

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP.

**“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2019”**

AUTORES

YALLICO CHARIGUAMAN EVA ALEXANDRA

YALLICO CHARIGUAMAN MALCA MARIBEL

DIRECTOR

DR. MARCELO VENEGAS

PARES ACADÉMICOS

DRA.C: ISABEL JAYA ESCOBAR

ING: RENATO GARCÍA

GUARANDA -ECUADOR

AÑO 2020

Agradecimiento

A nuestro Dios todopoderoso quien nos ha permitido abrir nuestros ojos cada mañana para seguir luchando y enfrentándonos a muchas barreras que se presentaron día tras día, a nuestro Director Dr. Marcelo Venegas y a mis Pares Académicos Dra. C. Isabel Jaya y al Ing. Renato García, dignos docentes de la facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial por habernos guiado y compartido sus conocimientos a lo largo de este trabajo de investigación.

A nuestro padre Eduardo Yallico quien nunca nos abandonó en los momentos más difíciles de la vida, quien a su vez hizo el rol de padre y madre cumpliendo con la misión encomendada por nuestra madre.

Finalmente, a mis hermanas cristina y Sandy Yallico y a nuestra amiga Delia Balla quienes contribuyeron para hacer posible el desarrollo y finalización de este trabajo de investigación gracias por sus oraciones, consejos y palabras de bendición.

-Alexandra & Maribel Yallico

Dedicatoria

A Dios por ser el pilar fundamental de nuestra vida ya que de su boca proviene la sabiduría, el conocimiento y entendimiento.

A nuestro padre por el trabajo, sacrificio y el amor con el que nos encaminó en nuestro diario vivir y en especial a nuestra madre que desde el cielo nos cuida y nos guía cada día, quien con su ejemplo de mujer virtuosa fuerte y luchadora dejó sembrando una fe inquebrantable en nuestros corazones.

También, agradecemos a la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes quienes nos abrieron la puerta para desarrollar nuestra investigación.

-Alexandra & Maribel Yallico

DR. HÉCTOR MARCELO VENEGAS SALINAS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

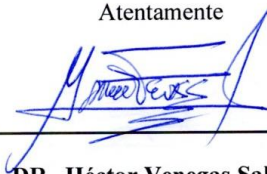
CERTIFICA

Que las señoritas **EVA ALEXANDRA YALLICO CHARIGUAMAN, MALCA MARIBEL YALLICO CHARIGUAMAN** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e informática carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2019”** en tal virtud, faculto a las interesadas seguir el trámite legal pertinente.

Es todo en cuanto puedo certificar.

Guaranda, 02 de marzo del 2020

Atentamente



DR. Héctor Venegas Salinas

Cd. N°: 1705281440

**DRA.C ISABEL JAYA ESCOBAR EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A
PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.**

CERTIFICA

Que las señoritas **EVA ALEXANDRA YALLICO CHARIGUAMAN, MALCA
MARIBEL YALLICO CHARIGUAMAN** estudiantes de la Facultad de Ciencias
Administrativas, Gestión Empresarial e informática carrera de **CONTABILIDAD Y
AUDITORIA CP.** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación); han
cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su
proyecto denominado **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE EN EL
ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL
DE LOS ANDES LTDA DE LA CUIDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2019”** en tal
virtud, faculto a las interesadas seguir el trámite legal pertinente.

Es todo en cuanto puedo certificar.

Guaranda, 02 de marzo 2020

Atentamente

DRA.C: Isabel Jaya Escobar

Cd. N°: 0200798254

**ING. WASHINGTON RENATO GARCIA SALTOS EN CALIDAD DE
PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A
PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.**

CERTIFICA

Que las señoritas **EVA ALEXANDRA YALLICO CHARIGUAMAN, MALCA MARIBEL YALLICO CHARIGUAMAN** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e informática carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP.** dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2019”** en tal virtud, faculto a las interesadas seguir el trámite legal pertinente.

Es todo en cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente



ING. Washington Renato Garcia Saltos


Cd. N° : 0201532223

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Nosotras, **Yallico Chariguaman Eva Alexandra y Yallico Chariguaman Malca Maribel** en calidad de autores del trabajo de investigación: **ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE EN EL AREA DE CREDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITOS SOL DE LOS ANDES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2019**, 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.


Yallico Chariguamán Eva Alexandra
Cd. N° 0250028685


Yallico Chariguaman Malca Maribel
Cd. N° 0250236874

**ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA
MALCA MARIBEL YALLICO CHARIGUAMÁN Y EVA ALEXANDRA YALLICO
CHARIGUAMÁN**

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día MIÉRCOLES, CUATRO DE MARZO DE DOS MIL VEINTE, ante mi Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen las señoritas **MALCA MARIBEL YALLICO CHARIGUAMÁN Y EVA ALEXANDRA YALLICO CHARIGUAMÁN**. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estados civiles solteras, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en esta ciudad de Guaranda, con número de teléfono móvil 0980457356 a quienes de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura.- Advertidos por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinadas de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentadas en debida forma, prevenidos de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: "Previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de tesis titulado **"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2019**, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores. (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por las comparecientes la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal.) Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a los comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-


MALCA MARIBEL YALLICO CHARIGUAMÁN
C.C. 0250236874


EVA ALEXANDRA YALLICO CHARIGUAMÁN
C.C. 0250028685




EL NOTARIO
Dr. Guido Fierro Barragan
NOTARIO PÚBLICO 1º del CANTÓN GUARANDA

Índice General

Agradecimiento.....	II
Dedicatoria.....	III
Certificado del Director.....	IV
Certificado Par Académico.....	V
Certificado Par Académico.....	VI
Índice General.....	VIII
Índice de figuras.....	XI
Resumen Ejecutivo.....	XII
Abstract (Summary).....	XIII
Tema.....	1
Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Descripción del problema.....	7
Formulación del problema.....	9
Justificación.....	10
Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
Capítulo I. Marco Teórico.....	12
Referencial.....	12
Conceptual.....	32
Geo Referencial.....	36
Legal.....	37
Capítulo II. Metodología.....	46
Tipos de investigación.....	46
Métodos.....	46
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	47
Universo y Muestra.....	47
Procesamientos de la Información.....	48
Capítulo III Resultados y Discusión.....	49
Propuesta.....	59

Tema	59
Objetivos.....	59
Introducción.....	59
Justificación	60
Misión	60
Visión.....	60
Valores	61
Cuestionario de Control Interno.....	62
Conclusiones	93
Recomendaciones	94
Bibliografía	95
Anexos	98
Presupuesto	98
Encuesta realizadas	99
Cronograma de Actividades.....	101
Certificado antiplagio.....	102

