológicos y la innovación en los mecanismos de evadir los controles.

Por otro lado, Muñiz & Mora (2017), en su investigación de titulación denominada “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa promocharters”, señala que a través de un análisis objetivo realizado por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito y el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplica en la organización por la cantidad elevada de clientes que acuden a buscar los servicios de vuelos internacionales y a fines, el objetivo general implica diseñar un sistema de control interno

en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros. La metodología aplicada abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica instrumento de observación y entrevista en la misma organización. Los resultados obtenidos abarcan la creación de un manual de crédito y cobranza que permita el ampliar la solvencia y rentabilidad, llegando a la conclusión de que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes.

Con respecto al tema Yáñez Borja María (2019), en su trabajo de titulación denominado “Componente del coso I y su incidencia en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Periodo 2017-2018 , determinó que la cooperativa conoce pero no da seguimiento adecuado a estos cinco componentes llegando así a identificar que la financiera tiene cartera vencida, por lo que no existe un análisis adecuado al socio solicitante de crédito en cuanto a la documentación presentada, y al destino del préstamo, para lo cual se sugiere a la entidad, poner mayor énfasis en los cinco componentes del COSO I al momento de otorgar créditos ya que como resultado tenemos que no se da una revisión adecuada a la documentación y fines del crédito, debido a que si se analiza adecuadamente este proceso se obtendría mayor eficiencia crediticia, contribuyendo así, con una respuesta al problema que afecta a esta institución. Con respecto al control interno y la incidencia que tiene en la recuperación de cartera vencida.

Los trabajos anteriormente mencionados nos dan a conocer como se ha manejado el control interno en las distintas instituciones y las medidas correctivas que estas han empleado para mejorar aquellas falencias, la información suministrada de los diferentes estudios fue de gran ayuda para el desarrollo del trabajo investigativo.

## Descripción del problema

A nivel del país, a lo largo del tiempo se ha reconocido el importante papel que las cooperativas desempeñan en la economía de los pueblos, el sistema cooperativo nace en 1879 con un impacto mínimo en nuestra sociedad, a partir del año 2000 se fortaleció en gran medida debido a la crisis económica suscitada en ese entonces, donde los usuarios perdieron la confianza en los bancos y optaron por colocar sus ahorros en las cooperativas de ahorro y crédito, lo cual ha permitido que existan aproximadamente 887 cooperativas de ahorro y crédito. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Debido al crecimiento progresivo, el desarrollo de emprendimientos que se ha suscitado en el país, cada día inicia nuevas cooperativas, las cuales se impulsan en perspectivas de cómo atraer la atención de sus posibles socios brindándoles los mejores beneficios en las captaciones y colocaciones, y a su vez ofreciéndoles facilidades cómodas de pago, permitiéndoles hacer frente a las necesidades y aspiraciones socioeconómicas, y promoviendo la inversión en el país.

Aunque el sistema cooperativo que se maneja en el país mantiene medidas para enfrentar las dificultades que están inmersos en su entorno, estas se ven expuestas a ciertos riesgos que son inherentes a la actividad; la omisión del pago de créditos lo que conlleva al índice de morosidad e incluso al cese de actividades de la entidad, con grave perjuicio al público que confió en ellos; dando paso al incumplimiento de políticas y reglamentos determinadas por la administración para el uso correcto y obligatorio destinado a los miembros que conforman su entidad, el sistema cooperativo en nuestro país es controlado y supervisado por la SEPS, organismo que supervisa y recibe información periódica para medir el nivel de riesgo, proporcionando medidas correctivas.

El control interno propone el desarrollo de un plan de organización, en el que se establecen estrategias coordinadas, procedimientos y técnicas que ayuden a resguardar sus activos, y a proporcionar información confiable y oportuna que promueva la correcta toma de decisiones, contribuyendo de esta manera a que el desarrollo organizacional sea eficiente.

Es importante mencionar que a nivel provincial con el surgimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se ha generado un impacto positivo en la ciudadanía, debido a que el sistema cooperativo ofrece oportunidades de crecimiento personal y económico facilitando el emprendimiento de nuevos negocios, con los productos que ofrece en el ámbito de captación y colocación de créditos de consumo, vivienda y microcréditos además de los servicios financieros, lo que hace necesario mantener estrategias, políticas enmarcadas en un adecuado control interno para atenuar los riesgos asociados a la actividad de recuperación de la cartera vencida, beneficiando de manera eficiente a cada institución mejorando las falencias que impiden la consecución de objetivos y reforzando el compromiso del personal para brindar una mejor atención y satisfacción a los socios y clientes de las cooperativa.

Dentro de las entidades que regula la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se encuentra la Cooperativa San José Ltda., registrada en el segmento 1 con un total de activos de \$160,457,340.77, la misma que cumple con los requisitos necesarios establecidos por el ente regulador para el funcionamiento de la misma (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una de las varias cooperativas que viendo la necesidad de la ciudadanía crea un plan de acción para contribuir al progreso y bienestar de la población a través de la captación de fondos del público que desea salvaguardar su inversión, generando interés a través de las diferentes modalidades de ahorro, y por otro lado otorgando

productos y servicios financieros de calidad a través de la concesión de créditos a sus clientes tales como, créditos de consumo, vivienda y micro créditos, los mismos que son de gran ayuda para la ciudadanía puesto que estos contribuyen al desarrollo económico tanto cantonal como provincial, pero a pesar de esto la cooperativa enfrenta riesgos al momento de canalizar el ahorro hacia la inversión debido a factores que se encuentran inmersos en la intermediación financiera como posibles crisis financieras o no realizar un análisis profundo al socio solicitante del préstamo originando de esta forma la cartera vencida.

Entre los factores observables a que obedece la situación actual del control interno de la cooperativa en el área de crédito puede destacarse la falta de predisposición e interés para la supervisión permanente y puntual de la correcta aplicación de los procedimientos, manuales, y normativas que rigen el objeto de estudio, además de presentar deficiencias sobre recurso humano calificado, lo que aumenta la ocurrencia del riesgo en esta área.

## **Formulación del problema**

¿Cómo influye el análisis de los procesos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el Coso 2013, durante el año 2018?

## **Preguntas de investigación**

Dentro de las preguntas directrices se plantean las siguientes:

¿Cómo es la situación actual del área de crédito referente al Control Interno que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?

¿Cómo se efectúa la evaluación del control Interno basado en el COSO 2013?

¿Se efectúa un adecuado control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.?

¿Existen una adecuada gestión administrativa en el área de crédito de la Cooperativa?

¿La emisión de conclusiones y recomendaciones contribuirían a solucionar las debilidades del control interno en el área de créditos, luego de haber culminado la investigación?

## **Justificación**

El presente trabajo de investigación se efectúa con el fin de identificar las dificultades derivadas por no emplear un adecuado control interno enfocado en los cinco componentes que propone el coso 2013 en el área de crédito, para de esta manera establecer estrategias que le permita a la cooperativa mejorar el cumplimiento eficiente de sus funciones y verificar que todas las actividades del departamento de crédito se realicen según las normativas, manuales y las disposiciones legales vigentes, proporcionando información real como herramienta para la correcta toma de decisiones, optimizando los recursos y mitigando los posibles riesgos que puedan afectar la consecución de los objetivos del área de créditos de la Cooperativa San José Ltda.

Al no aplicar de manera correcta los componentes de control interno se corre el riesgo de que se produzcan fallas y debilidades en el área objeto de estudio, por lo que es menester analizar el proceso de gestión del área de crédito de la Cooperativa tomando en consideración que es pieza clave dentro de una organización y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente control interno, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, los preceptos contenidos en el informe Coso y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional, monitoreando sistemáticamente para determinar si éste está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones y así evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

De allí que el desarrollo del presente trabajo de investigación se torna de suma importancia porque se beneficiarán de manera directa el personal administrativo del departamento de créditos que labora en la Cooperativa, quienes luego de obtener los resultados de la investigación podrán optar por tomar medidas correctivas si el caso lo amerita y de manera indirecta se beneficiaran los

socios, usuarios que podrán tener acceso a productos y servicios financieros acorde a sus necesidades y la comunidad en general.

Por otro lado, hay que mencionar que es pertinente realizar esta investigación ya que se dispone de los medios y conocimientos necesarios de las investigadoras para determinar cómo incide el analizar el control interno enmarcado en el modelo COSO 2013 en el departamento de crédito, determinando posibles soluciones que contribuyan al crecimiento económico de la cooperativa, además de la guía y apoyo de los docentes que contribuirán a que la investigación se ejecutó eficazmente.

Es factible porque se cuenta con el apoyo de los directivos y colaboradores que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., quienes presentan la mejor disposición para brindar la información necesaria sobre el tema que contribuya a la consecución del presente trabajo.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Analizar los procesos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el COSO 2013 en el año 2018.

### **Objetivos Específicos:**

1. Diagnosticar la situación actual del sistema de Control Interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.
2. Evaluar los componentes del sistema de Control interno con base en el COSO 2013 a los procesos de crédito de la Cooperativa San José Ltda.
3. Proponer una guía didáctica tomando en consideración los componentes del Coso 2013 y las necesidades actuales de la Cooperativa San José Ltda.

## **Variables**

### **Variable independiente**

Control Interno COSO 2013

### **Variable dependiente**

Gestión del área de crédito

Tabla 1:

## Operacionalización de Variable Independiente

| VARIABLE                      | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                    | DIMENSIONES                 | INDICADORES                                                                                                | ÍTEMS                                                                                                                                                           | ESCALA                                                                                                                           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Control Interno<br>COSO 2013. | Plan de procedimientos y mecanismos de evaluación orientados en 5 componentes con el fin de verificar que las actividades se realicen y comuniquen bajo las normativas, políticas que establece la entidad. | Plan de procedimientos      | # de colaboradores que aplican los <u>componentes de CI.</u><br># total colaboradores del área de crédito. | 1. ¿En calidad de gerente considera usted que la cooperativa cuenta con un sistema de control interno óptimo?                                                   | <b>Técnica:</b><br>Entrevista<br><br><b>Instrumento:</b><br>Cuestionario<br><br><b>Aplicación:</b><br>Gerente de la Cooperativa. |
|                               |                                                                                                                                                                                                             | Mecanismo de evaluación     | # evaluaciones de control interno <u>ejecutadas.</u><br># evaluaciones de control interno planificadas.    | 2. ¿Se promueven los componentes del COSO en la de la institución?<br><br>3. ¿Elabora junto con el auditor un cronograma para la ejecución del control interno? |                                                                                                                                  |
|                               |                                                                                                                                                                                                             | Verificación de actividades | # actividades <u>ejecutadas</u><br># actividades planificadas.                                             | 4. ¿Mantiene reuniones continuas con el jefe de negocios en la que se le informa los movimientos del área de crédito?                                           |                                                                                                                                  |
|                               |                                                                                                                                                                                                             | Comunicación                | # canales de <u>comunicación utilizados.</u><br># canales de comunicación establecidos.                    | 5. ¿Los canales de comunicación son fluidos al momento de dar a conocer información sobre la cooperativa?                                                       |                                                                                                                                  |

**Elaborado por:** Las Autoras

Tabla 2 :

**Operacionalización de la Variable Dependiente.**

| VARIABLE                    | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                           | DIMENSIONES              | INDICADORES                                                           | ÍTEMS                                                                                                                                                                                                                               | ESCALA                                                                                                                   |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión del área de crédito | Capacidad que tiene el personal para desarrollar un proceso de otorgación de crédito desde su colocación hasta su recuperación, enmarcado en cumplir la normativa, políticas, manuales y metas que rigen el mismo. | Capacidad personal.      | # capacitaciones ejecutadas.<br># capacitaciones planificadas.        | 1. ¿Recibe capacitaciones continuas sobre aspectos relevantes del área de crédito?<br>SI ( ) NO ( )                                                                                                                                 | <b>Técnica:</b><br>Encuesta<br><br><b>Instrumento:</b><br>Cuestionario<br><br><b>Aplicación:</b><br>Asesores de crédito. |
|                             |                                                                                                                                                                                                                    | Otorgación de crédito    | # de créditos colocados<br># de créditos planificados.                | 3. ¿Cumple con las metas de colocación de crédito establecidas en el manual y normativa de crédito?<br>SI ( ) NO ( )                                                                                                                |                                                                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                    | Cumplimiento normativas. | # expedientes con documentación completa<br># expedientes de crédito. | 4. ¿Constata que los expedientes consten con todos los documentos para la concesión del crédito y se verifican las firmas?<br>SI ( ) NO ( )                                                                                         |                                                                                                                          |
|                             |                                                                                                                                                                                                                    | Cumplimiento políticas   | # políticas cumplidas<br># políticas establecidas.                    | 5. ¿Cumple con las políticas establecidas en el manual y normativa de crédito?<br>SI ( ) NO ( )<br>6. ¿Cumple con el código de ética donde detalla el comportamiento y los valores de los funcionarios de crédito?<br>SI ( ) NO ( ) |                                                                                                                          |

---

**Elaborado por:** Las autoras

## Capítulo I: Marco Teórico

### Marco Referencial

#### Control Interno

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la junta de directores la administración principal y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos, corrigiendo errores para prevenir posibles pérdidas (Del Toro Rios & Fonteboa Vizcaino, 2005).

Los objetivos a cumplir que se señalan abarcan los siguientes:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Según Estupiñan, (2006)), menciona que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los Estados Financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes. El Control Interno se define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir objetivos específicos. La definición es amplia y cubre

todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos.

El primer aspecto clave de la definición propuesta es que se trata de un proceso. En consecuencia, los controles internos no deben ser hechos o mecanismos aislados, o decretos de la dirección, sino una serie de acciones, cambios o funciones que, en conjunto, conducen a cierto fin o resultado. Esto por sí solo extiende el concepto de control interno más allá de la noción tradicional de controles financieros, para convertir el control interno en un sistema integrado de materiales, equipo, procedimientos y personas.

### **Importancia del control interno**

El control interno es sumamente importante en cualquier entidad sin tomar en cuenta su tamaño, es casi imposible imaginarse una empresa en la cual no existan los debidos controles, ya que este sistema es el que contribuye a verificar el cumplimiento de metas, planes y objetivos propuestos.

### **Sistema de Control Interno**

Según Mantilla S, (2013), el sistema de control interno es un conjunto de actividades, reglas y procedimientos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus actividades, la misma que ayuda a corregir riesgos que dan como resultado pérdidas a la organización, dicho sistema apoya al crecimiento dejando evidencias como muestra para la toma de decisiones por la gerencia.

### **Objetivos del sistema de control interno**

Cepeda, (2000), menciona que los objetivos del sistema de control interno se orientan en aseverar que: El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del SCI se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos.

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control interno contable).
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo).
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativo).
- Garantizar la correcta y oportuna toma de decisiones.

### **Proceso de Evaluación del Control Interno**

**Planificación Preliminar:** Esta fase también es conocida como conocimiento preliminar. El auditor obtiene información general de la empresa a través de la observación y el estudio preliminar de las actividades, funciones, etc. en base a los cuales se pueda comenzar a planificar el trabajo de Auditoría de Gestión y hacer planes para una revisión detallada de las actividades y los controles de la empresa auditada.

La fase preliminar es una etapa donde el auditor tiene la posibilidad de conocer ampliamente todo referente hacia la institución objeto de estudio como puede ser su misión, visión, objetivos que persigue la misma con lo cual el auditor puede seguir armando su trabajo de auditoría (Luna, 2011).

**Planificación Específica:** Esta fase inicia con el Programa de Planificación específica y culmina con el Reporte de Planificación.

En esta fase se debe efectuar una apropiada evaluación de la estructura del control interno y obtener un conocimiento específico del área crítica de la empresa auditada, a efectos de formarse

una opinión sobre la efectividad de los controles internos implementados y determinar el riesgo de control e informar al Representante Legal de la empresa de las debilidades detectadas, recomendando las medidas que correspondan para el mejoramiento en las actividades de la empresa, el auditor ya realiza un programa específico de trabajo donde le permite conocer a fondo la situación crítica del departamento auditado por lo cual ya puede ir teniendo una idea de las debilidades y fortalezas que posee el área de estudio (Luna, 2011).