Índice de Tablas

Tabla 1.- Entidades fundadoras de las primeras cajas de ahorro del Ecuador	13
Tabla 2.- Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito	15
Tabla 3.- Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador	18
Tabla 4.- Elementos de Control Interno Contable	20
Tabla 5.- Nivel de Riesgo de Crédito.....	39
Tabla 6. – Universo	47
Tabla 7. - Nivel de riesgo.....	66
Tabla 8. - Montos y plazos establecidos	79
Tabla 9. - Factores que se analizan para otorgar créditos.	80
Tabla 10. - Tasas de interés de mora.....	86
Tabla 11.- Unidad interna de cobranza	90
Tabla 12. - Presupuesto General del Proyecto	98

Índice de figuras

Figura 1.- Efectividad del Control Interno Contable	21
Figura 2.- Coso ERM 2017	23

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar la incidencia del Control Interno Contable en el proceso crediticio para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes”. La metodología utilizada fue de campo con un enfoque cualitativo y cuantitativo. La propuesta influye, en realizar cuestionarios de Control Interno que permiten un adecuado y eficiente control en los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera vencida, estrategia para recuperar el mismo y así disminuir el índice de morosidad para la optimización del proceso crediticio es necesario que se aplique de manera correcta los procedimientos y normativas establecidas en los Manuales de Crédito y cobranza en que se conoce detalladamente los pasos a seguir, que servirá de base fundamental en el momento de la toma de decisiones a los Directivos para con ello aumentar la liquidez, mejorar sus procesos y ofrecer nuevos productos.

Llegando a la conclusión que para disminuir la mora es necesario que se utilice estrategias de cobro y una correcta utilización de los procesos.

Palabras clave: Análisis, Control Interno contable, cuestionarios, estrategias, recuperación.

Abstract (Summary)

The purpose of this research is to analyze the incidence of Internal Accounting Control in the credit process to reduce delinquency in the Sol the Andes Savings and Credit Cooperative. The methodology used was field with a qualitative and quantitative approach. The proposal influences to carry out Internal Control questionnaires that allow an adequate and efficient control in the processes of credit granting and portfolio recovery, strategy to recover portfolio and thus decrease the delinquency rate since, for the optimization of the credit process it is necessary that the procedures and regulations established in the credit and collection manuals are correctly applied in which the steps to be followed are known in detail, which will serve as a fundamental basis at the time of decision-making for managers to increase liquidity, improve its processes and offer new credit products, thus benefiting the entire financial entity. Coming to the conclusion that in order to reduce default it is necessary to use collection strategies and a correct use of the processes already mentioned in this research work

Keywords: Analysis, Internal Accounting Control, questionnaires, strategies, recovery.

Tema

Análisis del Control Interno Contable en el Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda. de la ciudad de Riobamba, periodo 2019.

Introducción

El presente estudio se realiza con el propósito de reconocer como se están llevando el Control Interno en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, reconociendo que son la fuente importante y esencial que proporciona información para la adecuada toma de decisiones y la consecución de los objetivos propuestos por la Gerencia

Se ha notado que la cultura de la Cooperativa no se centra en la ejecución del Control Interno, al palpar que sus procesos contables están siendo llevados de acuerdo a la experiencia que han tenido en ejercicios anteriores, por ese motivo la realidad de sus operaciones tiene falencias significativas, la confiabilidad de la información no es oportuna y el cumplimiento de las leyes y regulaciones impuestas por los entes de control son presentados y cumplidas de manera general más no específica.

La problemática que se ha identificado en la Cooperativa está relacionada con algunos aspectos, pero el primordial dentro de la presente investigación, es el análisis del Control Interno Contable en el Área de Crédito, al verificar que la cultura de entrega de los créditos no cumple con controles adecuados reconociendo que son los recursos por los cuales la cooperativa obtiene liquidez y de ello depende el éxito de la misma.

En el CAPITULO I se puede identificar la sustentación para la elaboración de este trabajo de investigación como son: el problema, justificación, objetivos que se fundamentan en el marco científico, la población, la muestra, la metodología, y los tipos de investigación.

En el CAPITULO II se realiza el análisis de las respuestas obtenidas de encuestas y entrevistas aplicadas al personal del Área crediticio, el cual permite conocer en qué situación se encuentra.

Para finalizar el CAPITULO III está constituido por la propuesta “Diseñar estrategias de cobranza para recuperación de cartera en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Sol de los Andes en la Ciudad de Riobamba período 2019”, para toma de decisiones acertadas y oportunas de la administración actual.

Antecedentes

El Control Interno Contable, es de gran importancia para la estructura Administrativa Financiera y Contable de las empresas a nivel mundial.

El Control Interno, no siempre ha sido igual ha cambiado en la medida que se han transformado los mercados y el entorno, incluso su modificación y también las metodologías con las cuales operan, tales cambios no son únicamente en las definiciones, se percibe con mejor claridad en las denominadas generaciones que se han ido dando a lo largo de la historia como respuestas a las condiciones organizacionales y del entorno. Si bien el Control Interno nació en un nivel organizacional bajo, los controles contables y administrativos han ido ascendiendo en la escala organizacional: Sistema de control interno, comités de auditorías y gobierno corporativo.

Según (Loor, 2015) en su proyecto titulado “Evaluación del sistema de control interno a la cooperativa de ahorro y crédito santa Ana de nayón” tiene como objetivo abarcar el área administrativa como el área contable, se aplicará el método COSO II – ERM, el que permitirá identificar las áreas críticas que afecten a la cooperativa y su organización, con la finalidad de proponer soluciones a las deficiencias que se han podido identificar en cada proceso que se encuentre inmerso en la actividad principal de la cooperativa. Los resultados que se obtuvieron de la evaluación realizada buscan implementar medidas que permitan mejorar la gestión y crear mejores controles a nivel interno que serán implementados de acuerdo a las necesidades y exigencias de la cooperativa , con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y que se genere un crecimiento sobre la competencia

Sin embargo, para. (Gavilanes, 2017) en su investigación “El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015”. Manifiesta que la investigación fue desarrollada con el

afán de determinar la relación existente entre dos componentes de gran importancia dentro de cualquier tipo de empresa, como lo son: El Control Interno y los Procesos Crediticios. La investigación tiene la finalidad que el manual de control interno sirva como herramienta para la Institución mejorando sus procesos y operaciones y así corrobore en la toma de decisiones por parte de la Administración y Gerencia. Con los resultados de esta investigación se beneficiarán tanto la Cooperativa, su personal, la Administración, colaboradores de Crédito, así como los socios que día a día confían en el respaldo de una Cooperativa de renombre que se encuentra enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad.

Siendo así, (Falcon, 2015) “Evaluación de control interno de la empresa Compuseg Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito” argumenta que el objetivo principal de la tesis es la evaluación de control interno, a través del método COSO II, con el propósito de identificar deficiencias y establecer posibles soluciones que ayuden a mejorar a la empresa y así permitir lograr los objetivos propuestos. La evaluación de control interno realizada a las áreas financiera, administrativa y de comercialización permitirá definir reglas y buenas prácticas acerca del control interno en la empresa. Esta evaluación está especialmente orientada aplicar mecanismos formales y preestablecidos de control para evitar o reducir los fraudes, riesgos y conductas inadecuadas que puedan surgir, por parte del personal, como de clientes y proveedores.

Finalmente, (Quinapanta, 2019) manifiesta que la “Evaluación del control interno en el departamento de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito: caso Rhumy Wara Ltda.” Su objetivo principal evaluar el control interno al colocar los créditos. La metodología utilizada fue de campo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual permitió identificar las falencias en los procesos de créditos otorgados de muestra. La propuesta servirá como base para la toma de decisiones por parte del gerente y jefe de crédito, los cuales contarán con conocimientos

precedentes sobre los procesos de colocación de créditos llegando a la conclusión que la evaluación de control interno es una herramienta fundamental y primordial que todas las instituciones que proyectan sus actividades, esto para lograr buen desempeño, eficiencia y eficacia en sus operaciones.

Las investigaciones anteriormente mencionadas nos dan un breve criterio sobre los controles Contables y procesos crediticos pues son realizados con la finalidad de mejorar el área de créditos y así contribuir al progreso institucional de la entidad financiera el mismo que servirá como base para la toma de decisiones por parte del Gerente y jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Descripción del problema

Macro contextualización

El sector financiero cooperativo en el Ecuador en los últimos años ha crecido de manera significativa por ende se ha visto la necesidad de tomar medidas de control Interno Contable pues de ello depende el funcionamiento de sus operaciones y liquidez de la entidad. Debido a la confianza que las entidades han entregado a los socios y al público en general, al brindar créditos que ayudan a satisfacer necesidades de los cooperados, por ese motivo las cooperativas han logrado acentuarse como una parte importante dentro del sistema financiero en el país.

El Control Interno Contable en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, es muchas veces mal aplicado, es decir que no lo miran como una medida preventiva sino para encontrar errores en sus procesos, por ello las acciones se han dirigido hacia las actividades de poca o ninguna importancia en el rol financiero de la entidad.

Meso contextualización

Riobamba es uno de los cantones de la provincia de Chimborazo con un gran número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, su economía se debe al comercio y al sector productivo agrícola y ganadero, Sin embargo, al pasar el tiempo han existido cambios en leyes, tanto legislativas y tributarias las misma que han puesto en peligro la estabilidad financiera de la población riobambeña, existiendo así el atraso y falta de pago en cuotas de crédito por parte de los socios

Debido a esto, la tasa de morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito han aumentado día a día, es por eso que las entidades financieras buscan mejorar las estrategias para otorgar créditos con un menor riesgo

Micro contextualización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes matriz Riobamba, es una de las instituciones financieras creada por un grupo de líderes y dirigentes jóvenes visionarios de la provincia de Chimborazo, se encuentra en el segmento 3 por ende se considera una entidad pequeña la misma que cuenta con un área de crédito el cual aporta a generar utilidad e impulsar al desarrollo socio-económico

Su área contable tiene la función central en la entidad pues es el corazón de la empresa, por lo que siempre debe ser eficiente, no solo para simplificar las operaciones, sino también que las operaciones de crédito aprobada, antes de su registro debe verificarse que la aprobación se otorga en los niveles establecidos por la entidad. Equivocarse y tener retrasos de pagos no es una opción para este departamento puesto a que esos errores llevarían a la iliquidez de la entidad, de ese modo afectaría al área de crédito y no podría ofrecer servicios de créditos a la sociedad.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes”, Al analizar el área de créditos se observa que no cuenta con un control adecuado en el otorgamiento de crédito y también existen un porcentaje elevado de morosidad.

Las causas por el cual acontece este problema es por falta de control de los expedientes y por la falta de un análisis en la forma de pago de sus socios, todo esto induce a errores crediticios y créditos otorgados que no son recuperables puntualmente.

Todo ello conlleva a poner en riesgo el capital prestado y la rentabilidad de la institución, la falta de cumplimiento de las políticas crediticias provoca que tenga una alta cartera vencida, lo que es una amenaza para el crecimiento y desarrollo de la cooperativa

Formulación del problema

¿Cómo influye la falta de un análisis de Control Interno Contable al momento de otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” de la ciudad de Riobamba periodo 2019?

Justificación

La *importancia* de esta investigación, radica en el análisis al Control Interno Contable en el área de créditos, pues permite asegurar que las Funciones de la entidad financiera trabajen según lo planeado, y mediante este procedimiento se puede regular el rendimiento de los procesos del área de créditos que actualmente es poco vigilada, disminuyendo el nivel de morosidad que mantiene la institución para mejorar sus operaciones y actividades.

Es *necesario* su realización, debido a que existe un inadecuado Control Interno en los procesos crediticios, generando una alta cartera vencida el cual representa un elevado índice de morosidad, siendo esta una amenaza para el crecimiento y desarrollo de la cooperativa.

Es de *novedad científica*, pues se utilizó como herramienta el COSO ERM 2017, el cual ayudará en la identificación y tratamiento de los riesgos encontrados en el área de estudio, generados en el momento del otorgamiento del crédito y su efecto a lo largo del tiempo.

Es *factible*, pues se cuenta con el apoyo del Gerente General, el área de contabilidad y todo el personal del departamento de créditos, quienes se encontraron predispuestos a facilitar la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación, además de disponer con los recursos suficientes para dar solución a la problemática expuesta.

Esta investigación es *pertinente* porque nos permitió poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias a lo largo de nuestra formación académica y sobre todo el tema propuesto es acorde a nuestro perfil profesional.

Los *beneficiarios* de la investigación es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. sus socios y la población general, pues al evaluar el Control Interno Contable mejoró sus operaciones y su liquidez tanto así que podrá brindar un adecuado servicio de crédito.