**Ejecución:** El objetivo principal de esta etapa es analizar la información obtenida en las etapas anteriores, aplicar las pruebas de Auditoría, analizar y evaluar la evidencia para obtener elementos de juicio para la elaboración del Borrador del informe.

En esta última etapa el auditor pone en práctica y analiza toda la información obtenida en las fases anteriores para de esta manera poder emitir informe final (Luna, 2011).

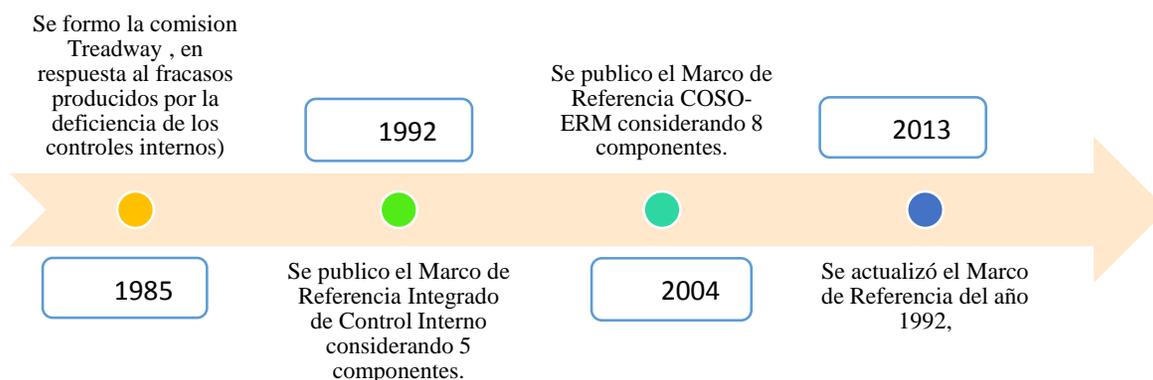
### **Evolución de control interno basado en el sistema coso**

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) es un comité creado en sus inicios en Estados Unidos en 1985, para patrocinar la Comisión Nacional sobre Información Financiera Fraudulenta, una organización creada con iniciativa independiente del sector privado en EE. UU., para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- Asociación Americana de Contabilidad (AAA).
- El instituto Americano de Contadores Públicos Certificados ( AICPA)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA)

- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI)

#### Ilustración 1. Evolución del COSO



**Fuente:** Página Oficial del COSO

**Elaborado por:** Las autoras.

El impulsor de su formación fueron los acontecimientos de 1985 en Estados Unidos, que debido a las malas prácticas de las empresas generaron una crisis en el sistema financiero de esa época. La Comisión Treadway realizó estudios de qué factores llevaron a las empresas a la presentación de información financiera fraudulenta, elaborando un informe con recomendaciones y destinado a todo tipo de organizaciones, principalmente a las que son reguladas por la SEC (Securities and Exchange Commission - Comisión de Mercados y Valores de Estados Unidos).

Los aportes que ha realizado la organización COSO son:

- Ayuda en la implementación del control interno
- Sirve de ayuda en la optimización de recursos y los hace más rentables.
- Ayuda en la implementación de una adecuada gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.

- Sirve de herramienta en la integración de sistemas de gestión de riesgos que se tengan implementados la organización.

### **Control interno - COSO I**

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de “control interno”.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

Ilustración 2: *Componentes del coso 1*



**Fuente:** Página oficial del de COSO

## **Coso II**

Para el año 2004 la organización COSO mostró más relevancia posterior a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos, a partir de los años 2001 y 2002, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO-ERM, vino a dar un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una gestión de riesgos adecuada, COSO-ERM es una herramienta para la identificación, evaluación y gestión del riesgo, le da mucha importancia a los eventos previo a que se materializarse el riesgo.

Es muy importante tener en cuenta que COSO-ERM no sustituye el marco de control interno, pasa a ser parte integral y permite la mejora en las prácticas de control interno. Ayuda a la organización a visualizar el riesgo de los eventos negativos o positivos, o denominados como amenazas u oportunidades, el marco nos proporciona a considerar lo siguiente: haciendo que todos los niveles de la organización se involucren.

Gestión del riesgo en la definición de la estrategia, eventos y riesgo, apetito de riesgo, tolerancia al riesgo, portafolio de riesgo.

La novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes del COSO 1 de cinco a ocho:



Según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la La Comisión Treadway, (2013), el marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos Operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de Información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

El Control Interno según el modelo COSO 2013 consta de cinco componentes interrelacionados e integrados en los procesos de la entidad (Gonzabay De Loor, 2017).

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividad de Control
- Información y Comunicación
- Actividades de monitoreo

## **Ambiente de Control**

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es por ello que, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes de control interno. (Carmona González & Barrios Hernández, 2007).

Dentro del ambiente de control se manejan los siguientes principios:

- Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión
- Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia
- Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.

## **Evaluación de Riesgos**

La evaluación del riesgo constituye la identificación y el análisis de dichos riesgos para lograr la consecución de los objetivos, y constituye la base para gestionar el riesgo. Aunque para crecer la organización debe asumir riesgos prudentes, la dirección debe identificar y analizar los riesgos, cuantificarlos, y prever la probabilidad de que ocurran, así como las posibles consecuencias (Carmona González & Barrios Hernández, 2007).

La evaluación de los riesgos sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican, analizan y administran los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ello. (Rivas Márquez, 2011), de igual manera se manejan principios que deben prevalecer.

- Principio 6: Especifica objetivos relevantes
- Principio 7: Identifica y analiza los riesgos
- Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude
- Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.

Dentro de las instituciones financieras se debe considerar de igual manera el riesgo de auditoría, que es la inobservancia por parte del auditor al descubrir un error de importancia que afecte el sistema examinado. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

**Riesgo de auditoría:** significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. (Martínez García, 2012)

**Riesgo inherente:** expresa la posibilidad de errores o irregularidades en la información que procesa la organización sea esta administrativa, operativa o financiera, antes de considerar la efectividad de los controles diseñados y aplicados por el ente y ante la situación de que no existieran. (Maldonado Espinoza, 2011)

**Riesgo de control:** es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno (Maldonado Espinoza, 2011).

**Riesgo de detección:** es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases (Maldonado Espinoza, 2011).

### **Actividades de Control**

Para Rivas Márquez, (2011), actividades de control, son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella.

Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes:

- Revisiones de alto nivel, incluye la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etc.
- Procesamiento de la información, se realiza una variedad de controles a fin de verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones.
- Funciones directas o actividades administrativas, los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.

- Controles físicos, Equipos, inventarios y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.
- Indicadores de desempeño, relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.
- Segregación de responsabilidades, para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Para ello existen cuatro guías generales que orientan la segregación adecuada de las responsabilidades.

Además de la aplicación de los principios:

- Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
- Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.

## **Información y Comunicación**

Según Mantilla S. A., (2005), la información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. La comunicación a la administración de las debilidades de importancia concerniente ordinariamente sería por escrito, sin embargo, si el auditor

juzga que la comunicación oral es apropiada, dicha comunicación sería documentada en los papeles de trabajo de la auditoría. Siempre es importante mencionar en el informe que las debilidades comunicadas son únicamente las de carácter importante.

El (Consejo de Auditoría interna General de Gobierno, 2014) establece que dentro del componente información y Comunicación se determinan ciertos principios.

- Principio 13: Utiliza Información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- Principio 14: Comunica la información internamente incluido los objetivos y responsabilidades.
- Principio 15: La organización se comunica con los grupos de interés.

### **Actividades de Monitoreo**

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la eficacia en el desempeño del sistema en el tiempo. Es ejecutado por medio de acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o combinación de las dos (Mantilla S. A., 2005)

Dentro de los principios que se han implementado en el monitoreo dentro del control interno se mencionan:

- Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias del control interno.

### **Métodos de evaluación del control interno**

Existen tres tipos de métodos de evaluar el control interno logrando analizar los departamentos sujetos al presente estudio los mismos que nos conlleva a cumplir conocer la situación institucional y verificar el cumplimiento de los objetivos del presente análisis de caso. Se detallan a continuación (Frias, 2016).

#### **Método descriptivo**

Es el detalle de las actividades y procedimientos empleados por el personal en las diferentes áreas que conforman la entidad, se realiza una breve síntesis sobre los sistemas contables relacionados con esas actividades y procedimientos.

#### **Método gráfico**

Presenta de manera didáctica, mediante un diagrama de flujo muestra la segregación de funciones y procesos según sea el área.

#### **Método cuestionario**

Consiste en una estructura basada en preguntas, esta es aplicada a los responsables de cada departamento sujetos al estudio. Las interrogantes miden si están cumpliendo o no con los procedimientos en caso de ser afirmativa, demuestra el cumplimiento estricto; caso contrario muestra un punto de control.

#### **Crédito**

Como menciona Montaña, (2010), se refiere a la confianza dada o recibida a cambio de un valor, o la buena voluntad del acreedor de creer en la promesa del deudor, o bien, que se trate de una promesa documentada, ya que el crédito es un agente de producción y un medio de cambio, que hace más productivo el capital al aumentar los bienes producidos y consumidos.

El crédito se podría definir como una operación de parte financiera que una persona realiza para pedir un préstamo por una cantidad determinada de dinero, llamada a esta persona deudor.

### **Importancia del crédito**

Según Villaseñor, (2013), en la actualidad, el crédito es de importancia vital para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.

### **Tipos de Créditos**

Ortiz Soto, (2001), menciona los siguientes tipos de créditos:

**Comerciales:** Se otorga a los negocios para la adquisición de materias primas y acumulación de inventarios.

**De Consumo:** Se otorga a las personas físicas para financiar sus adquisiciones de bienes durables y no durables, así como de servicios, tanto directamente como a través de proveedores.

**Vivienda:** Son créditos que se destinan para la adquisición de bienes inmuebles, construcción de los mismos y desarrollo de áreas urbanas. Se otorgan de corto y largo plazo.

**Microcrédito:** El microcrédito es el corazón de las micro finanzas y estas a su vez son los servicios financieros disponibles en los bancos y en otras entidades como ONGS y cooperativas para que las personas que no tienen los ingresos suficientes como los microempresarios y emprendedores acceden a ellos para poder crecer.

### **Gestión de crédito**

Según Vera, (2013), señala que, al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial.

### **Políticas de créditos**

Las condiciones económicas, el precio de los artículos, la calidad de los mismos y las políticas de crédito de la organización son importantes factores que influyen sobre su etapa de cuentas por cobrar. Todos ellos, a excepción del último, se encuentran fuera del control del gerente de finanzas. Sin embargo, lo mismo que sucede con otros activos corrientes, el administrador puede cambiar el nivel de las cuentas por cobrar equilibrando el riesgo y la rentabilidad (Van & Wachowicz, 2010).

**Riesgo de Crédito:** Es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

**Importancia:** El activo más importante con mayor participación en una institución que desarrolla actividad financiera es la cartera de crédito.

- Área principal de exposición de las instituciones financieras con sus clientes
- El riesgo de crédito es la principal fuente de problemas en los entes financieros.

### **Factores de riesgo**

#### **Externos**

- La economía
- El sector
- La actividad económica del asociado o cliente

#### **Internos**

- Políticas comerciales y estrategias de negocio
- Políticas de límites de exposición crediticia y de pérdida tolerada.
- Políticas de otorgamiento
- Políticas de garantía
- Políticas de provisiones
- Políticas de seguimiento
- Políticas de recuperación
- Manuel de procedimientos o reglamento
- Reglamento de crédito

#### **Morosidad.**

Es la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración (Villaseñor Fuentes, 2010).

### **Índices de Morosidad.**

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia (Villaseñor Fuentes, 2010).

### **Cartera Vencida.**

Amat, (2012), hace referencia a la parte de la cartera que no se canceló una vez llegada la fecha de su vencimiento ya que los titulares de la operación no han atendido a los compromisos de pago.

### **Marco Conceptual**

**Análisis:** Descomponer una situación concreta en una suma de sus elementos, para determinar cómo estos se interrelacionan. (Lopez Noguero, 2014)

**Cartera de Crédito:** Representa el saldo de los procedimientos de crédito otorgados por el ente. (Fierro, 2014)

**Cartera vencida:** Parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (Fierro, 2014)

**Componentes:** Elementos que están interrelacionados y forman una unidad objeto de estudio. (Aguilar, 2013)

**Comprobar:** El proceso de validación de un estado, partida o cuenta, mediante pruebas y procedimientos de auditoría. (Cepeda, 2000)

**Confiable:** información que se genera bajo reglas y luego de ser verificada resulta ser real. (Mantilla S. , 2013)

**Control interno:** Es un plan que elabora la organización con procedimientos y métodos con el fin de proteger sus recursos, evitar errores o desperdicios y detectar fraudes. (Mantilla S. , 2013)

**Coso:** Es un informe en el cual se aplican normas para analizar y poder administrar riesgos (Coopers & Lybrand , 2002).

**Crédito:** Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor) el cual tiene la obligación de devolver asumiendo los intereses en el plazo acordado (Superintendencia de Bancos, 2019).

**Eficacia:** La capacidad de conseguir un objetivo tras un buen accionar. (Mantilla S. , 2013).

**Eficiencia:** Es el uso adecuado de los recursos para alcanzar los objetivos deseados (Mantilla S. , 2013).

**Error:** Consecuencia de fallos administrativos en los registros contables, aplicación errónea o mal interpretación de los hechos existentes (Aguilar, 2013).

**Fraude:** Se refiere al acto intencional de la Administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros (Aguilar, 2013).

**Intermediación financiera:** Se refiere al proceso ejecutado por las entidades financieras al captar los recursos del público y colocarlos mediante la otorgación de créditos (Chiriboga, 2007).

**Morosidad:** La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar. (Villaseñor, 2013)

**Riesgo:** La posibilidad de que ocurra un incidente no deseado dentro de las organizaciones. (Aguilar, 2013).

## Marco Georeferencial

La financiera de estudio de esta investigación se encuentra ubicada en la Provincia Bolívar, Cantón San José de Chimbo entre las calles Guayas y Eloy Alfaro como se muestra en el gráfico posterior.

Ilustración 4. Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.



## Marco Legal

Para el desarrollo del trabajo se hará referencia a los aspectos legales tales como leyes y artículos que se vinculan al tema de estudios y que regulan a la entidad objeto de estudio, dentro de estas tenemos:

## **La Constitución de la República del Ecuador**

### **Sección octava**

#### **Sistema financiero**

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria ( Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

### **Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

#### **Sección 3**

##### **De las Organizaciones del Sector Cooperativo**

**Art. 21.-** Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. 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 (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

### Título III

#### Capítulo I De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

**Art. 78.-** Sector Financiero Popular y Solidario. - Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

### **Reglamento a Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria**

#### Capítulo III Estructura Interna de las Organizaciones del Sector Asociativo

**Art. 21.-** Control interno. - El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

#### Capítulo III Del Control De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Art. 153.-** Control. - El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma. La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente.

## **Capítulo II: Metodología**

En este capítulo se expone la metodología que se maneja para la obtención información y el desarrollo de la investigación.

### **Tipos de investigación**

#### **Investigación Descriptiva.**

El estudio que se empleó en esta investigación es de tipo descriptiva debido a que se enunció los conceptos, características y aspectos más notables relacionados con las variables a investigar como lo son el control interno enfocado en el Coso 2013 y la gestión del área de crédito.

#### **Investigación de Campo.**

Este trabajo aplicó una investigación de campo ya que se recolectó la información de manera directa en la institución financiera, a través de la aplicación de entrevista al Sr. Gerente, aplicación de cuestionarios de control interno al personal de crédito, lo que permitió analizar los datos del sistema de control interno que maneja la institución en el área de crédito necesarios para la consecución de los objetivos de la investigación.

#### **Investigación Bibliográfica.**

Con el fin de garantizar la calidad de la información científica, se procedió a obtener contenidos tanto de libros físicos como virtuales, tesis, artículos científicos, páginas web académicas que determinaron criterios válidos que puedan posibilitar la investigación.

## **Métodos**

### **Método Deductivo.**

Al aplicar el método deductivo posibilitó analizar el control interno que emplea la cooperativa en el área de crédito de manera general para luego ir analizando de manera más peculiar cada uno de los componentes.