Objetivos

Objetivo General

Proponer la utilización de estrategias para un manejo adecuado del Control Interno Contable en el proceso crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” de la Ciudad de Riobamba período 2019.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del departamento de crédito, para determinar los factores que provocan la elevada tasa de morosidad.
- Identificar los factores de riesgo de acuerdo a los cuestionarios del COSO ERM 2017
- Realizar estrategias para un adecuado manejo de Control Interno Contable en los procedimientos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Capítulo I. Marco Teórico

Referencial

El sistema cooperativo de Ahorro y Crédito del Ecuador a lo largo de la historia

Los modelos económicos establecidos durante la historia en el Ecuador han permitido que el país vaya tomando diferentes alternativas de desarrollo con la finalidad de buscar el mejor bienestar para la población, durante muchos años se tuvo la riqueza en manos de pequeños grupos económicos de poder, lo cual ocasionó un escaso crecimiento en el país y los altos índices de pobreza provocando mayor desigualdad económica y social. Ante esta situación de crisis que atravesaba el Ecuador se desarrollaron una serie de desintegración política y económica, el cual no permitía el desarrollo de país.

Teniendo en consideración las irregularidades en el país, provocadas por los distintos sistemas económicos, surge en el Ecuador una nueva visión de economía, bajo un sistema conocido economía social y solidaria el cual busca integrar a todos los sectores de la población, con el fin de generar un crecimiento más justo solidario e incluyente. Bajo esta nueva visión en los últimos años, el cooperativismo se ha convertido en una parte fundamental para el desarrollo cultural, social y económico, pues estas entidades centran sus actividades en un ámbito de micro finanzas, bajo una convicción de una verdadera inclusión financiera que permita atender a todos sectores de la población incluyendo aquel que sector que hace años fue excluido del sistema financiero tradicional, y que ahora en la actualidad fomenta el crecimiento y desarrollo de las actividades productivas. (Morales, 2018)

Etapas del cooperativismo

Las iniciativas artesanales, comerciales, agrícolas de los grupos sociales en el Ecuador, fueron las que permitieron a partir del ciclo XVIII, hablar del tema cooperativo, debido a que distintos

grupos buscaban implementar una nueva visión de desarrollo a través de dicho sistema. Especialmente, las cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito, surgieron a través de la instauración de las cajas de ahorros, las cuales en ese momento eran las encargadas de financiar económicamente a los distintos sectores de la población y así lograr el bienestar común mediante las prácticas de la cooperación. Se puede mencionar que, en el año de 1879, nace el sistema cooperativo de ahorro y crédito, una vez fundada la primera caja de ahorro impulsada por la Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso, quienes buscaban el progreso de su sector. Durante los siglos XVIII y XIX varios sectores de la población se enfocaban en la necesidad de bienestar, razón por la cual empezaron a instaurarse diversas cajas de ahorro. (Morales, 2018)

Tabla 1.- Entidades fundadoras de las primeras cajas de ahorro del Ecuador

Organización	Año de inicio de actividades
Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso	1879
Asociación de Empleados de Comercio	1903
Sociedades de Sastre Luz y Progreso	1905
Sociedad de Sastres Unión de Obrera de Pichincha	1911
Centro Católico de Obreros	1912
Asociación de Jornaleros	1913
Caja de Ahorro y Cooperativas de Prestamos de la	1927
Federación Obrera de Chimborazo	

Fuente: (Morales, 2018)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Es necesario mencionar, que pese a que había una Ley que respaldaba al sistema cooperativa, aún no se alcanzaba el impulso o forjamiento del sector, ya que era una normativa que carecía de una completa regulación y control hacia las actividades realizadas por quienes eran parte de las

cooperativas, lo cual produjo un crecimiento muy débil del sector. En ese entonces las personas que decidieron formar entidades cooperativas, en ocasiones, decidían establecerse únicamente con el propósito de obtener beneficios económicos o estatales y no por una verdadera convicción cooperativista, la ayuda a los demás. Esto ocasionó que muchas de las entidades establecidas tengan una durabilidad mínima en el ámbito financiero, ante esta realidad, la Ley promulgada en 1937 resultaba ser ineficiente y poco a poco iba desvirtuando la realidad del cooperativismo, esta Ley también no daba respuesta a los nuevos progresos, ni tampoco poseía un sustento legal lo suficientemente apropiado. (Morales, 2018).

Transcurrido un tiempo desde la expedición de la Ley en 1937, el país necesitaba verdaderos cambios, motivo por el cual en 1964 se expide la Ley de la Reforma Agraria con la finalidad de modernizar las prácticas del sistema capitalista, en el cual la clase obrera era oprimida por los grupos de poder económico. Esta reforma buscaba que el sector campesino del país tenga acceso a la tierra y de esta manera puedan transformar el territorio mediante el desarrollo de actividades que permitan el desarrollo de la población. Mediante este proceso de modernización, surgen las cooperativas campesinas para eliminar la precarización de la tierra y así evitar distorsiones al momento de distribuir la tierra, para este proceso era necesario la reactivación del sector mediante el apoyo de las cooperativas de ahorro y crédito, ya que eran instituciones llamadas a dar apoyo financiero a los sectores campesinos del país.

Durante este proceso, en el año 1966 se establece la segunda Ley de Cooperativas, la cual contaba con una normativa que buscaba el impulso y apoyo hacia el sector ya que había un reglamento específico para las cooperativas de ahorro y crédito. Esta segunda normativa permitió contar con más instituciones que se enfocan en un servicio crediticio en condiciones favorables hacia los sectores más desprotegidos de la población; a partir de esta nueva normativa, en esos

años hubo un incremento de un 786,89% en el número de cooperativas de ahorro y crédito (Morales, 2018)

Tabla 2.- Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito

Tipo de organización	1959	1969
Cooperativas de ahorro y crédito	61	480

Fuente: (Morales, 2018, pág. 3)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

La Ley de Cooperativas entró en vigencia en el Ecuador mediante Decreto Supremo n. 10 del 30 de noviembre de 1937, el cual fue publicado en el Registro Oficial n. 8131 del 1ro. de diciembre de 1937. El gobierno del General Alberto Enríquez Gallo, fue el responsable de la expedición de esta Ley. En el país era necesario fomentar el desarrollo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que demostraba ser un sistema en constante crecimiento. Para la década de los 60 existían aproximadamente 465 cooperativas. La DGRV, es una organización alemana que tiene como finalidad el apoyo a las diversas actividades de desarrollo cooperativo a nivel mundial y de esta manera contribuir al mejoramiento del desempeño de las cooperativas y así fomentar las estructuras sociales y económicas (Morales, 2018)

Posteriormente, en la década de los noventa, el gobierno considera necesario la bancarización de todo el sector financiero, razón por la cual se establece la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y todas las cooperativas de ahorro y crédito pasan al control de la Superintendencia de Bancos, la finalidad del gobierno era el aseguramiento del dinero de los depositantes y de cada una de las entidades y así lograr un crecimiento integral del sector. Una vez realizada esta declaración, el país empieza a pasar por una crisis caracterizada por una excesiva deuda pública, acompañada por la devaluación del Sucre y una profunda inestabilidad política. Esta crisis también afectó al sistema financiero, ya durante 1999-2000 se origina una crisis en el sistema, específicamente el

país atravesó por un feriado bancario en marzo de 1999, el cual prohibía a la población el desarrollo de las operaciones financieras y el posterior congelamiento de los ahorros. Ante esta situación, la población que formaba parte de la banca ya no confiaba en el sector y empezaban a retirar sus ahorros de dichas entidades. Con el pasar de los días, varias entidades bancarias empezaron a cerrar sus puertas, puesto que no contaban con un nivel de liquidez apropiado que pueda responder a los clientes, en efecto varias entidades se retiraron del sistema financiero y no pudieron dar respuesta del destino de los dineros depositados. Pese a que un segmento de la población se retiró del sistema bancario, aún había la necesidad de mantener el dinero en un lugar adecuado, es entonces que las cooperativas de ahorro y crédito se convierten en una alternativa segura para la población, pues durante el feriado bancario jamás cerraron sus puertas al público y demostraron ser una nueva oportunidad de desarrollo económico (Morales, 2018).

Nueva visión de cooperativa

A partir del siglo XIX, un nuevo concepto de economía empieza a surgir a nivel mundial, el cual se presentaba como una alternativa de desarrollo de la colectividad mediante la satisfacción de las necesidades colectivas, en la cual se sitúa al ser humano por encima del capital. Por otro lado, esta nueva conceptualización económica tenía a la solidaridad como herramienta primordial de interacción entre el estado y la sociedad para que haya una distribución equitativa de los beneficios hacia toda la población. El Ecuador, basándose en esta nueva conceptualización, en el 2008 mediante la Constitución de la República, aprueba un nuevo modelo de desarrollo, el cual marca la ruta hacia el buen vivir de la población, mediante el reconocimiento de un sistema financiero popular y solidario. (Morales, 2018)

Específicamente, el artículo 28 de la Constitución establece que: “El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y

equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.” Este artículo tiene como finalidad el establecimiento de una sociedad que vele por los intereses de toda la localidad, sin exclusión alguna y así alcanzar una sociedad más justa y solidaria en la cual toda la población sea considerada en el desarrollo de los procesos de cambio. (Morales, 2018)

Ley de economía popular y solidaria en Ecuador

Una vez declarado el sistema económico del Ecuador, como social y solidario, era necesario que el país contara con una normativa que sectorice a las entidades financieras, es decir una normativa específica para cada una de las distintas formas de organización financiera. El 27 de febrero de 2012, la cual considera a la economía popular y solidaria como: “forma de organización económica donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, de lucro y acumulación de capital (Morales, 2018).

La Ley de economía popular y solidaria en Ecuador, reconoce los distintos tipos de sectores pertenecientes a dicho sistema: sector asociativo, sector comunitario, sector cooperativo, unidades económicas populares, cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, entidades asociativas o solidarias, cajas o bancos comunales. Mediante este reconocimiento, se busca la regularización del

sector de la economía informal, ya que el mismo representa casi el 50% de la fuerza laboral del país; para realizar el proceso de regulación y supervisión en estas entidades, se crea también la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. Las cooperativas de ahorro y crédito, son las entidades más representativas en el sistema de economía social, ya que busca el desarrollo de los productos y servicios financieros y no financieros, para el cumplimiento de las aspiraciones, anhelos y proyecciones de los socios. (Morales, 2018).

Actualidad del sistema cooperativo de ahorro y crédito

En la actualidad existen 643 cooperativas de ahorro y crédito, las cuales están divididas en segmentos, de acuerdo al valor total de activos que poseen. Analizando al sistema financiero, son más el número de entidades cooperativas existentes en relación a las entidades bancarias, ya que en los últimos años estas instituciones se han constituido con la finalidad de llegar hacia más sectores de la población y llegar hacia una verdadera integración financiera (Morales, 2018).

Tabla 3.- Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador

SEGMENTOS	COACS	ACTIVOS (USD)
Segmento 1	27	Mayor a \$80.000.000,00
Segmento 2	38	Mayor a \$20.000.000,00 hasta \$80.000.000,00
Segmento 3	82	Mayor a \$ 5.000.000,00 hasta \$20.000.000,00
Segmento 4	181	Mayor a \$ 1.000.000,00 hasta \$ 5.000.000,00
Segmento 5	340	Hasta \$ 1.000.000,00 cajas de ahorro bancos comunales y cajas comunales.
TOTAL	668	

Fuente: (SEPS, 2018)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Las cooperativas de ahorro y crédito, permiten el acceso y el uso de los servicios financieros por parte de la población excluida, es decir, estas entidades se enfocan en la realización de una verdadera inclusión financiera. (Morales, 2018)

El Control Interno. – De acuerdo con las normas técnicas de auditorías españolas emitidas en 1991 por lo el Instituto de Contabilidad y Auditoría de cuentas

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 y se cumplen según las directrices por la dirección.

Importancia del Control Interno

Los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general. (Frias, 2016).

Las actividades de control se clasifican en:

Controles preventivos. – Diseñados para evitar que se produzca el error en el momento en que se está gestionando la transacción.

Controles detectivos. – Diseñados para detectar errores que no han sido detectados por los controles preventivos, se ejerce con posterioridad al registro de la transacción.

El Control Interno Contable. - Abarca los métodos implementados por una empresa para garantizar la integridad de la información financiera y contable, cumplir con los objetivos

operativos y de rentabilidad, y transmitir las políticas de gestión en toda la organización. Estos se superponen a los procedimientos operativos normales de una compañía (Helmut Sy Corvo, 2019)

Tabla 4.- Elementos de Control Interno Contable

Separación de tareas	La separación de funciones implica dividir la responsabilidad de la contabilidad, los depósitos, la presentación de informes y la auditoría, para que haya menos posibilidades de que un solo empleado cometa actos fraudulentos.
Controles de acceso	Controlar el acceso a diferentes partes de un sistema de contabilidad a través de contraseñas, bloqueos y registros de acceso electrónico, para así proporciona una forma de auditar internamente
Auditorías físicas	Incluyen el recuento manual del efectivo y de cualquier activo físico registrado en el sistema de contabilidad es decir la constancia de las existencias
Documentación estandarizada	Los documentos utilizados para las transacciones financieras ayudan mantener la consistencia de las transacciones
Balances de prueba	Garantizar que los libros estén siempre equilibrados decir que se encuentren cuadrados y su información sea razonable
Conciliaciones periódicas	Garantizar que los saldos del sistema de contabilidad coincidan con los saldos de las cuentas de otras entidades, como bancos, proveedores y clientes a crédito.