### **Método Inductivo.**

Se utilizó este método debido a que se analizó cada uno de los componentes del control interno lo que facilitó partir de hechos específicos obteniendo conclusiones para fortalecer el control interno del área de crédito.

### **Método Analítico.**

Se empleó este método ya que da a conocer la naturaleza del inadecuado control interno existente para poder observar y analizar las causas, la naturaleza y los efectos por las cuales se genera el problema, comprender su esencia permitiendo conocer más sobre su comportamiento.

### **Técnicas e instrumentos de investigación:**

Para el análisis de los procesos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., se utilizó las siguientes técnicas.

### **Entrevista.**

La entrevista se llevó a cabo con la máxima autoridad el Sr. Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., con lo que se accedió a datos confiables referentes al control interno que maneja el área de crédito de la cooperativa y como esto ha influido en la gestión de esta área a través del instrumento modelo de entrevista.

### **Encuesta.**

Se aplicó encuestas en las que se adquirió información del personal del departamento de crédito empleando el instrumento de cuestionarios, estableciendo así los niveles de riesgo y confianza del mismo y la consecución de la investigación.

### **Universo y muestra**

El universo del estudio está conformado por todo el personal del área de crédito que forman parte de la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., que resultan ser 15 empleados.

Para el cálculo de la muestra se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia basado en nuestro criterio, para el desarrollo del trabajo investigativo son los 6 asesores que forman parte del departamento de crédito y el Gerente de Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Tabla 3 :

### **Universo y Muestra**

| <b>UNIVERSO</b>                                                                            | <b>MUESTRA</b>                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 15 funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., en su agencia matriz | Gerente General<br>6 asesores operativos que laboran en el Área de Crédito. |

**Elaborado por:** Las autoras

### **Procesamiento de la información.**

Para la tabulación de los datos seleccionados del trabajo de campo se empleó, cuadros estadísticos, y para el análisis e interpretación de resultados se utilizó el programa Microsoft Excel.

## **Capítulo III: Resultados y Discusión**

### **Análisis, interpretación y discusión de los resultados.**

Luego de haber finalizado con el proceso de levantamiento de información al personal del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., mediante la aplicación de una entrevista y encuesta se obtuvieron los resultados que se detallan a continuación.

### **Análisis de la entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.**

**Nombre del entrevistado:** Lcdo. Patricio Pérez

**Cargo:** Gerente General

**Fecha:** 23/04/2019

**Tiempo estimado:** 30 minutos

#### **Objetivo de la entrevista**

Obtener un diagnóstico sobre el funcionamiento y procedimientos de control interno que se aplican dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

#### **Desarrollo**

- 1. ¿En calidad de Gerente considera usted que la cooperativa cuenta con un sistema de control interno óptimo?**

Actualmente la cooperativa si cuenta con un control interno en los diferentes departamentos de la misma, con el objetivo de que la información que proporcionan sea confiable y contribuya a la toma de decisiones, y dentro del área de créditos se maneja acciones preventivas, recurrentes y correctivas, como aprobación por desembolso de créditos, verificación de documentos para tratar de minimizar los riesgos.

**2. ¿Se promueven los componentes del COSO en la institución?**

La mayor parte del personal de la cooperativa no tiene conocimiento profundo sobre los componentes mencionados, se conoce a breves rasgos los componentes, los jefes de cada departamento son los que tienen mayor conocimiento sobre el COSO, debido al poco conocimiento que se mantiene sobre este elemento no se lo promueve, solo se rigen a las políticas y reglamentos establecidos en la institución en los que no se manifiesta relevancia a los elementos del COSO.

**3. ¿Elabora junto con el Auditor un cronograma para la ejecución del control interno?**

El departamento de auditoría se encarga de elaborar el plan de trabajo para efectuar el control interno en los diferentes departamentos, una vez elaborado es comunicado a los diferentes jefes de área y a gerencia.

**4. Mantiene reuniones continuas con el Jefe de negocios en la que se le informa los movimientos del área de créditos.**

Actualmente se mantienen reuniones periódicas mensuales para informar el estado de los créditos e información relevante en cuanto al departamento y la cartera que se maneja.

**5. ¿Los canales de comunicación son fluidos al momento de dar a conocer alguna información sobre la Cooperativa?**

Los canales de comunicación que se maneja dentro de la cooperativa son fluidos y ágiles entre los funcionarios, jefes de cada área y gerencia al momento de dar a conocer información, se manejan de manera verbal, correo electrónico y documentado.

## Análisis de la encuesta realizada a los Asesores Operativos del área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

### 1. ¿Recibe capacitaciones continuas sobre aspectos relevantes del área de crédito?

Tabla 4:

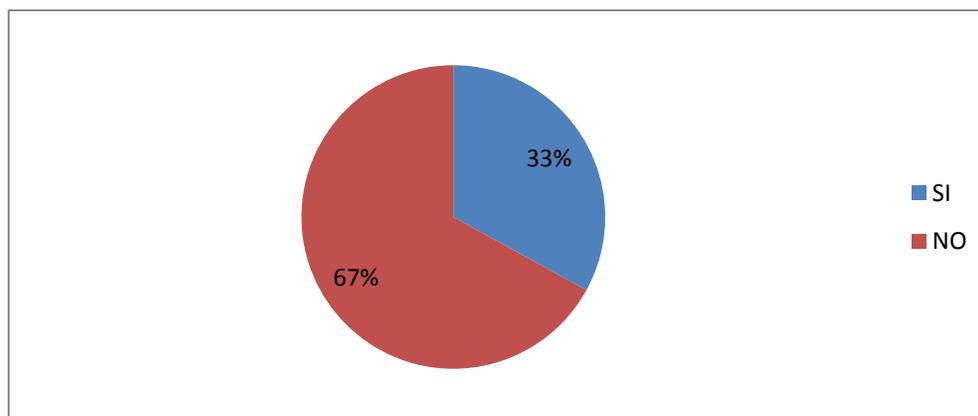
#### Capacitación del personal

| VARIABLE     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 2          | 33%         |
| NO           | 4          | 67%         |
| <b>Total</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Ilustración 5** *Capacitación continua del personal*



**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** Con el gráfico antes expuesto se puede identificar que el 67% de la población encuestada manifiesta que no reciben capacitaciones continuas y un 33% exponen que si reciben dichas capacitaciones.

**Interpretación:** En base a esta información podemos decir que las capacitaciones al personal objeto de estudio sobre temas relevantes que involucren al área de crédito son escasas lo que conlleva a que el personal no cuente con los conocimientos necesarios para que el proceso crediticio se efectúe de forma óptima.

## 2. ¿Aplica técnicas para la identificación de riesgos presentes y su evaluación?

Tabla 5:

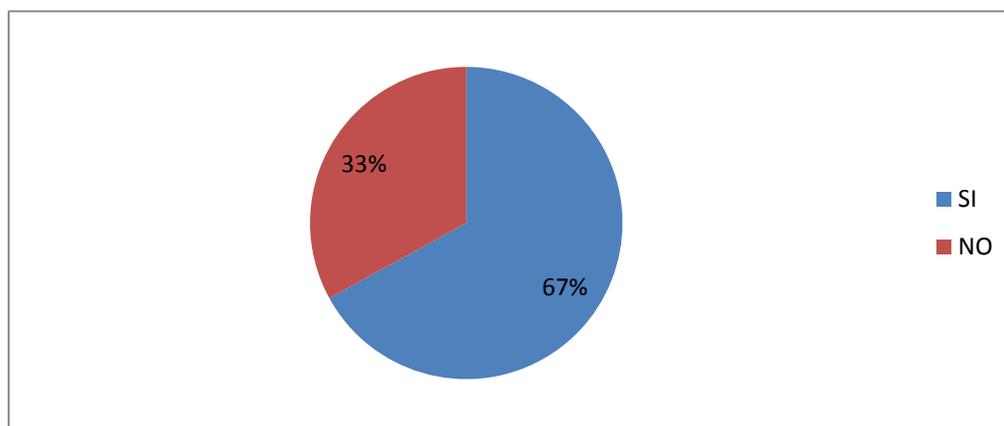
Técnicas de Identificación de Riesgos

| VARIABLE     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 4          | 67%         |
| NO           | 2          | 33%         |
| <b>Total</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Ilustración 6** *Identificación de Riesgos*



**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** Mediante la aplicación de la encuesta determinamos que un 67% de la población encuestada aplican técnicas para identificar los riesgos presentes en el proceso crediticio y el 33% manifestó que no aplica dichas técnicas.

**Interpretación:** La mayoría de los encuestados manifiesta que aplican distintas técnicas para identificar y evaluar los riesgos presentes en la concesión de crédito lo que es favorable para el área ya que permite mitigarlos u corregirlos, por otro aspecto la menor parte manifiesta que no aplica dichas técnicas repercutiendo en el proceso de recuperación del mismo.

### 3. ¿Cumple con las metas de colocación de crédito establecidas en el manual y normativa de crédito?

Tabla 6:

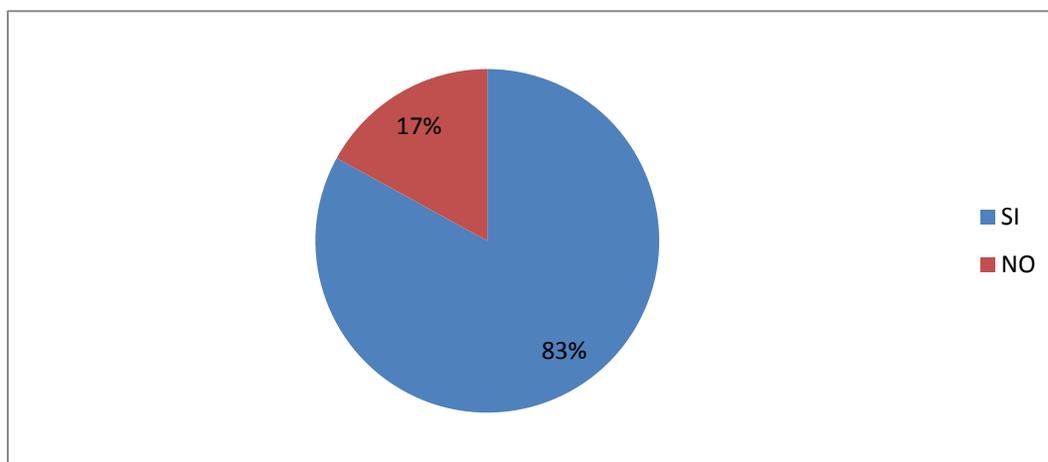
#### Cumplimiento de metas.

| VARIABLE     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 5          | 83%         |
| NO           | 1          | 17%         |
| <b>Total</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Ilustración 7** *Cumplimiento de metas*



**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** El resultado de la pregunta 3 indica que un 83% de los encuestados si cumplen con las metas establecidas y un 17% no las cumplen.

**Interpretación:** En base a los datos de la aplicación de la encuesta se determinó que la mayor parte de los asesores cumplen oportunamente con las metas de colocación de crédito en los plazos establecidos, dando a entender que un porcentaje menor no cumple con las metas que establecidas.

#### 4. ¿Constata que los expedientes consten con todos los documentos para la concesión del crédito y se verifican las firmas?

Tabla 7:

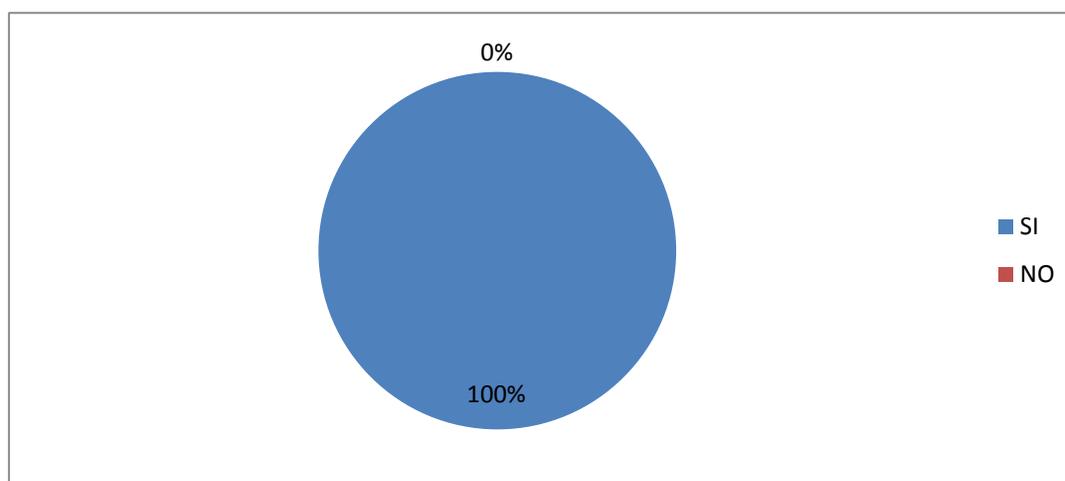
**Constatación de Documentos**

| VARIABLE     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 6          | 100%        |
| NO           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Ilustración 8** *Constatación de Documentos*



**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** De la encuesta efectuada a los asesores de crédito el 100% manifiesta que si constata que los expedientes de crédito cuentan con todos los requisitos.

**Interpretación:** De acuerdo con los resultados, la totalidad de los encuestados manifiestan que si se verifica y constata que los expedientes de crédito consten con todos los requisitos y firmas para la concesión del mismo lo que influye de manera positiva para facilitar la recuperación del crédito.

## 5. ¿Cumple con las políticas establecidas en el manual y normativa de crédito?

Tabla 8:

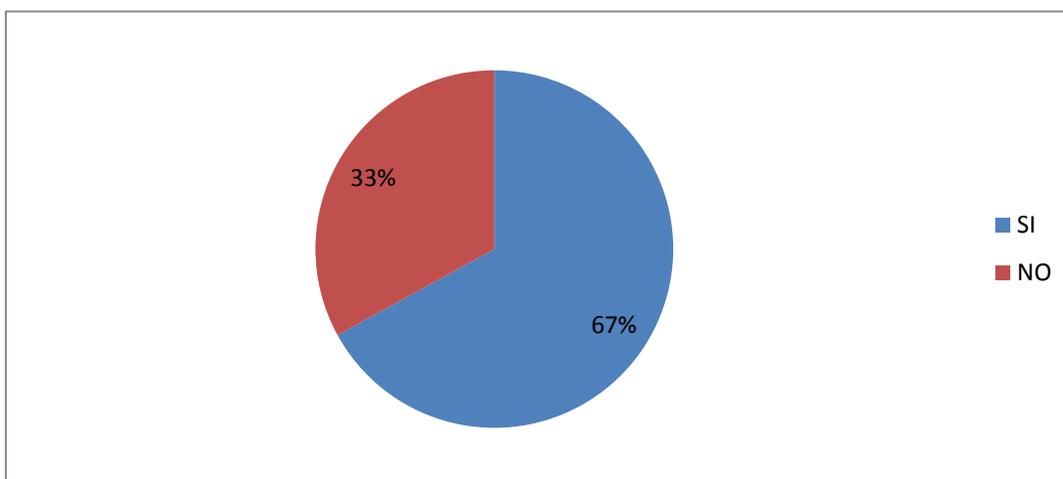
### Manual de crédito

| VARIABLE     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 4          | 67%         |
| NO           | 2          | 33%         |
| <b>Total</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

### Ilustración 9 Cumplimiento de las políticas de crédito



**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** Con la aplicación de las encuestas se puede denotar que el 67% de los asesores cumplen adecuadamente con las políticas a diferencia que en un 35% no cumplen con las políticas que se encuentran expuestas en el manual de crédito.

**Interpretación:** La mayor parte de la población objeto de estudio manifiesta que si cumplen adecuadamente las políticas que rigen el área de crédito lo que favorece de manera positiva la ejecución de actividades ya que se enmarcan en el manual de crédito.

## 6. ¿Cumple con el código de ética donde detalla el comportamiento y los valores de los funcionarios de crédito?

Tabla 9 :

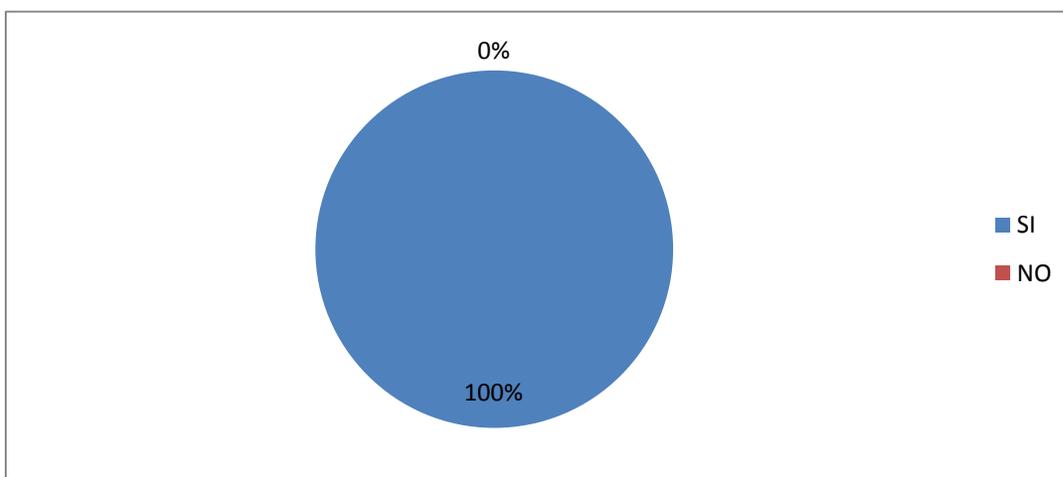
### Código de Ética

| VARIABLE     | FRECUENCIA | PORCENTAJE  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 6          | 100%        |
| NO           | 0          | 0%          |
| <b>Total</b> | <b>6</b>   | <b>100%</b> |

**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Ilustración 10** Cumplimiento del Código de Ética



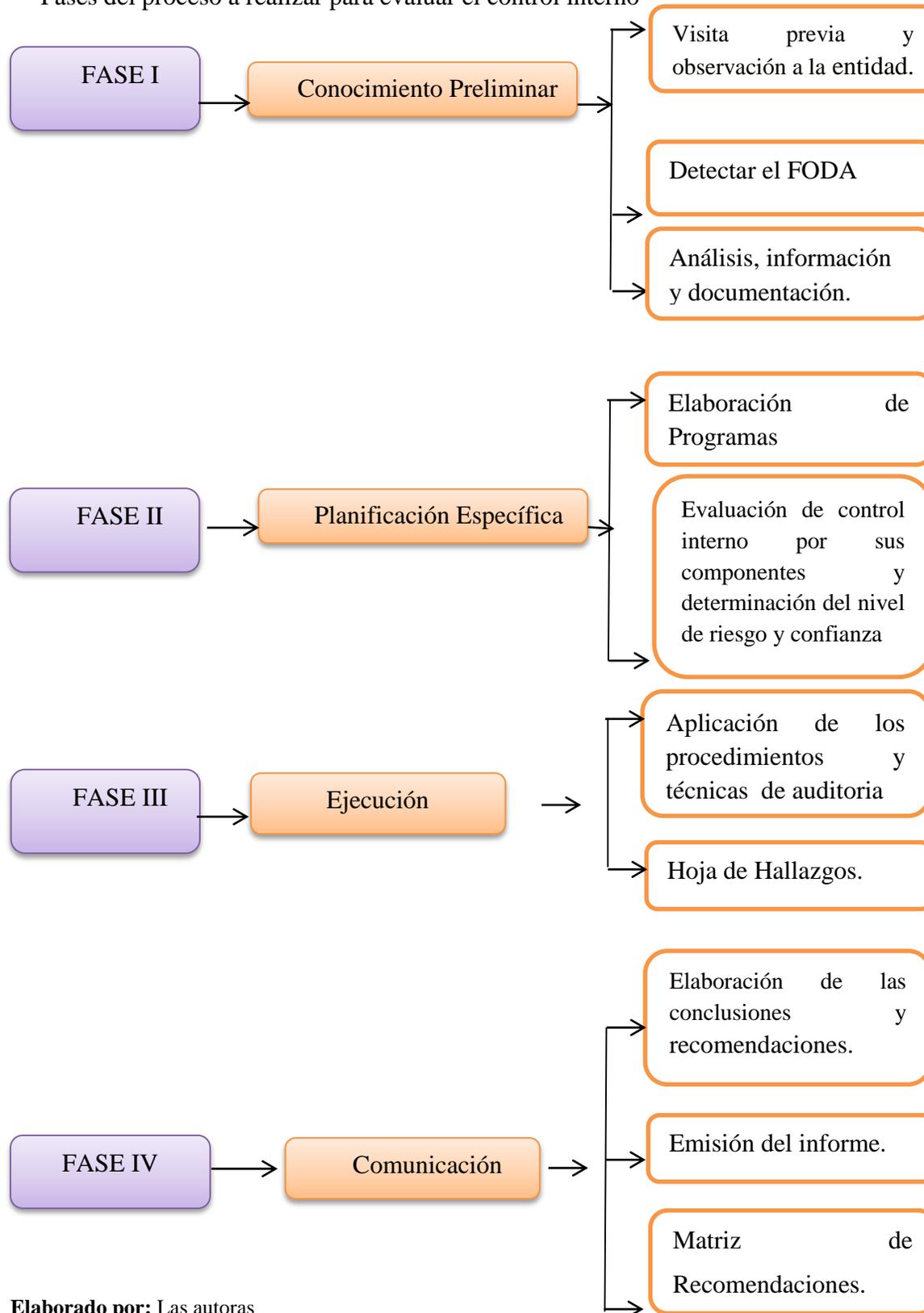
**Fuente:** Encuestas realizadas a los asesores de crédito.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** El resultado de la pregunta 6 refleja que el 100% de los asesores cumplen con el código de ética en el que se manifiestan los valores que deben prevalecer en los funcionarios del área de crédito.

**Interpretación:** Como podemos observar en el gráfico expuesto la totalidad de la población encuestada manifiesta que cumplen a cabalidad con el código de ética que mantiene la entidad lo que influye de manera positiva en el desarrollo óptimo de las actividades.

## Fases del proceso a realizar para evaluar el control interno



Elaborado por: Las autoras

**Hoja de índice**

| SIGNIFICADO                                     | ABREVIATURA |
|-------------------------------------------------|-------------|
| Hoja de índice                                  | Hi          |
| Programa de auditoria                           | PA          |
| Visita previa                                   | VP          |
| Visita al Gerente                               | VG          |
| Revisión de Documentos                          | RD          |
| Notificación de inicio de la investigación      | NII         |
| Políticas de control interno                    | P.C         |
| Elaboración de cuestionarios de control interno | E.C.I       |
| Aplicación de cuestionarios de control interno  | A.C.I       |
| Hoja de hallazgo                                | HH          |

**Elaborado por:** Las Autoras

### Planificación Preliminar

Programa # 1

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

**Área:** Crédito

#### OBJETIVOS:

1. Determinar los insumos necesarios para realizar la investigación.
2. Establecer el compromiso a cerca de las facilidades de acceso a la información
3. Diagnosticar de forma general las actividades que se realizan en el área de crédito.

#### PROCEDIMIENTOS

| N° | DESCRIPCIÓN                                                                                                                      | PREF.PT | ELABORADO<br>POR | FECHA      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------|------------|
| 1  | Visita previa a las instalaciones de la Cooperativa                                                                              | V.P     | NL/PM            | 17/04/2019 |
| 2  | Visita al Gerente de la COAC para solicitar la apertura para poder ejecutar el trabajo de investigación y entrega del documento. | VG      | NL/PM            | 23/04/2019 |
| 4  | Revisión de base legal, manual de funciones, estructura orgánica, nómina del personal.                                           | RD      | NL/PM            | 15/05/2019 |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 17-06-2019

Revisado por: Dra. Isabel Jaya  
Fecha:20-06-2019

## Oficio de Aceptacion del Proyecto.



San José de Chimbo, 23 de Abril de 2019  
**CSJ.DO.RS. Of. 00729**

Ingeniera

**Verónica Arguello**

Coordinadora de la Unidad de Integración Curricular – Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar

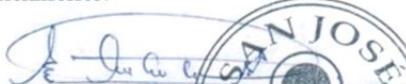
**Presente:**

De mi consideración.-

Dando contestación al oficio N° S/N del 17 de Abril de 2019, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., con RUC 0290003288001 ubicada en San José de Chimbo, autorizó para que las estudiantes Srta. **NATALY LAPO** con **C.I.: 2100843115** y Srta. **PAOLA MALATAY** con **C.I.: 0202189593** puedan realizar el proyecto de Investigación titulado: **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018.”**, comprometiéndose a cumplir con todas las disposiciones legales y de confidencialidad de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente.-

  
**Lcdo. Alonso Patricio Pérez Pérez. Msc.**  
 Gerente  
 Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.



**coopsanjose@andinanet.net - www.coopsanjose.fin.ec**  
**Matriz:** San José de Chimbo - Chimborazo 536 y 3 de Marzo **Telfs:** 032-988152 / 032-98852 / 032-988436  
**Ofi. Guaranda:** Calle Azuay entre Convención de 1884 y Sucre, frente al CNE **Telfs:** 032-550893 / 032-551073 / 032-550888  
**Ofi. Chillanes:** Régulo de Mora entre García Moreno y Guayas **Telfs:** 032-989922 / 032978386 **Ofi. San Miguel:** Calle Pichincha entre García Moreno y Gonzáles Suárez **Telfs:** 032-989922 / 032-989840 **Ofi. Montalvo:** Av. 25 de Abril y Eufemia de Zambrano **Telfs:** 052-956055 **Ofi. Ventanas:** Calle 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo **Telfs:** 052-973672 / 052-973673 **Ofi. Quito:** Av. Mariscal Antonio José de Sucre S 10-23 entre Puruha y Viracocha. **Telfs:** 022-655687



**Oficio de Aviso de ejecución de la Investigación.**

San José de Chimbo, 14 de mayo del 2019

Lcdo.  
Patricio Pérez  
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSE LTDA.  
Presente. -

De nuestras consideraciones.

Reciba un cordial saludo a la vez deseos de éxitos en las funciones que viene realizando día a día.

Conforme a la solicitud hecha y aceptada para la realización del trabajo de investigación Análisis de los procesos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el COSO 2013, año 2018, informo a usted que se procederá a la ejecución de la misma de acuerdo con las normas y procedimientos de control interno, con el fin de que se nos brinde la colaboración y facilidades necesarias por parte de los colaboradores que laboran en la entidad, y así poder realizar la investigación de mejor manera.

Por la favorable atención a la presente le anticipo mis más sinceros agradecimientos

Atentamente,



Nataly Lapo  
Autora del Proyecto

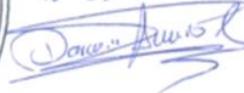


Paola Malatay  
Autora del Proyecto



RECIBIDO

16-05-2019



## **Diagnóstico Preliminar**

### **Objetivo:**

Se obtuvo información general sobre los procedimientos más significativos del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., que permitió realizar el trabajo de investigación, luego de ello se logró tener un panorama claro de cómo se realiza el trabajo dentro del área a evaluar. Se examinó información general de la financiera su base legal, manuales, políticas, reglamentos que lo rigen.

### **Recolección de la información preliminar**

La recolección de la información del presente trabajo de investigación se lo realizó a través de entrevista, encuesta, visitas preliminares, observación directa.

### **Información de cooperativa**

Identificación de la empresa



**Razón social:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

**RUC:** 0290003288001

**Representante Legal:** Lcdo. Patricio Pérez.Msc.

**Tipo de Empresa:** Privada

**Ubicación:** Calle Guayas y Eloy Alfaro

**Cantón:** Chimbo

**Provincia:** Bolívar.

## **Reseña Histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., tuvo su origen gracias a que la iglesia católica fue la promotora del cooperativismo en la provincia Bolívar, como mecanismo de alivio a la pobreza llevando a cabo principios cooperativismos.

Fue constituida legalmente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No.2752, cuya razón social toma nombre del patrono de la localidad “San José”, pero a partir de 1986 con un cambio de administración, crea y ofrece productos crediticios enfocándose en el grupo de asalariados, iniciando así una etapa de crecimiento y afianzamiento firmando convenios con instituciones públicas y privadas.

La Cooperativa de Ahorro y crédito san José Ltda., es una institución que desde el 2004 hasta el 2012 se encontraba bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), pero a partir de enero del 2013 paso al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La matriz de la entidad se encuentra ubicada en el Cantón San José de Chimbo, y se encuentra operado a través de 6 agencias, ubicadas en los cantones Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Ventanas y Quito.

**Misión:** Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que promueve el desarrollo económico de nuestros socios y clientes, a través de productos y servicios innovadores con responsabilidad social.

**Visión:** Para el 2019 alcanzaremos una calificación de riesgo A+, con mejoramiento continuo en los procesos de negocios.

## **Valores institucionales**

- Confianza
- Sinceridad
- Puntualidad
- Lealtad
- Honestidad
- Iniciativa

Tabla 10:

**Productos y Servicios (Financieros y No Financieros)**

| <b>Productos</b>                           | <b>Servicios</b>                                  |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Productos de Captación</b>              | <b>Servicios no Financieros</b>                   |
| Productos de Ahorro                        | Remesas                                           |
| ✓ Ahorro a la Vista                        | ✓ Wester Union                      Ria           |
| ✓ Cuenta Sueñitos                          | ✓ Servipagos                          Via America |
| Multiahorros:                              | ✓ Intercambio Express          Trans –Fast        |
| ✓ multiahorros                             | ✓ Ecuagiros                              Dinex    |
| ✓ Multiahorros Jubilación                  | Recaudaciones Tributarias SRI                     |
| ✓ Multiahorros Productor                   | ✓ RISE                                            |
| ✓ Multiahorros Mis decimos                 | ✓ Matriculación vehículos                         |
| Depósitos a plazo fijo                     | Bono Desarrollo Humano                            |
|                                            | ✓ Bono desarrollo humano                          |
| <b>Productos de Colocación</b>             | Bono de Desnutrición Cero                         |
| Crédito de Consumo                         | ✓ Bono desnutrición cero                          |
| ✓ Hipotecario consumo                      | SOAT                                              |
| ✓ Quirografario general                    | ✓ Soat                                            |
| ✓ Quirografario estacional                 | ✓ Cobro Servicios Básico- Luz Eléctrica           |
| ✓ Anticipo de sueldo                       | <b>Servicios Financieros</b>                      |
| ✓ Quirografario con Bono de Vivienda       | Tarjeta de Débito                                 |
| ✓ Crédito con garantía certificado a Plazo | ✓ Tarjeta de débito                               |
| Microcrédito                               | Transferencias                                    |
| Crédito de Vivienda                        | ✓ SPI( Transferencia interbancaria SPI recibidos) |
|                                            | ✓ SCI( Transferencia interbancaria SCI recibidas) |
|                                            | ✓ Transferencias Nacionales a otras entidades     |
|                                            | Seguro de Vida                                    |
|                                            | ✓ Seguro de vida                                  |
|                                            | Red Transaccional Cooperativa Coonecta.           |
|                                            | Ventanilla Movil                                  |
|                                            | Servicios sociales                                |
|                                            | ✓ Seguro de Vida                                  |

Fuente: COAC “San Jose Ltda”

Elaborado por: Las Autoras

Tabla 11:

**FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.**

| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                                                                                                                                                      | <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de Personal suficiente.</li> <li>✓ Horarios de atención continua</li> <li>✓ Diferenciación de Crédito</li> <li>✓ Crédito sin encaje</li> <li>✓ Imagen institucional</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Formación profesional del personal no acorde a sus funciones.</li> <li>✓ Incumplimiento de la normativa para otorgamiento de crédito.</li> <li>✓ Excesivos requisitos para otorgamiento de crédito.</li> </ul> |
| <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                   | <b>AMENAZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Crecimiento y credibilidad del sistema cooperativo ecuatoriano.</li> <li>✓ Crecimiento en el ámbito microempresarial y de emprendimiento.</li> <li>✓ Nuevos productos crediticios.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competencia desleal</li> <li>✓ Facilidad inmediata de entrega de crédito por parte de la competencia.</li> <li>✓ Desestabilidad económica y política.</li> </ul>                                               |