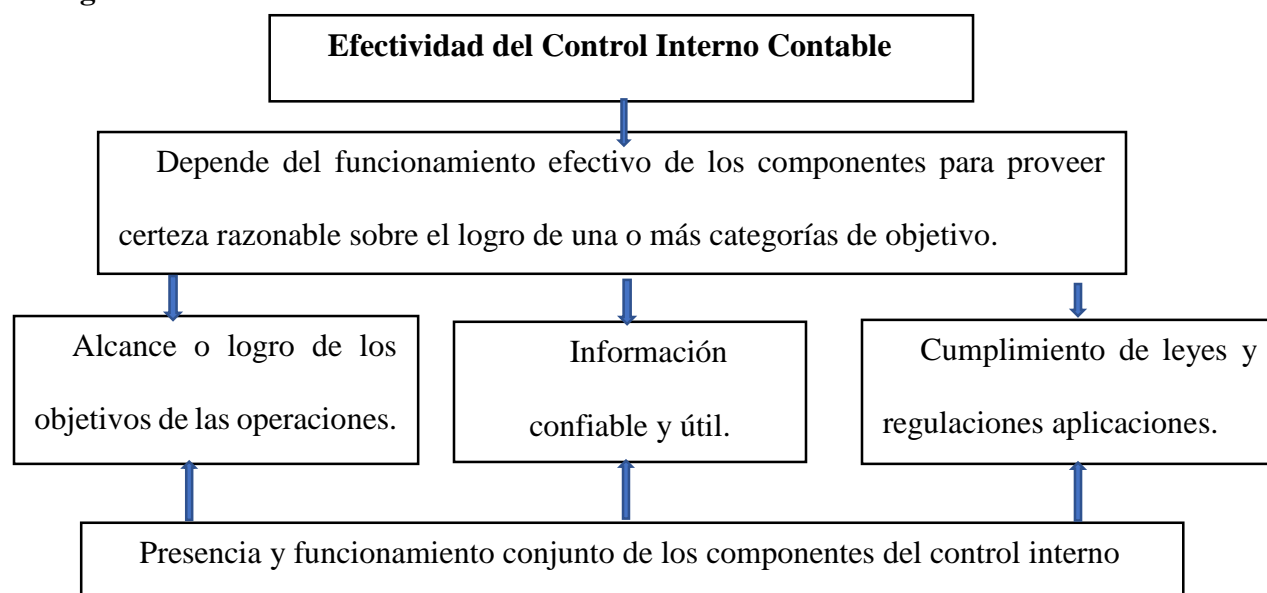
Fuente: (Santos, 2015)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Objetivos del Control Interno Contable

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados
- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Figura 1.- Efectividad del Control Interno Contable



Fuente: (Gaitan, 2013)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Coso ERM 2017 (Enterprise Risk Management)

Gestión de Riesgos Corporativos: Integración con la Estrategia y el Rendimiento (COSO 2017). Es un documento en el cual se destaca la importancia de considerar el riesgo tanto en el proceso de establecimiento de estrategias como en el desempeño de la administración, proporciona una mayor comprensión en el valor de la gestión al riesgo corporativo cuando la empresa establece y ejecuta sus estrategias ya que para entregar valor no solo es suficiente que la gestión del riesgo se realice a las operaciones. (Olaya, 2018)

Presenta nuevas formas de ver el riesgo para el establecimiento y logro de objetivos en el contexto de una mayor complejidad, y al concluir se realizan Informes más eficientes sobre los riesgos y el desempeño consideran los intereses reales de información por la parte involucrada y las interesadas (Olaya, 2018)

Uso del informe COSO ERM 2017

Consejo de administración

El consejo deberá comentar con la alta gerencia el estado de la gestión de riesgos corporativos de la entidad y aportar su supervisión según se necesite, deberá asegurarse de que es informado de los riesgos más significativos (Coso ERM 2017 Resumen Ejecutivo).

Alta Gerencia

Este documento sugiere que evalúe las capacidades de gestión de riesgos corporativos de la organización, por ejemplo. El Consejo de Vigilancia reúne a los responsables de unidad de negocio y a la persona clave para comentar una evaluación inicial de las capacidades y eficacia de la gestión de riesgos corporativos esta evaluación de control deberá determinar si existe la necesidad de otra evaluación más profunda y amplia en caso de ser afirmativo proceder a realizarlo (Coso ERM 2017 Resumen Ejecutivo).

Otro personal de la entidad

Los directivos y demás personal deberían considerar como están desempeñando sus responsabilidades y comentar sus ideas con responsabilidad para reforzar la gestión del control, los Auditores Internos deberán considerar el alcance de su enfoque sobre dicha gestión (Coso ERM 2017 Resumen Ejecutivo).

Figura 2.- Coso ERM 2017



Fuente: (Auditool , 2020)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Dispone las tecnologías en evolución y proliferación de la información de datos para apoyar la toma de decisiones aprovechan herramientas modernas como sistemas para registro de operaciones. (Olaya, 2018)

Componentes del COSO ERM-(2017)

Los componentes del coso ERM 2017 son cinco los mismos que están divididos en 20 principios

Gobierno y cultura

Fija el tono de la organización, reforzando la importancia y establecimiento de responsabilidades de supervisión ERM

La cultura se refiere a los valores éticos, conductas deseadas y el entendimiento del riesgo en la organización, es mucho más que un simple estilo de gestión, porque abarca un conjunto de experiencias creencias y patrones de comportamiento.

Principios

1. Junta Directiva ejerce supervisión sobre los riesgos
2. Establecer estructuras organizativas
3. Define la cultura deseada
4. Demuestran compromiso con los valores éticos
5. Desarrolla y retiene individuos competentes (Roa, 2017)

Estrategias y establecimiento de objetivos

Sirve como base para identificar los riesgos, evaluar y responder al riesgo

Principios

6. Analiza el contexto empresarial
7. Define el riesgo
8. Evalúa estrategias
9. Formula objetivos empresariales (Roa, 2017)

Desempeño

El desempeño y la gestión de riesgos corporativos son necesarios para el mejoramiento del establecimiento de metas de rendimiento y comprender el impacto del riesgo en el desempeño.