**Fuente:** COAC "San José"

**Elaborado por:** Las Autoras

Tabla 12:

**Personal de Crédito**

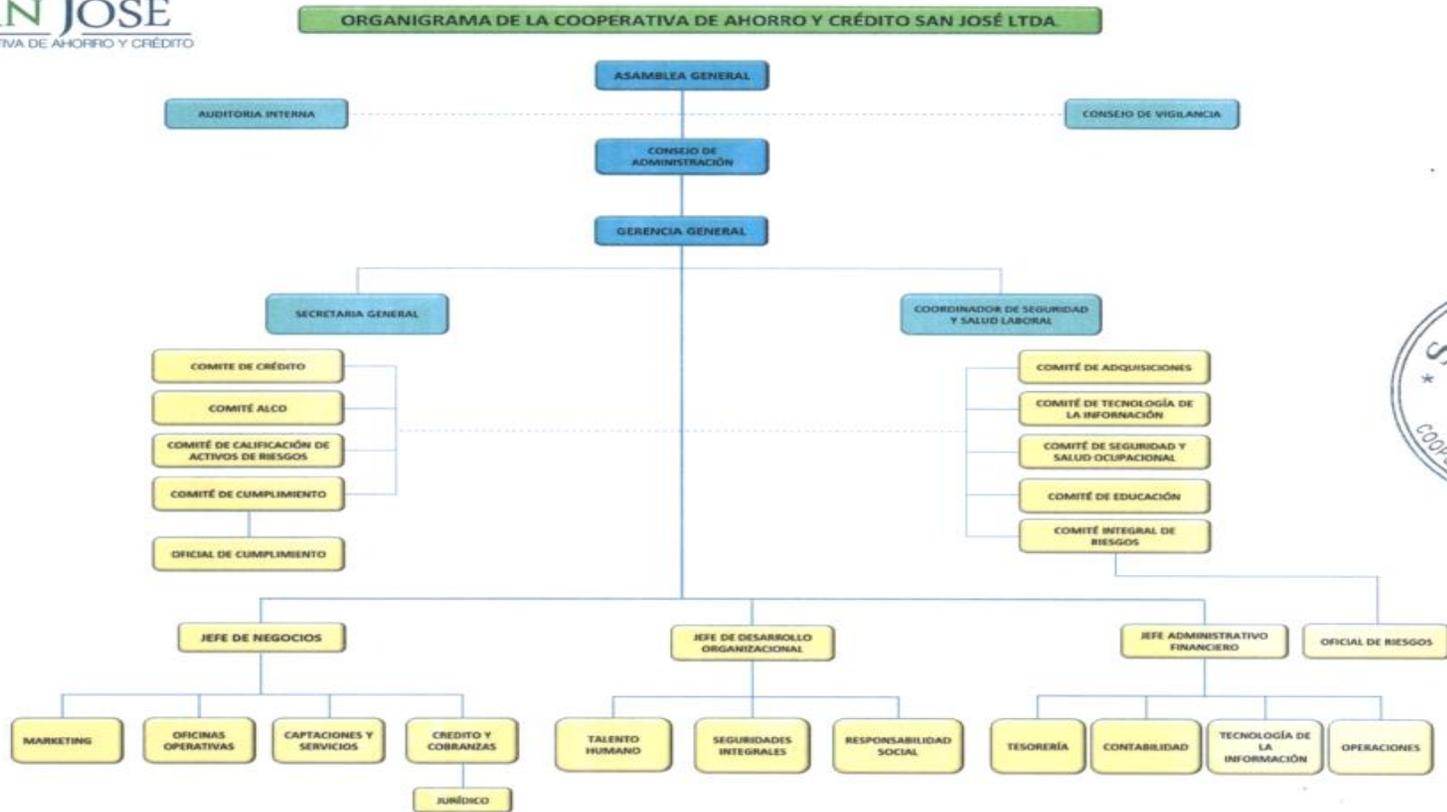
| <b>NOMBRE</b>   | <b>CARGO</b>      |
|-----------------|-------------------|
| Arguello Karina | Asesor de Crédito |
| Silva Laura     | Asesor de Crédito |
| Silva Margot    | Asesor de Crédito |
| Bayas Sebastián | Asesor de Crédito |
| Robayo Fabián   | Asesor de Crédito |
| Vargas Geovana  | Asesor de Crédito |

**Fuente:** COAC "San José"

**Elaborado por:** Las Autoras

**Sistema Informático:** Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., maneja el sistema informático Fit Bank.

**Organigrama de la COAC San José Ltda.**



**Fuente:** COAC San José Ltda.”  
**Fecha de Aprobación:** 28 de Agosto del 2018

**PLANIFICACION ESPECIFICA**

Programa # 2

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.**Área:** Crédito**OBJETIVO:**

1. Evaluar el control interno del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José.

**PROCEDIMIENTOS**

| N° | DESCRIPCIÓN                                                                             | PREF.PT | ELABORADO<br>POR | FECHA      |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------|------------|
| 1  | Elaboración de los cuestionarios de control.                                            | ECI     | NL/PM            | 19/06/2019 |
| 2  | Aplicación de los Cuestionarios de control interno.                                     | ACCI    | NL/PM            | 09/07/2019 |
| 3  | Determinación y análisis de riesgo y confianza de los cuestionarios de control interno. | ARC     | NL/PM            | 17/07/2019 |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 19-06-2019

Revisado por: Dra. Isabel Jaya  
Fecha: 23-06-2019

### Aplicación de los Cuestionarios de Control Interno.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ<br>LTDA<br>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>AMBIENTE DE CONTROL |                                                                                                                                               |            |    |     | OBSERVACIONES                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|------------------------------------------------------------------------------|
| N.º                                                                                                        | PREGUNTAS                                                                                                                                     | RESPUESTAS |    |     |                                                                              |
|                                                                                                            | ETICA Y VALORES                                                                                                                               | SI         | NO | N/A |                                                                              |
| 1                                                                                                          | ¿Existe un código de ética aprobado por el Consejo de Administración y se ha difundido a todo el personal de la cooperativa?                  | X          |    |     |                                                                              |
| 2                                                                                                          | ¿Cumple con el código de ética donde especifica el comportamiento y los valores que deben tener los funcionarios del Departamento de Crédito? | X          |    |     |                                                                              |
| 3                                                                                                          | ¿Considera usted que las autoridades de la Cooperativa cumplen las expectativas de Liderazgo?                                                 |            | X  |     |                                                                              |
|                                                                                                            | RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN                                                                                                                |            |    |     |                                                                              |
| 4                                                                                                          | ¿El consejo de administración efectúa un análisis periódico del ambiente de trabajo dentro del área de crédito?                               |            | X  |     | No ejecuta un análisis periódico del ambiente de trabajo.                    |
|                                                                                                            | ESTRUCTURA, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD                                                                                                       |            |    |     |                                                                              |
| 5                                                                                                          | ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?                                                                | X          |    |     |                                                                              |
| 6                                                                                                          | ¿Cuándo existe una falta de disciplina se comunica debidamente por orden jerárquico?                                                          | X          |    |     |                                                                              |
| 7                                                                                                          | ¿Posee un manual donde se describan claramente las funciones específicas de cada empleado?                                                    | X          |    |     |                                                                              |
| 8                                                                                                          | ¿Cumple con las políticas establecidas en el manual y normativa de crédito?                                                                   | X          |    |     |                                                                              |
|                                                                                                            | COMPETENCIA PROFESIONAL                                                                                                                       |            |    |     |                                                                              |
| 9                                                                                                          | ¿Posee un título de tercer nivel acorde a la actividad que desempeña?                                                                         |            | X  |     | No en el área administrativa, pero tengo conocimiento y experiencia de ella. |
| 10                                                                                                         | ¿Existen documentos que respalden el profesionalismo de los empleados?                                                                        | X          |    |     |                                                                              |

|                                         |                                                                                                                            |   |   |  |                                                                         |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|-------------------------------------------------------------------------|
| 11                                      | ¿Recibe capacitaciones continuas sobre aspectos relevantes del área de crédito?                                            |   | X |  | Solo cuando es necesario o existe alguna actualización en la normativa. |
| 12                                      | ¿Todos los empleados y trabajadores están comprometidos con la causa de hacer surgir a la institución a la cual pertenece? | X |   |  |                                                                         |
| <b>HACER CUMPLIR LA RESPONSABILIDAD</b> |                                                                                                                            |   |   |  |                                                                         |
| 13                                      | ¿Los empleados trabajan en horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?          | X |   |  |                                                                         |
| 14                                      | ¿Existe una dirección cordial entre el alta Gerencia y los empleados del departamento de crédito?                          | X |   |  |                                                                         |
| 15                                      | ¿Se le efectúan sanciones en caso de no cumplir con las responsabilidades enmarcadas en la normativa del área de crédito?  | X |   |  | Si están son amonestaciones tanto verbales, escritas y multas.          |
| Calificación Total                      |                                                                                                                            |   |   |  | 11                                                                      |
| Ponderación Total                       |                                                                                                                            |   |   |  | 15                                                                      |
| Nivel de Confianza= CT/PT X100          |                                                                                                                            |   |   |  | 73%                                                                     |
| Nivel de Riesgo RI= 100%-NC             |                                                                                                                            |   |   |  | <u>Moderado</u> 27%                                                     |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 09-07-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha:12-07-2019

### Determinación del nivel de confianza y riesgo del ambiente de control

#### NIVEL DE CONFIANZA

| BAJO    | MODERADO | ALTO    |
|---------|----------|---------|
| 15%-50% | 51%-75%  | 76%-95% |
| 85%-50% | 49%-25%  | 24%-5%  |
| ALTO    | MODERADO | BAJO    |

#### NIVEL DE RIESGO (100-NC)

Mediante la matriz de determinación de nivel de riesgo inherente y confianza en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., evaluando al componente Ambiente de Control se determinó que el nivel de confianza es MODERADO y el nivel de Riesgo MODERADO, con un enfoque global de pruebas de cumplimiento.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ<br>LTDA<br>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>EVALUACIÓN DE RIESGOS |                                                                                                                                |            |    |     | OBSERVACIONES                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|--------------------------------------------------------------------------|
| Nº                                                                                                           | PREGUNTAS                                                                                                                      | RESPUESTAS |    |     |                                                                          |
|                                                                                                              | OBJETIVOS DEL<br>DEPARTAMENTO DE CRÉDITO                                                                                       | SI         | NO | N/A |                                                                          |
| 1                                                                                                            | ¿Se difunde al personal del área de crédito los objetivos que establece la cooperativa para esta área?                         | X          |    |     |                                                                          |
| 2                                                                                                            | ¿Dentro de los objetivos de la cooperativa incluyen metas de colocación de crédito?                                            | X          |    |     |                                                                          |
| 3                                                                                                            | ¿Se da cumplimiento a los niveles de aprobación de créditos sin excepción?                                                     | X          |    |     |                                                                          |
|                                                                                                              | IDENTIFICA Y ANALIZA LOS RIESGOS                                                                                               |            |    |     |                                                                          |
| 4                                                                                                            | ¿Aplica técnicas para la identificación de riesgos presentes y su evaluación?                                                  | X          |    |     |                                                                          |
| 5                                                                                                            | ¿Al momento de identificar los riesgos que se presentan en sus actividades, analiza factores internos y externos y su impacto? | X          |    |     |                                                                          |
| 6                                                                                                            | ¿Cuenta con los conocimientos necesarios para dar respuesta a los riesgos presentados?                                         |            | X  |     | Se tiene poco conocimiento sobre la respuesta al riesgo que se presente. |
| 7                                                                                                            | ¿Los montos otorgados en los créditos están establecidos de acuerdo a la capacidad de solvencia del solicitante?               | X          |    |     |                                                                          |
|                                                                                                              | EVALUA EL RIESGO DE FRAUDE                                                                                                     |            |    |     |                                                                          |
| 8                                                                                                            | ¿La entidad aplica y socializa procedimientos para analizar y administrar los riesgos de fraude?                               | X          |    |     |                                                                          |
|                                                                                                              | IDENTIFICA Y ANALIZA CAMBIOS IMPORTANTES                                                                                       |            |    |     |                                                                          |
| 9                                                                                                            | ¿Recibe capacitación para gestionar los cambios en el modelo del negocio que afecten al departamento?                          | X          |    |     |                                                                          |

|    |                                                                                                       |  |   |  |                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | ¿Evalúa los cambios en el entorno externo que afecten el cumplimiento de los objetivos de la entidad? |  | X |  | No se evalúa el entorno lo que conlleva a que los objetivos de la entidad tengan o estén sujetos al riesgo de no cumplirse. |
|    | Calificación Total                                                                                    |  |   |  | 8                                                                                                                           |
|    | Ponderación Total                                                                                     |  |   |  | 10                                                                                                                          |
|    | Nivel de Confianza= CT/PT X100                                                                        |  |   |  | 80%                                                                                                                         |
|    | Nivel de Riesgo RI= 100%-NC                                                                           |  |   |  | <u>Bajo</u> 20%                                                                                                             |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 09-07-2019

Revisado por: Dra. Isabel Jaya  
Fecha:12-07-2019

### Determinación del nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgos

#### NIVEL DE CONFIANZA

|         |          |         |
|---------|----------|---------|
| BAJO    | MODERADO | ALTO    |
| 15%-50% | 51%-75%  | 76%-95% |
| 85%-50% | 49%-25%  | 24%-5%  |
| ALTO    | MODERADO | BAJO    |

#### NIVEL DE RIESGO (100-NC)

Mediante la matriz de determinación de nivel de riesgo inherente y confianza en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., evaluando al componente Evaluación de Riesgo se determinó que el nivel de confianza es ALTO y el nivel de Riesgo BAJO, con un enfoque de pruebas de cumplimiento el mismo que determina que cualquier riesgo no es significativo de ocurrencia.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ<br>LTDA<br>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>ACTIVIDADES DE CONTROL |                                                                                                                                                                                      |            |    |     | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|---------------|
| Nº                                                                                                            | PREGUNTAS                                                                                                                                                                            | RESPUESTAS |    |     |               |
|                                                                                                               | ACTIVIDADES DE CONTROL                                                                                                                                                               | SI         | NO | N/A |               |
| 1                                                                                                             | ¿Se realiza actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos del área de crédito?                                                                              | X          |    |     |               |
| 2                                                                                                             | ¿Emite un informe diario al inmediato superior sobre la gestión de colocación de crédito realizada para corroborar el cumplimiento de las actividades?                               | X          |    |     |               |
| 3                                                                                                             | ¿Constata que los expedientes cuenten con todos los documentos solicitados para la concesión del crédito y se verifican las firmas?                                                  |            | X  |     |               |
| 4                                                                                                             | ¿Se realiza una investigación adecuada para asegurarse que la información proporcionada por el solicitante es verídica?                                                              | X          |    |     |               |
|                                                                                                               | <b>CONTROLES DE<br/>TECNOLOGIA</b>                                                                                                                                                   |            |    |     |               |
| 5                                                                                                             | ¿Los sistemas de información implementados cuentan con un plan de contingencia que respalde los datos en caso de avería de equipos?                                                  | X          |    |     |               |
| 6                                                                                                             | ¿Se cuentan con medidas de seguridad en los recursos tecnológicos e informáticos, de manera que sólo personal autorizado pueda tener acceso?                                         | X          |    |     |               |
| 7                                                                                                             | ¿El sistema informático y equipo de cómputo de la empresa son adecuados y suficientes para realizar sus operaciones y responden satisfactoriamente a las necesidades de información? | X          |    |     |               |
|                                                                                                               | <b>POLÍTICAS<br/>PROCEDIMIENTOS</b>                                                                                                                                                  | Y          |    |     |               |
| 8                                                                                                             | ¿Cumple con la política de crédito con respecto a la calificación del score de tener más de 500 puntos para acceder a un crédito?                                                    | X          |    |     |               |

|   |                                                                                                                      |          |  |  |  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--|--|--|
| 9 | ¿Establece políticas de control preventivo que ayuden a disminuir la ocurrencia del riesgo en el proceso de crédito? | X        |  |  |  |
|   | Calificación Total                                                                                                   | 8        |  |  |  |
|   | Ponderación Total                                                                                                    | 9        |  |  |  |
|   | Nivel de Confianza= CT/PT X100                                                                                       | 89%      |  |  |  |
|   | Nivel de Riesgo RI= 100%-NC                                                                                          | Bajo 11% |  |  |  |

|                                             |                                                      |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Elaborado por: Autoras<br>Fecha: 09-07-2019 | Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya<br>Fecha:12-06-2019 |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|

### Determinación del nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control

#### NIVEL DE CONFIANZA

| BAJO    | MODERADO        | ALTO    |
|---------|-----------------|---------|
| 15%-50% | 51%-75%         | 76%-95% |
| 85%-50% | 49%-25%         | 24%-5%  |
| ALTO    | <b>MODERADO</b> | BAJO    |

#### NIVEL DE RIESGO (100-NC)

Mediante la matriz de determinación de nivel de riesgo inherente y confianza en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., evaluando al componente Actividades de Control se determinó que el nivel de confianza es ALTO y el nivel de Riesgo BAJO, con un enfoque de pruebas de cumplimiento.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ<br>LTDA.<br>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN |                                                                                                                                                                  |            |    |     | OBSERVACIONES                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nº                                                                                                                 | PREGUNTAS                                                                                                                                                        | RESPUESTAS |    |     |                                                                                                         |
|                                                                                                                    | COMUNICACIÓN INTERNA                                                                                                                                             | SI         | NO | N/A |                                                                                                         |
| 1                                                                                                                  | ¿Existe una comunicación formal, oportuna y confiable que permita resolver problemas en el área de crédito?                                                      | X          |    |     |                                                                                                         |
| 2                                                                                                                  | ¿Informa oportunamente sobre la gestión de colocación y recuperación de crédito?                                                                                 | X          |    |     |                                                                                                         |
| 3                                                                                                                  | ¿La información proporcionada por las diferentes áreas es confiable para la toma de decisiones?                                                                  |            | X  |     | Existe información de otras áreas que presenta errores.                                                 |
| 4                                                                                                                  | ¿Los asesores informan al inmediato superior de crédito sobre inconvenientes con los clientes?                                                                   | X          |    |     |                                                                                                         |
| 5                                                                                                                  | ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos del área de crédito?         | X          |    |     |                                                                                                         |
| 6                                                                                                                  | ¿Se le comunica las sanciones a las que se expone en caso de no cumplir con las normativas establecidas en la entidad?                                           | X          |    |     |                                                                                                         |
| <b>COMUNICACIÓN EXTERNA</b>                                                                                        |                                                                                                                                                                  |            |    |     |                                                                                                         |
| 7                                                                                                                  | ¿Se comunica a los socios sobre las políticas sobre las cuales se pacta el crédito?                                                                              | X          |    |     |                                                                                                         |
| 8                                                                                                                  | ¿Los socios de la cooperativa son debidamente informados en el caso de mora?                                                                                     | X          |    |     |                                                                                                         |
| 9                                                                                                                  | ¿Ha identificado y comunicado los mecanismos para que los ciudadanos pueden comunicar quejas, recomendaciones y los ha publicado o colocado en lugares visibles? |            | X  |     | Solamente existe un formulario de quejas y sugerencias que se lo adquiere a través del jefe de agencia. |
| Calificación total                                                                                                 |                                                                                                                                                                  |            |    |     | 7                                                                                                       |
| Ponderación Total                                                                                                  |                                                                                                                                                                  |            |    |     | 9                                                                                                       |
| Nivel de Confianza= CT/PT X100                                                                                     |                                                                                                                                                                  |            |    |     | 78%                                                                                                     |
| Nivel de Riesgo RI= 100%-NC                                                                                        |                                                                                                                                                                  |            |    |     | Bajo 22%                                                                                                |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 09-07-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha: 12-07-2019

**Determinación del nivel de confianza y riesgo de Información y Comunicación.**

**NIVEL DE CONFIANZA**

|         |                 |         |
|---------|-----------------|---------|
| BAJO    | MODERADO        | ALTO    |
| 15%-50% | 51%-75%         | 76%-95% |
| 85%-50% | 49%-25%         | 24%-5%  |
| ALTO    | <b>MODERADO</b> | BAJO    |

**NIVEL DE RIESGO (100-NC)**

Mediante la matriz de determinación de nivel de riesgo inherente y confianza en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., evaluando al componente Información y Comunicación se determinó que el nivel de confianza es ALTO y el nivel de Riesgo BAJO, enmarcado en un enfoque de pruebas de cumplimiento.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ<br>LTDA<br>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO<br>SUPERVISIÓN |                                                                                                                                  |            |    |     | OBSERVACIONES |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----|---------------|
| Nº                                                                                                 | PREGUNTAS                                                                                                                        | RESPUESTAS |    |     |               |
|                                                                                                    | CONDUCE EVALUACIONES<br>CONTINUAS Y O SEPARADAS                                                                                  | SI         | NO | N/A |               |
| 1                                                                                                  | ¿Evalúa de forma objetiva y periódica el sistema de control interno y comunica sus resultados?                                   |            | X  |     |               |
| 2                                                                                                  | ¿La institución realiza cada año una autoevaluación del sistema de control interno?                                              | X          |    |     |               |
| 3                                                                                                  | ¿La administración evalúa su desempeño en el cumplimiento de sus metas constantemente?                                           | X          |    |     |               |
|                                                                                                    | EVALUA Y COMUNICA DEFICIENCIAS                                                                                                   |            |    |     |               |
| 4                                                                                                  | ¿Evalúa los resultados de las evaluaciones del sistema de control interno para generar oportunidades de mejora?                  | X          |    |     |               |
| 5                                                                                                  | ¿El departamento de auditoría elabora un plan de acción con el área responsable para lograr el compromiso en su aplicación?      | X          |    |     |               |
| 6                                                                                                  | ¿Comunica las deficiencias presentadas en el ámbito de control en su área?                                                       | X          |    |     |               |
| 7                                                                                                  | ¿Se supervisa la ejecución de las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos? | X          |    |     |               |
|                                                                                                    | Calificación Total                                                                                                               |            |    |     | 6             |
|                                                                                                    | Ponderación Total                                                                                                                |            |    |     | 7             |
|                                                                                                    | Nivel de Confianza= CT/PT X100                                                                                                   |            |    |     | 86%           |
|                                                                                                    | Nivel de Riesgo RI= 100%-NC                                                                                                      |            |    |     | Bajo 14%      |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 09-07-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha:12-07-2019

### Determinación del nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo

| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b> |                 |             |
|---------------------------|-----------------|-------------|
| <b>BAJO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>ALTO</b> |
| 15%-50%                   | 51%-75%         | 76%-95%     |
| 85%-50%                   | 49%-25%         | 24%-5%      |
| <b>ALTO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>BAJO</b> |

**NIVEL DE RIESGO (100-NC)**

Mediante la matriz de determinación de nivel de riesgo inherente y confianza en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., evaluando al componente de Actividades de Supervisión se determinó que el nivel de confianza es ALTO y el nivel de Riesgo BAJO, con un enfoque de pruebas de cumplimiento el mismo que determina que cualquier riesgo no es significativo de ocurrencia.

**EJECUCIÓN**

Programa # 3

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.**Área:** Crédito**OBJETIVO:**

1. Determinar los hallazgos de la auditoria, empleando las técnicas y procedimientos necesarios.

**PROCEDIMIENTOS**

| N° | DESCRIPCIÓN                                              | PREF.PT | ELABORADO POR | FECHA      |
|----|----------------------------------------------------------|---------|---------------|------------|
| 1  | Aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoria | APA     | NL/PM         | 08/08/2019 |
| 2  | Elaboración de la hoja de hallazgos                      | HH      | NL/PM         | 15/08/2019 |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 19-06-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha:21-06-2019

## Ejecución del Programa de Auditoria

### PROGRAMA DE AUTORIA

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

**Área:** Crédito

**OBJETIVO:**

1. Verificar si lo expedientes aprobados de crédito cumple con los requisitos establecidos.
2. Verificar la nómina del personal de crédito.
3. Realizar una constatación física.

| Nº | PROCEDIMIENTOS                                                                                                                                                                                                                                                | PREF.PT | ELABORADO POR | TÉCNICAS DE AUDITORÍA        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|------------------------------|
|    | PRUEBAS DE CUMPLIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                       |         |               |                              |
| 1  | Revisamos aleatoriamente los expedientes aprobados, para constatar que cumplan con todos los requisitos establecidos en base el manual y reglamento de crédito.                                                                                               | RE      | NL/PM         | Observación<br>Verificación  |
| 2  | Se procedió a revisar la nómina del personal del área de crédito para verificar si posee el perfil profesional para laborar en el área de crédito.                                                                                                            | NS      | NL/PM         | Observación<br>Verificación. |
| 3  | Se llevó a cabo una visita a las instalaciones de la institución para realizar una constatación física sobre la existencia de mecanismo de comunicación visible como señala las políticas de comunicación enmarcadas en el reglamento de atención al cliente. | VI      | NL/PM         | Observación<br>Verificación  |

**Elaborado por:** Autoras  
**Fecha:** 08-08-2019

**Revisado por:** Dra. C. Isabel Jaya  
**Fecha:** 12-08-2019

## Aplicación de los Procedimientos y Técnicas de Auditoría de Control Interno.

### TÉCNICAS DE AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

**Área:** Crédito

| PROCEDIMIENTOS                                                                                                                                                                                                                | HALLAZGO<br>TECNICA DE AUDITORIA                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Revisamos aleatoriamente los expedientes aprobados, para constatar que cumplan con todos los requisitos establecidos en base al manual de crédito.                                                                            |                                                                                                                                                                  |
| <b>APLICACIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                  |
| Se tomó una muestra de 3 expedientes de los cuales en uno de ellos se pudo observar y verificar la inexistencia de dos requisitos para su debida aprobación como: copia de la papeleta de votación y carta de servicio básico | Aplicado los procedimientos de auditoria se observó el incumplimiento parcial de los requisitos de crédito en base al manual y el reglamento vigente de crédito. |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 08-08-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha:12-08-2019

## TÉCNICAS DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

**Área:** Crédito

| PROCEDIMIENTOS                                                                                                                                                                                      | HALLAZGO<br>TÉCNICA DE AUDITORÍA                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se procedió a revisar la nómina del personal del área de crédito para verificar si posee el perfil profesional para laborar en el área de crédito.                                                  |                                                                                                                                 |
| <b>APLICACIÓN:</b>                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |
| Al momento de la constatación de la nómina se pudo observar que uno de los 6 asesores no cumple con el perfil profesional, requerido en el manual de perfil y funciones para trabajar en esta área. | Aplicado los procedimientos de auditoria se observó el incumplimiento del manual de perfil profesional para el área de crédito. |

**Elaborado por:** Autoras  
**Fecha:** 08-08-2019

**Revisado por:** Dra.C. Isabel Jaya  
**Fecha:** 12-08-2019

## TÉCNICAS DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

**Área:** Crédito

| <b>PROCEDIMIENTOS</b>                                                                                                                                                                                  | <b>HALLAZGO<br/>TECNICA DE AUDITORIA</b>                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se llevó a cabo una visita a las instalaciones de la institución para realizar una constatación física sobre la existencia de mecanismo de comunicación visible como el buzón de quejas y sugerencias. |                                                                                                                              |
| <b>APLICACIÓN:</b>                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                              |
| En la visita realizada a las instalaciones de la cooperativa se pudo realizar una constatación física, en la cual se observó la falta de canales de comunicación para reportar quejas y sugerencias    | Aplicado los procedimientos de auditoria se constató la falta de canales de comunicación para reportar quejas y sugerencias. |

**Determinación de los Hallazgos.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

HOJA DE HALLAZGO

ÁREA DE CRÉDITO

Año 2018

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÍTULO    | Incumplimiento parcial de los requisitos de crédito en base al manual y el reglamento de crédito vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| CONDICIÓN | De la valoración realizada a los tres expedientes de crédito, se pudo constatar en uno de ellos, el incumplimiento parcial en la recepción de la documentación según lo estipulado en el manual y en el reglamento de crédito como los son documentos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carta de servicios básicos</li> <li>✓ Fotocopia del Certificado de votación</li> </ul> |
| CRITERIO  | “Incumplimiento de los requisitos y documentación a presentar que consta en el manual de créditos específicamente en el capítulo V numeral 1 para la concesión de créditos de consumo, microcrédito y vivienda.”                                                                                                                                                                                        |
| CAUSA     | Poco interés del personal que interviene en el proceso de concesión de créditos para efectuar el control y corroboración de los documentos que deben poseer los expedientes de crédito.                                                                                                                                                                                                                 |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EFECTO          | Por el incumplimiento de los requisitos establecido en el manual de crédito, se efectúa una mala colocación de crédito lo que ocasiona incremento del riesgo en la recuperación del crédito, disminuyendo la rentabilidad de la cooperativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CONCLUSIÓN      | Existe incumplimiento parcial del manual y reglamento de crédito respecto a los requisitos y documentación a presentar para la concesión de créditos de consumo, microcrédito y vivienda, ocasionando que se dificulte el proceso de recuperación de crédito debido a que no se cuenta con la documentación completa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| RECOMENDACIONES | <p>Al Asesor de Crédito: Cumplir a cabalidad con lo establecido en el manual y reglamento de crédito respecto a los requisitos y documentación.</p> <p>Al Jefe de Agencia: Realizar evaluaciones continuas sobre el cumplimiento de manual y reglamento de crédito para asegurar que los expedientes cumplan con todos los requisitos.</p> <p>Al Comité de Crédito: Revisar minuciosamente que todos los expedientes de crédito consten de todos los requisitos exigidos para la concesión de los mismos, y en el caso de que no consten todos los requisitos, no aprobar a aquellos que incumplen con los requerimientos.</p> |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 18-08-2019

Revisado por: Dra. C. Isabel Jaya  
Fecha:12-08-2019

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

## HOJA DE HALLAZGO

## ÁREA DE CRÉDITO

Año 2018

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÍTULO        | Incumplimiento del manual de perfil profesional para el personal de créditos.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| CONDICIÓN     | Del análisis realizado al perfil profesional de los 6 asesores de crédito se pudo constatar que, en uno de ellos, no cuenta con un título de tercer nivel acorde a la actividad que desempeña tal es el caso que posee un título en ciencias de la educación y no como señala el manual de perfil profesional.                               |
| CRITERIO      | “Incumplimiento del Manual de Perfil Profesional de la Cooperativa, específicamente el numeral 1.3 de la versión 3 en el que menciona que los asesores de crédito deben poseer título de tercer nivel en administración de empresas, ingeniería comercial o carreras afines”                                                                 |
| CAUSA         | Desinterés del área de talento humano para seleccionar el personal con título y capacidades afines al área de crédito como requiere el manual.                                                                                                                                                                                               |
| EFFECTO       | El incumplimiento del manual de perfil profesional ocasiona problemas en el desempeño eficiente de las actividades del área de crédito, en no llenar los documentos de manera correcta y no realizar un correcto análisis de la capacidad de pago del socio, deficiencias que delimitaran la correcta recuperación de la cartera de crédito. |
| CONCLUSIÓN    | Incumplimiento del manual de perfil profesional en cuanto a la contratación de personal con perfiles acordes a lo que señala el manual.                                                                                                                                                                                                      |
| RECOMENDACIÓN | Al Jefe de Talento Humano: que cumpla con el manual de perfil profesional sobre la contratación del personal con perfiles acordes al área que va a ejercer                                                                                                                                                                                   |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 21-08-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha:23-08-2019

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.