Principios

10. Identifica riesgos
11. Evalúa la severidad de los riesgos
12. Prioriza los riesgos
13. Implementa respuesta al riesgo
14. Desarrolla una opción al riesgo (Roa, 2017)

Revisión

Revisa el desempeño de una organización para poder palpar que estén funcionando correctamente.

Principios

15. Evalúa los cambios sustanciales
16. Revisa los riesgos y desempeño
17. Propone mejoras en la gestión de riesgos (Roa, 2017)

Información y comunicación

La información y comunicación es necesaria, en fuentes internas y externas, que fluyen en todas las direcciones y a través de toda la organización.

Principios

18. Aprovecha la información y la tecnología
19. Comunica los riesgos de comunicación
20. Informes sobre riesgos, cultura y desempeño (Roa, 2017)

Beneficios al implementar el COSO ERM 2017 en las empresas

- Ampliar el rango de oportunidades
- Identificar y manejar el riesgo de una mejor manera a lo largo de la empresa
- Incrementar los resultados positivos y las ventajas además de reducir los imprevistos negativos
- Reducir la inestabilidad en el desempeño
- Mejorar el despliegue de recursos empresariales (Ramirez, 2019)

La contabilidad. - Es una ciencia técnica que permite clasificar, analizar, y registrar todas las transacciones financieras de una empresa, también mide las actividades del negocio y emite informes donde se ha encontrado hallazgos a los encargados de tomar decisiones.

Importancia de la Contabilidad

La contabilidad es muy importante en toda empresa ya que sin ella no podríamos saber con qué se llevan las transacciones y si existen pérdidas y ganancias, debido a que sirve como un instrumento de control y dirección de la actividad financiera.

En definitiva, la aplicación de la contabilidad es importante debido a que la empresa no puede controlar sus ingresos como los gastos, es así que existe desconocimiento en que necesidades se debe hacer frente y con qué recursos cuentan para ello, de igual manera los administrativos deben conocer la información contable para ver si tiene liquidez su empresa y así tomar mejores decisiones que aporten al crecimiento institucional.

Funciones de la Contabilidad

Función histórica. - Permite a la organización establecer sus actividades desde el pasado en forma ordenada hasta el presente, para tener un registro contable sistematizado y ordenado.

Función estadística. – Son los datos estadísticos que dan a conocer a la entidad cómo evolucionan las actividades económicas.

Función económica. – Brinda un panorama de los pasos a seguir para determinar el precio de un producto o servicio y así conocer cuál es la ganancia que se obtendrá del mismo.

Función financiera. – Mide el nivel de rentabilidad, así como la obtención, utilización e incrementos de recursos monetarios, para con ello hacer frente a los compromisos que posee la empresa.

Función fiscal. – Permite estar al día en sus obligaciones tanto tributarias con legislativas para la adecuada operatividad de la empresa.

Función legal. - Se la aplica en todos los procedimientos desde la constitución de la organización y en todas sus fases de desempeño empresarial. Las funciones contables son un conjunto de fases indispensables para trabajar con base en un conjunto de procedimientos o sistemas para poder acumular, procesar e informar datos útiles referentes al patrimonio de una organización, éstas funciones conforman una serie de pasos a realizar para producir y comunicar evidencias sustentativas sobre la información contable de las operaciones de una organización. (Revelo, 2013).

Ciclo contable

“Es el proceso ordenado y sistemático de registros contables, desde la elaboración de comprobantes de Contabilidad y sus registros en libros hasta la preparación de Estados Financieros” (Coral Lucy, 2009).

Control y Registro contable

Incluye todas las actividades realizadas con la finalidad de garantizar que las operaciones reales concuerden con las operaciones planeadas. Todos los gerentes de una empresa tienen responsabilidad de control, como son la conducción de evaluaciones de rendimiento y la toma de acciones necesarias para reducir el mínimo las deficiencias. La función del control en la gerencia es importante sobre todo para la evaluación eficaz de la estrategia (Fred, 2003).

Sin embargo, se puede decir que el control sirve para inspeccionar, medir y evaluar las actividades que se están llevando a cabo en el proceso productivo en función de la planeación. Con un control acorde a las necesidades de la empresa este favorecerá para precisar si los procedimientos son conducidos y cumplidos en forma exacta para que el sistema de control de

costos sea óptimo caso contrario saber qué cambios se deben proponer para cumplir con los objetivos planteados y así conseguir una correcta valuación.

Operaciones activas- créditos

Dentro de los negocios tradicionales de las entidades financieras, privadas existen por un lado operaciones pasivas o captación de dinero del público en forma de depósito con el compromiso de restituir estos montos en el tiempo conforme a las condiciones pactadas, por otra parte los préstamos de dinero al público a las que se denomina operaciones activas, que no son otra cosa que la emisión de instrumentos financieros para satisfacer las necesidades de financiamiento del público, en consecuencia un intermediario financiero querrá retribuir lo mínimo interés posible en sus operaciones pasivas, y, por el contrario querrá obtener mayor beneficio o el mayor interés en el dinero que presta, es decir que cargara el mayor interés posible a las operaciones activas (Rosales, 2014).

Tipos de operaciones activas

Operaciones con riesgo y con inversión. – Es la categoría más común de todas, la entidad financiera coloca fondos y está sujeta a la posibilidad de incurrir en pérdidas esto hace que su costo sea superior, pues el intermediario financiero deberá compensar el riesgo en que se incurre

Operaciones con riesgo y sin inversión. – Son aquellas en las que la entidad financiera garantiza el pago de las obligaciones de un cliente suyo. Si el cliente cumple con sus compromisos el intermediario financiero, no desembolsara una sola unidad monetaria

Operaciones sin riesgo y con inversión. – Son todas aquellas operaciones en las cuales los desembolsos que realizan los intermediarios financieros están suficientemente cubiertos por fondos que garantizan que esta inversión no se va a perder o no tiene riesgo (Rosales, 2014)

La tasa de interés

El principal costo de cualquier operación financiera- es la tasa de interés. La forma en que este queda definido en el contrato de crédito no es única, pudiéndose distinguir entre las siguientes posibilidades:

Definido desde el primer momento como un porcentaje constante y aplicable durante toda la vida de la operación. Entonces se refiere a una operación con tasa fija

Definido no como una constante, sino como la suma o la resta de un cierto margen a un índice de referencia del cual se toma su valor en determinadas fechas recogidas en el contrato. entonces se trata de una operación con tasa variable. (Rosales, 2014).