## HOJA DE HALLAZGO

## ÁREA DE CRÉDITO

Año 2018

|                      |                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TÍTULO</b>        | Inexistencia de mecanismos de comunicación para reportar quejas, sugerencias dentro de la COAC.                                                                                       |
| <b>CONDICIÓN</b>     | Al aplicar las técnicas y procedimientos de control interno se pudo constatar la inexistencia de un mecanismo de comunicación para reportar quejas, sugerencias y demás información.  |
| <b>CRITERIO</b>      | “Incumplimiento de la política de comunicación del reglamento de atención al cliente versión 6, sobre mantener mecanismos de comunicación oportuna con los socios de la Cooperativa”. |
| <b>CAUSA</b>         | Ausencia de un sistema de comunicación diseñado para los socios y clientes de la institución financiera.                                                                              |
| <b>EFFECTO</b>       | Imagen negativa hacia la COAC, no mejora su funcionamiento y servicio por el desconocimiento de la opinión de los socios y clientes de la institución.                                |
| <b>CONCLUSIÓN</b>    | Incumplimiento de la política de crédito en la que se menciona que deben mantener mecanismo de comunicación una comunicación oportuna son los socios de la cooperativa.               |
| <b>RECOMENDACION</b> | Al Jefe de Agencia implementar canales de comunicación como buzones se sugiere para que puedan conocer las diferentes opiniones de los socios.                                        |

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 21-08-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha:23-08-2019

## COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

**Área:** Crédito

### OBJETIVO:

1. Emitir conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

### PROCEDIMIENTOS

| N° | DESCRIPCIÓN                                                                     | PREF.PT | ELABORADO POR | FECHA      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|------------|
| 1  | Comunicar los resultados de la aplicación de la investigación.                  | CR      | NL/PM         | 04/09/2019 |
| 2  | Elaborar los comentarios y recomendaciones correspondientes en el informe final | IF      | NL/PM         | 09/09/2019 |

## INFORME DE AUDITORÍA

A los miembros del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Hemos llevado a cabo un análisis de los procesos de control interno en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el coso 2013., la cual se enfoca en evaluar el control interno aplicando las diferentes técnicas de auditoria para determinar que las actividades que se ejecutan por parte del personal de crédito se realicen de acuerdo con la normativa que rige la cooperativa.

Consideramos que es nuestra responsabilidad emitir las conclusiones y recomendaciones pertinentes luego de haber efectuado el análisis de control interno al área de crédito, en base a los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente apropiada, con el fin de obtener una seguridad razonable.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados, también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Considero que nuestra investigación realizada proporciona una base razonable para expresar mi opinión sobre el control interno que maneja el área de Crédito de la COAC San José.

En mi opinión dentro del control interno de la institución, se ha identificado debilidades operativas en el área de crédito, en cuanto al correcto cumplimiento del manual de créditos respecto a los requisitos de los expedientes de crédito, las políticas de comunicación , manual de perfil profesional y aplicación de la normativa del área de crédito, escenario que provoca la ineficiencia de las actividades , bajo rendimiento y mala utilización de los recursos, estos problemas mencionados inciden en la correcta recuperación de los créditos otorgados, generando así la cartera vencida e imposibilitando la recuperación de la misma , por lo que la entidad tiende a castigar el monto de la cartera disminuyendo así sus recursos.

Atentamente,

Autoras de la Investigación.

**Matriz de Implementación de Recomendaciones.**

| <b>Ord.</b> | <b>Observaciones</b>                                                                                      | <b>Recomendación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Responsable</b>                                | <b>Plazo</b>                | <b>Medios de Verificación</b>                                                                                       | <b>Firmas Responsables</b> |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 1           | Incumplimiento parcial de los requisitos de crédito en base al manual y el reglamento de crédito vigente. | <p>Se recomienda al asesor de crédito que se rija al manual de crédito en el que especifica los requisitos necesarios para la concesión de los mismos y recepte todos los documentos necesarios que exige la COAC.</p> <p>Se recomienda al jefe de agencia que efectúe un control continuo sobre los expedientes de crédito, si se cumple a cabalidad las políticas de crédito por parte de los asesores.</p> | <p>Asesor de crédito.</p> <p>Jefe de Agencia.</p> | <p>Diario</p> <p>Diario</p> | <p>Expedientes con todos los requisitos de crédito.</p> <p>Expedientes de crédito con la documentación completa</p> |                            |

|   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                                             |                                                                |  |
|---|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--|
|   |                                                 | Al Comité de crédito:<br>Revisar minuciosamente que todos los expedientes de crédito consten de todos los requisitos exigidos para la concesión de los mismos, y en el caso de que no consten todos los requisitos, no aprobar a aquellos que incumplen con los requerimientos. | Comité de crédito. | Cuando exista reunión del comité.           | Expedientes de crédito aprobados con los requisitos completos, |  |
| 2 | Perfiles de asesores no acordes a sus funciones | Al Jefe de talento Humano: que se cumpla con el manual de perfil profesional sobre la contratación del personal con perfiles acordes al área que va a ejercer.                                                                                                                  | Talento Humano     | Cuando existan requerimientos del personal. | Perfiles con títulos del área requerida.                       |  |

|   |                                                                    |                                                                                                                                                |                 |           |                                       |  |
|---|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|---------------------------------------|--|
| 3 | Falta de Canales de Comunicación entre la Cooperativa y los Socios | Al jefe de agencia implementar canales de comunicación como buzones se sugiere para que puedan conocer las diferentes opiniones de los socios. | Jefe de Agencia | En un mes | Buzones colocados en lugares visibles |  |
|---|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|---------------------------------------|--|

Elaborado por: Autoras  
Fecha: 12-08-2019

Revisado por: Dra.C. Isabel Jaya  
Fecha: 15-08-2019

**Propuesta**  
**GUÍA DIDÁCTICA**

**Tema.**

Guía didáctica tomando en consideración los componentes del Coso 2013 para el área de Crédito.

**Introducción.**

El control interno es una herramienta primordial dentro de una entidad, ya que de su adecuada aplicación depende la idoneidad de sus operaciones, es conveniente destacar que el control interno es un conjunto de procedimientos, normas y mecanismos que unidos al recurso humano de la entidad, constituyen el medio para lograr una buena gestión administrativa apoyando al cumplimiento de objetivos. El control interno basado en el modelo COSO propone directrices que se embarcan en 5 componentes esenciales y 17 principios que debe manejar la institución, tal es el caso que se emite la presente guía para contribuir al mejoramiento de los procesos en el área de crédito en pos del crecimiento de la institución., toda vez que mediante el cuestionario de control interno fueron analizados los controles y procedimientos y reglamentos que existen en la COAC San José de sobre todo para el departamento de crédito, para conocer las falencias y debilidades que esta área maneja en el ámbito de control interno.

**Objetivo.**

Realizar una guía didáctica tomando en consideración los componentes del Coso 2013 y las necesidades actuales del área de crédito de la Cooperativa San José Ltda.

**Alcance.**

El análisis de los procesos de control interno en el área de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., bajo los lineamientos establecidos en el COSO 2013, durante el año 2018.

**Desarrollo****Componentes del COSO 2013**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, y cada uno posee sus diferentes principios, los cuales se clasifican como:

1. Ambiente de Control.
2. Evaluación de Riesgos.
3. Actividades de Control.
4. Información y Comunicación.
5. Supervisión y Seguimiento.

**Ambiente de Control**

Consiste en el establecimiento de un entorno armónico y que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, y haciendo énfasis en sus principios que le rigen como se expone a continuación:

- **Principio 1 Demuestra Compromiso:** La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- **Principio 2 Ejerce Responsabilidad de Supervisión:** El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno
- **Principio 3 Establece Estructura Autoridad y Responsabilidad:** La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos
- **Principio 4 Demuestra Compromiso para la Competencia:** La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- **Principio 5 Hace Cumplir con la Responsabilidad:** La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Para crear una conciencia de control es idóneo que se enfatice en los principios del ambiente de control de esta manera se mantendrá un ambiente armónico que permitirá un adecuado desempeño de funciones, a continuación se señalan las principales pautas que se consideran necesarias dentro del ambiente de control.

- ✓ Contar con un código de ético que enmarque valores, principios y reglas apropiadas sobre la conducta que debe prevalecer en el recurso humano del área de crédito y toda la entidad.
- ✓ Los órganos internos, el consejo de administración junto con el gerente deberán gestionar, motivar y difundir el acatamiento de los valores éticos.

- ✓ Deberán estar claramente definidas las funciones que debe desempeñar cada funcionario mediante la difusión de un manual de funciones.
- ✓ La estructura organizacional deberá estar acorde con lo previsto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General y contemplar.

### **Evaluación de Riesgos**

Se refiere a identificar y analizar los riesgos más relevantes para así poder lograr los objetivos de la institución, y es la base para establecer la forma en que dichos riesgos deben ser mejorados, de igual forma hace énfasis en los mecanismos para identificar y manejar ciertos riesgos específicos asociados con los cambios que influyen en el entorno de la institución como en su exterior.

**Principio 6. Especifica Objetivos Relevantes:** La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

**Principio 7. Identifica y Analiza los Riesgos:** La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

**Principio 8. Evalúa el Riesgo de Fraude:** La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

**Principio 9. Identifica y Analiza Cambios Importantes:** La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Dentro de la entidad es indispensable que se promueva el componente evaluación de riesgo, debido a que se menciona las acciones que permitirán identificar, mitigar, monitorear y comunicar

los riesgos, a continuación, se mencionan las principales pautas que se deben manejar dentro de este componente en el área de crédito.

- ✓ Los funcionarios deben identificar los factores internos y externos que podrían afectar el proceso crediticio.
- ✓ Se debe considerar el riesgo en cada una de las etapas de la concesión de un crédito y determinar las estrategias necesarias para mitigar dicha amenaza.
- ✓ Se emitirá una respuesta al riesgo, es decir que se deben considerar opciones para evitar o reducir el riesgo que se presente.

### **Actividades de Control**

Son aquellas que realizan la alta gerencia y demás personal de la institución para efectuar diariamente las actividades asignadas las cuales están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Constan de distintas características pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

**Principio 10. Selecciona y Desarrolla Actividades de Control:** La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

**Principio 11. Selecciona y Desarrolla Controles Generales Sobre Tecnología:** La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

**Principio 12. Se Implementa a Través de Políticas y Procedimientos:** La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

**Principio 13. Usa Información Relevante:** La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

El componente actividades de control debe prevalecer en cada entidad ya que mediante este se emplearán los mecanismos de control necesarios para un adecuado funcionamiento de la financiera, a continuación se mencionan las principales pautas que se deben manejar dentro de este componente en el área de crédito.

- ✓ Se deberá verificar que se cumpla con todos los requisitos necesarios para la otorgación de créditos.
- ✓ Se efectuará controles a los sistemas informáticos que maneje la COAC, creando respaldos en el caso de que ocurra algún siniestro inesperado.
- ✓ Las actividades de control serán preventivas, correctivas y posteriores para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

### **Información y Comunicación**

Los empleados deben no solo captar una información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo que este componente hace énfasis a la forma en que las áreas operativas administrativas y financieras de la institución identifican, capturan e intercambian información. Además, la información es necesaria para que la entidad lleve cabo las responsabilidades de control interno que apoyan al cumplimiento de los objetivos.

**Principio 14. Comunica Internamente:** La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

**Principio 15. Comunica Externamente:** La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Dentro del componente información y comunicación se señalan las principales pautas que contribuirán a mejorar el control interno del área de crédito.

- ✓ El gerente, directivos y demás funcionarios de la entidad deben identificar información clara y precisa y comunicarla en el tiempo requerido.
- ✓ La entidad debe contar con procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa, financiera y operativa; para así lograr su manejo y control.
- ✓ Se debe mantener canales de comunicación fluidos dentro del área de crédito hacia los demás departamentos, así como con los actores externos, mediante mecanismo como comunicación personal, o mediante comunicación escrita con correos, memorando etc.

**Seguimiento:**

Se refiere a que todo proceso debe ser monitoreado con el fin de reunir el concepto de mejoramiento continuo, por lo cual el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias

Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno,

**Principio 16. Conduce Evaluaciones Continuas o Independientes:** La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

**Principio 17. Evalúa y Comunica Deficiencias:** La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

## Conclusiones

El desarrollo de esta investigación da respuesta a la necesidad de determinar el control interno que maneja actualmente la Cooperativa en base al coso 2013 y nos permitieron determinar las siguientes conclusiones.

- Los funcionarios de la Cooperativa denotan según la entrevista y cuestionarios aplicados que existe un control interno adecuado para el área de crédito, sin embargo una vez realizada la evaluación de control interno enfocada en el modelo COSO y la indagación de la información se pudo determinar que efectivamente se emplea un control interno en el área de crédito pero presenta deficiencias debido a que no se desarrolla de la manera más óptima de acuerdo a las políticas y normativas que establece la cooperativa.
- Desde la perspectiva de los funcionarios de la institución, se ha identificado debilidades operativas en el área de crédito, en cuanto al correcto manejo del manual de créditos, cumplimiento de las políticas, y aplicación de la normativa, escenario que se convierte en la ineficiencia, bajo rendimiento y mala utilización de los recursos, estos problemas mencionados inciden en la correcta recuperación de los créditos otorgados, generando así la cartera vencida e imposibilitando la recuperación de la misma, por lo que la entidad tiende a castigar el monto de la cartera disminuyendo así sus recursos..
- El ambiente de control existente en el área de crédito de la COAC San José Ltda., es aceptable existiendo manuales de procedimientos, organigrama y delegación de funciones enmarcados dentro de leyes y reglamentos, cabe mencionar que aunque existen los instrumentos para que el ambiente de control sea óptimo existen irregularidades al momento de ejecutar a cabalidad lo mencionado en las normativas lo que hacen que las actividades dentro de esta área no se desarrollen idóneamente,

mencionar que existe una deficiencia en cuanto a capacitación continua y personal con perfil profesional que ocupa las funciones de asesores de crédito no acorde al perfil que exige la cooperativa.

- Al analizar el componente evaluación del riesgo que mantiene el área de crédito se determina que, si se aplican procedimientos para identificar los riesgos que se presenten al otorgar un crédito, denotando que existen escenarios en las que el personal no está capacitado adecuadamente para dar respuesta a los riesgos presentados en posibles situaciones esporádicas adversas que se pueden presentar en el entorno interno y externo.
- Dentro del área de crédito se mantienen actividades de control como verificar el cumplimiento de requisitos legales, normativa, políticas y procedimientos para otorgamiento de crédito, a pesar de contar con políticas que mencionan los controles que se deben emplear, parte del personal de crédito por desinterés omite y no aplica a cabalidad las actividades enmarcadas, al evaluar los sistemas informáticos se verifico que mantienen respaldos y cuentan con contraseñas restringidas solo para el personal autorizado, denotando así que este componente si se promueve aceptablemente.
- Al analizar el componente información y comunicación se determina que presenta un nivel de confianza alto debido a que se mantienen canales de comunicación internos adecuados para informar situaciones que involucren al área de créditos, estos se efectúan de manera verbal o escrita entre la dirección hacia funcionarios y viceversa, no obstante se carece de canales de comunicación directa entre usuarios y la administración en caso de quejas, reclamos o sugerencias.

- El componente Supervisión se promueve dentro del área de crédito ya que se supervisa y monitorea cumpliendo con los medios de evaluación que aseguran el cumplimiento de manuales, políticas, normas y procedimientos supervisión que se la hace de manera esporádica sin encontrar deficiencias significativas.

## Recomendaciones

- Con lo anteriormente señalado, la COAC San José Ltda., debe adoptar acciones correctivas con respecto a los riesgos y falencias identificadas y diseñar estrategias con el fin de mejorar la administración particularmente la de crédito.
- A través del análisis realizado se identificó la necesidad de que la cooperativa revise la metodología que se utiliza durante el proceso para la concesión, seguimiento y recuperación del crédito ya que existen falencias como el deficiente análisis para calificar al cliente partiendo de los vacíos que presenta el personal que trabaja en el área de crédito ya que no tiene el perfil y experiencia necesaria para garantizar una colocación de crédito adecuada.
- Mantener y mejorar el ambiente de control además de implementar capacitación periódica al personal así mismo buscar los mecanismos necesarios para que todo el personal que labora en crédito cumpla con el perfil profesional requerido de acuerdo a sus funciones.
- Crear un plan de capacitación de mitigación de riesgos esporádicos que pueden afectar a las actividades normales de crédito como su colocación y recuperación.
- Implementar actividades de control para repotenciar las existentes y mantener un alto nivel de confianza en cuanto este componente muy importante dentro del control interno.
- Implementar nuevos canales de comunicación (buzón de sugerencias, call center, botón de calificación de atención, etc.) entre los usuarios y la administración de la Cooperativa con la finalidad de absorber quejas, reclamos, sugerencias, etc.

- Realizar supervisiones de manera continua y sorpresiva a los procedimientos de otorgamiento y recuperación de crédito, así como a los expedientes físicos de cada uno de los asesores con la finalidad de detectar posibles errores a la brevedad posible.

## Bibliografía

### Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Aguilar, E. (2013). Introducción a la Auditoría. Bogotá: Ediciones de la U.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). Ley Orgánica De Economía Popular y Solidaria. Quito, Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Carmona González, M., & Barrios Hernández, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 152-171.
- Catillo Sampaz, D. (2017). Análisis del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda. - Agencia Quito, bajo los lineamientos establecidos en el Marco Integrado de Control Interno: caso 2013. (Tesis de ingeniería). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Tulcan.
- Cepeda, G. (2000). Auditoría y Control Interno. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiriboga, L. (2007). Sistema Financiero. Quito.
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. (2013). Control Interno 2013-Marco Integrado.
- Consejo de Auditoría interna General de Gobierno. (2014). Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno COSO I. Chile.
- Coopers & Lybrand . (2002). INFORME COSO. España: I.D.
- Del Toro Ríos, J. C., & Fonteboa Vizcaino, A. (2005). Programa de Preparación Económica para Cuadros. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS).

- Estupiñan Gaitan, R. (2006). Control interno y fraudes Análisis del informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fierro, A. (2014). Contabilidad de activos. Bogota: Eco ediciones.
- Frias, R. A. (2016). Metodos de Evaluacion de Control Interno. Obtenido de [http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399\\_021.pdf](http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_021.pdf)
- Gonzabay De Loor, D. A. (2017). Propuesta de Mejora del Control Interno Basado en el Modelo Coso Ventascorp S.A. (Tesis de Ingenieria). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Lopez Noguero, F. (2014). El analisis de contenido como un método de investigación. Revista de educacion, 170.
- Luna, O. F. (2011). Sstema de Control interno para Organizaciones . Lima : Publicidad y Matiz .
- Maldonado Espinoza, M. (2011). Auditoria De Gestión. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2013). Auditoria de Control Interno. Colombia: Eco Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2005). Control interno: Estructura conceptual integrada: Herramientas de evaluacion, reporte a partes externas, estructura conceptual y resumen ejecutivo. Ecuador: ECOE Ediciones.
- Martínez García, F. (2012). Materialidad y Riesgo de Auditoría. Barcelona: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.
- Montaño, A. (2010). Administracion de la Cobranza. Mexico: Trillas.
- Muñiz, W. G., & Mora, W. K. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Ortiz Soto, O. L. (2001). El dinero la teoria, la politica y las instituciones. Mexico: UNAM.
- Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Observatorio Laboral, 115-136.
- Superintendencia de Bancos. (2019). Obtenido de Glosario de termino de la Superintendencia de Bancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Ecuador.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). SEPS. Obtenido de [www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito](http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito)
- Van , J. C., & Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de la administracion Financiera. Mexico: Pearson.
- Vera, E. J. (2013). Gestion de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil.
- Villaseñor Fuentes, E. (2010). Elementos De Administracion De Credito Y Cobranza. Mexico: Trillas.
- Villaseñor, E. (2013). Administracion de credito y cobranza. Mexico: Trillas.
- Yanez Borja, M. (2019). Componente del Coso I y su Incidencia en la Recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Periodo 2017-2018. Tesis para Obtener El Titulo En Ingenieria. Universidad Estatal de Bolivar, San Jose de Chimbo.

## Anexos

### Anexo N° 1. Presupuesto

Tabla 13:

#### Presupuesto del proyecto

| N° | ACTIVIDADES                                | PRESUPUESTO      |
|----|--------------------------------------------|------------------|
| 1  | Material para revisión de bibliografías    | \$ 10,00         |
| 2  | Impresión de varios artículos científicos  | \$ 4,00          |
| 3  | Fotocopias de libros                       | \$ 4,50          |
| 4  | Reproducción de material supositorio       | \$ 8,00          |
| 5  | Pasajes de movilización para asesoría      | \$ 150,00        |
| 6  | Reproducción del material del anteproyecto | \$ 20,00         |
| 7  | Anillados                                  | \$ 10,00         |
| 8  | Reproducción de encuestas                  | \$ 4,00          |
| 9  | Reproducción de documentos finales         | \$ 50,00         |
| 10 | Empastados                                 | \$ 45,00         |
| 11 | Quema de CD                                | \$ 10,00         |
| 12 | Defensa del proyecto de investigación      | \$ 30,00         |
|    | <b>Total</b>                               | <b>\$ 345,50</b> |

**Elaborado por:** Las Autoras

**Anexo N° 2. Cronograma**

Tabla 14:

**Cronograma**

| ACTIVIDADES |                                                                                                                                           | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------|------------|---------|-----------|
| 1           | Selección de la modalidad de trabajo de titulación y entrega de la denuncia del tema de investigación.                                    |       |      |       |       |            |         |           |
| 2           | Análisis de la denuncia del tema por parte de las comisiones de la unidad de titulación. Correcciones , reformulación del tema definitivo |       |      |       |       |            |         |           |
| 3           | Aprobación de la denuncia del tema en consejo directivo.                                                                                  |       |      |       |       |            |         |           |
| 4           | Comunicación a estudiantes y directores sobre temas aprobados.                                                                            |       |      |       |       |            |         |           |
| 5           | Elaboración del proyecto de investigación                                                                                                 |       |      |       |       |            |         |           |
| 6           | Revisión en conjunto por directores y pares académicos, emisión de informes.                                                              |       |      |       |       |            |         |           |
| 7           | Corrección a los proyectos de titulación y entrega en la coordinación de titulación                                                       |       |      |       |       |            |         |           |
| 8           | Aprobación del proyecto en consejo directivo.                                                                                             |       |      |       |       |            |         |           |
| 9           | Desarrollo del trabajo de titulación y entrega del mismo a las coordinaciones de titulación.                                              |       |      |       |       |            |         |           |
| 10          | Revisión y emisión de recomendaciones y sugerencias por pares y director.                                                                 |       |      |       |       |            |         |           |
| 11          | Correcciones del trabajo final de titulación y presentación de anillados.                                                                 |       |      |       |       |            |         |           |
| 12          | La coordinación de titulación entregara el acta de calificaciones a los pares académicos                                                  |       |      |       |       |            |         |           |
| 13          | Defensa del trabajo de Titulación.                                                                                                        |       |      |       |       |            |         |           |

**Elaborado por:** Las Autoras.

## Anexo N° 3. Total de activos de la COAC San José Ltda.



**BALANCE GENERAL CONSOLIDADO**  
(Expresado en dólares)

| COD.     | RUBROS                            | MARZO 2019            | JUNIO 2019            |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>1</b> | <b>ACTIVOS</b>                    | <b>154,245,079.39</b> | <b>160,457,340.77</b> |
| 11       | Fondos Disponibles                | 19,489,823.85         | 23,853,883.39         |
| 12       | Interbancarios                    |                       |                       |
| 13       | Inversiones                       | 20,294,190.65         | 21,165,336.67         |
| 14       | Cartera de Crédito                | 105,955,730.82        | 107,043,066.46        |
| 15       | Deudores por Aceptaciones         |                       |                       |
| 16       | Cuentas por Cobrar                | 2,135,808.86          | 2,125,180.07          |
| 17       | Bienes Realizables                | 4,000.00              | 3,666.67              |
| 18       | Activo Fijo                       | 3,340,325.36          | 3,277,315.68          |
| 19       | Otros Activos                     | 3,025,199.85          | 2,988,891.83          |
| <b>2</b> | <b>PASIVOS</b>                    | <b>130,315,574.05</b> | <b>135,428,941.59</b> |
| 21       | Obligaciones con el público       | 120,927,533.52        | 125,870,541.80        |
|          | Operaciones Interbancarios        |                       |                       |
| 23       | Obligaciones Inmediatas           | 1,444.33              | 3,643.81              |
| 24       | Aceptación en circulación         |                       |                       |
| 25       | Cuentas por Pagar                 | 4,094,831.42          | 3,083,618.67          |
| 26       | Obligaciones Financieras          | 4,309,205.38          | 5,416,146.78          |
| 27       | Valores en Circulación            |                       |                       |
| 29       | Otros Pasivos                     | 982,559.40            | 1,054,990.53          |
| <b>3</b> | <b>PATRIMONIO</b>                 | <b>23,290,418.93</b>  | <b>23,603,827.45</b>  |
| 31       | Capital Social                    | 7,459,304.95          | 7,497,119.41          |
| 33       | Reservas                          | 15,122,219.54         | 15,353,453.06         |
| 35       | Superávit por valuaciones         | 753,254.98            | 753,254.98            |
| 36       | Resultados                        |                       |                       |
| 37       | Pérdidas acumuladas               | -44,360.54            | 0.00                  |
| (4-5)    | EXCEDENTE DEL PERIODO             | 639,086.41            | 1,424,571.73          |
|          | <b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b> | <b>153,605,992.98</b> | <b>159,032,769.04</b> |

**INFORMACION FINANCIERA MARZO 2019 Y JUNIO 2019**



*Manuel Luján*

**Anexo N°4.** Formato de la entrevista al gerente de la Cooperativa**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

Entrevista dirigida al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1. ¿En calidad de gerente considera usted que la cooperativa cuenta con un sistema de control interno óptimo?
2. ¿Se promueven los componentes del COSO (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo) dentro de la Cooperativa?
3. ¿Elabora junto con el auditor un cronograma para la ejecución del control interno?
4. ¿Mantiene reuniones continuas con el subgerente de negocios en la que se le informa los movimientos del área de crédito?
5. ¿Los canales de comunicación son fluidos al momento de dar a conocer alguna información?

**Anexo N° 5.** Formato de la encuesta a los asesores del área de crédito de la COAC San José Ltda.



## UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Encuesta dirigida a los asesores del área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

1. ¿Recibe capacitaciones continuas sobre aspectos relevantes del área de crédito  
SI ( ) NO ( )
2. ¿Aplica técnicas para la identificación de riesgos presentes y su evaluación?  
SI ( ) NO ( )
3. ¿Cumple con las metas establecidas en el manual y normativa de crédito?  
SI ( ) NO ( )
4. ¿Constata que los expedientes cuenten con todos los documentos solicitados para la concesión del crédito y se verifican las firmas?  
SI ( ) NO ( )
5. ¿Cumple con las políticas establecidas en el manual y normativa de Crédito?  
SI ( ) NO ( )
6. ¿Cumple con el código de ética donde especifica el comportamiento y los valores que deben tener los funcionarios del Departamento de Crédito?  
SI ( ) NO ( )

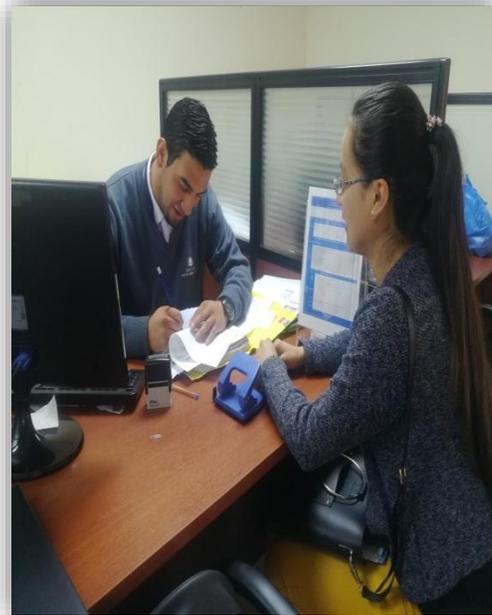
**Anexo 6.** Tabla del Manual de Funciones

Tabla 15:

**Anexo Manual de Funciones**

| <b>Manual de Funciones COAC “San José Ltda.”</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASESOR DE<br>CRÉDITO Y<br>COBRANZA               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prospectar clientes, enfocado a mercado objetivo, para realizar la promoción del producto crediticio.</li> <li>✓ Realizar levantamiento de información, análisis crediticio y solicitudes de crédito para proponer el otorgamiento de créditos a clientes prospectados.</li> <li>✓ Realizar y validar que se ejecute el proceso de otorgamiento de crédito para cumplir con las metas establecidas, cumpliendo con la firma y entrega de pagarés, contratos e hipotecas a custodia (Jefe de Agencia) de manera diaria.</li> <li>✓ Administrar y custodiar los expedientes de crédito de cartera a su cargo para garantizar la exactitud y disponibilidad de la información.</li> <li>✓ Efectuar gestiones de cobranza para generar la recuperación de cartera esperada y cumplir con la meta de riesgo establecida.</li> <li>✓ Llevar un registro detallado y emitir reporte de la gestión diaria realizada, para corroborar el cumplimiento de las actividades.</li> </ul> |

**Anexo N 7.** Aplicación de cuestionarios al personal de crédito.



Entrega y recepción de documentación por parte del encargado de proyectos de investigación dentro de la Cooperativa.



**Anexo N 8.** Certificado de Antiplagio

A PETICIÓN DE LAS INTERESADAS

**CERTIFICO**

Que las señoritas **LAPO MORENO NATALY YOMAYRA Y MALATAY MONAR PAOLA KAROLINA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, han cumplido con el envío de trabajo de Titulación al sistema Urkund obteniendo 6% de similitud en su proyecto denominado: **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.,BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2018.”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 17 de Diciembre del 2019

Atentamente,



**Dra.C. AIDA ISABEL JAYA ESCOBAR**  
CI. N°:0200798254

**URKUND**

Documento: [PROYECTO FINAL COSO FINAL NATY.docx](#) (D61295348)

Presentado: 2019-12-17 14:34 (-05:00)

Presentado por: yomayra.0823@gmail.com

Recibido: a@ya.ueb@analysis.orkund.com

Mensaje: Proyecto [Mostrar el mensaje completo](#)

6% de estas 41 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.

| Lista de fuentes | Bloques                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Categoría        | Enlace/nombre de archivo                                                                                                                                                                                                                            |
|                  | <a href="https://docplayer.es/161333030-Trabajo-de-titulacion.html">https://docplayer.es/161333030-Trabajo-de-titulacion.html</a>                                                                                                                   |
|                  | <a href="https://docplayer.es/111021520-Tema-la-auditoria-de-gestion-y-su-impacto-en-la-toma-de-decisiones-en-la-cooper...">https://docplayer.es/111021520-Tema-la-auditoria-de-gestion-y-su-impacto-en-la-toma-de-decisiones-en-la-cooper...</a>   |
|                  | TRABAJO_DE_TITULACION_AG_JENNIFER_PAUKER_100425_CF.docx                                                                                                                                                                                             |
|                  | <a href="https://docplayer.es/37633312-universidad-de-cuenca-facultad-de-ciencias-economicas-y-administrativas-carrera-d...">https://docplayer.es/37633312-universidad-de-cuenca-facultad-de-ciencias-economicas-y-administrativas-carrera-d...</a> |
|                  | BUEÑANO RONALD J CPA.pdf                                                                                                                                                                                                                            |
|                  | <a href="https://www.coursehero.com/file/p1d5avo/3-Efectividad-limitada-Cuando-se-involucran-procedimientos-081C39A1...">https://www.coursehero.com/file/p1d5avo/3-Efectividad-limitada-Cuando-se-involucran-procedimientos-081C39A1...</a>         |
|                  | TESIS SEGUNDO HIPO.docx                                                                                                                                                                                                                             |

62% Fuente externa: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32829/3/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf> 62%

Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Supervisión

Ambiente de control Establecimiento de objetivos identificación de eventos Evaluación de riesgos Respuestas a los riesgos Actividades de control Información y comunicación Supervisión

Se formo la comision Treadway , en respuesta al fracasos producidos por la deficiencia de los controles internos Se publico el Marco de Referencia Integrado de Control Interno considerando 5 componentes. Se publico el Marco de Referencia COSO-ERM considerando 8 componentes. Se actualizo el Marco de Referencia del año 1982,

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA T TITULO DEL TRABAJO "ANALISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA, BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2019."

AUTORES: RANTES: Lapo Moreno Nataly Yomayra Malatay Monar Paola Karolina

Guaranda, Diciembre 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoria CP

"ANALISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CREDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA, BAJO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL COSO 2013, AÑO 2019."