Existen dos tipos principales de tasas de interés:

La tasa activa o de captación, - Es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado

Tasa activa o de colocación. - Es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados, esta última siempre es mayor porque con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrirlos costos administrativos, dejando además una utilidad (Rosales, 2014).

Etapas en la concesión de créditos

Considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización la entidad debe definir una estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posible, considerando siempre los parámetros de seguridad y límites establecidos en las disposiciones legales.

Las etapas de crédito que se consideran son las siguientes:

1. Identificación del mercado

- Investigación de mercado y clientes potenciales
- Estrategias para la colocación de créditos
- Infraestructura con la que se cuenta para las operaciones

2. Origen del crédito

- Solicitud
- Referencia extrema
- Ubicación de clientes por investigación

3. Negociación

- Tipo, plazo y costo de crédito
- Forma de pago
- Garantías ofrecidas
- Condiciones especiales

4. Evaluación

- Propósito del crédito
- Situación económica del cliente y su trayectoria
- Evaluación de estados financieros

5. Aprobación

- Gerente general comité de crédito
- Comité ejecutivo
- Directorio

6. Documentación

- Documentaciones legales requeridos
- Revisión de la documentación
- Inspección / avalúo de garantías

7. Desembolso

- Autorización apropiada
- Formas de desembolso existentes
- Registro contable

8. Administración

- Seguimiento del crédito
- Evaluación para renovaciones
- actualizaciones de documentación
- Control de repagos

Evaluación de crédito

Una vez obtenida la información necesaria, esta debe ser analizada por el oficial de crédito de la entidad, revisando los puntos más fuertes y débiles del sujeto de crédito y los posibles riesgos que puedan existir. De todas las verificaciones y análisis realizados, será responsable del oficial de crédito el dejar evidencia escrita en la carpeta de crédito del cliente incluyendo cualquier tipo de comentario o recomendación (Rosales, 2014, pág. 186).

Implementación de los créditos

Aprobado del crédito por los niveles requeridos, se cumplirá con los procesos respectivos a su instrumentación, tramites de carácter legal, completar documentos para la contabilización del crédito, liquidación y registro de la operación, ingreso y además relativo a las garantías en respaldo de las operaciones y de todos aquellos pasos establecidos en los procedimientos de crédito. (Rosales, 2014).

Vencimiento y recuperación de créditos

Será responsabilidad de oficial operativo de cartera el mantener un control permanente d ellos vencimientos de las operaciones y deberán comunicar por escrito a la Gerencia General aquellas operaciones que se han vencido y que no han sido pagados o renovados por los deudores, a fin que la gerencia evalué el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior, y se tome las acciones que les correspondan. De manera permanente estará vigilante del vencimiento de los documentos de garantía que haya entregado el cliente en respaldo de las operaciones aprobadas (Rosales, 2014, pág. 186).

Conceptual

Análisis. - Conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa, el fin fundamental del análisis es poder tomar decisiones adecuadas en el ámbito de la empresa (Domínguez, 2012).

Control Contable. - Procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y veracidad de las transacciones, se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que arroja la contabilidad (Definición de control contable, 2014).

Morosidad. - La morosidad es el incumplimiento de las obligaciones de pago, en los casos de los créditos concedidos por las entidades financieras normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total del préstamo concedido (Proyecto de educación financiera, 2019).

Cartera por vencer. - Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

Créditos. - Corresponde a un activo de la cooperativa generado por la colocación de recursos, siendo responsabilidad de la entidad velar por la recuperación de los mismos.

Exposición al riesgo de crédito. - Corresponde al saldo total de las operaciones de crédito y contingentes comprometidos con el deudor.

Cartera improductiva. - Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

Cartera de crédito. - Conjunto de documentos que amparan los activos financieros hacia un tercero y que el documento de dicho documento se reserva el derecho de hacer valer las estipuladas en el mismo. (Eco Finanzas, 2016).

Liquidez. - El indicador de liquidez general relaciona los fondos disponibles frente al total de depósitos a corto plazo, permite medir el nivel de disponibilidad que tiene una entidad para atender los pasivos de mayor exigibilidad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015).

Cartera vencida. - Entendida como parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento (cobranzas de cartera , 2017).

Créditos grupales. – Es un crédito que se entrega a grupos de 3 ó 5 personas que se han organizado de una manera mutuamente donde los integrantes tienen un líder quien se hace cargo de dar la garantía principal en este tipo de crédito.

Operaciones. - Es indispensable para el logro de los objetivos de la entidad financiera, tener bien definido los ciclos de las operaciones es decir saber, cuáles son las operaciones y en qué área comienza y en qué área termina esos procedimientos que se generan el cada ciclo (Santos, 2015).

Informe del coso. - Es un documento que su contenido que su contenido está dirigido a la implementación y gestión del sistema del control interno, ha sido de gran aceptación desde su primera publicación convirtiéndose en la mejor práctica y estándar de referencia para todo tipo de empresas públicas y privadas. (El auditor moderno, 2018).

Cooperativismo. - Es la teoría y práctica de la organización de sociedades especiales cuya finalidad es fomentar los pequeños ahorros de la gente, estas sociedades se llaman cooperativas son entidades de ayuda mutua busca eliminar los intermediarios, bajar costes de producción y obtener ventajas de diversas clases en favor de sus miembros. (Derecho Ecuador .com, 2019).

Recuperación. - Tiene como finalidad recuperar todo el proceso en cuanto a la cartera vencida, para ella se requiere adoptar ciertas acciones tales como actividades de campo que debe realizar el inspector de créditos para de esta manera estructurar un modelo y el lenguaje de recuperación para el área operativa.

Seguimiento. - Es todo el proceso crediticio que recae sobre el asesor de crédito por lo tanto para garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones controladas con los socios debe realizar actividades de seguimiento hasta la cancelación total del crédito.

Comité de crédito. - Son los que analizan y minimizan el riesgo de la operación crediticia antes de la aprobación y del desembolso para ello deben participar mínimo tres ejecutivos de negocios.

Manual de crédito. -Documento que contiene procedimientos y políticas que se debe considerar en la colocación de recursos, para mantener una adecuada Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Plazo crediticio. - Es el tiempo establecido para la recuperación de un crédito que inicia desde el desembolso del efectivo en la cuenta del solicitante hasta el pago del último dividendo.

Proceso de crédito. - Comprende las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación

Riesgo de crédito. - Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte.

Tasas de interés. - Es el costo del dinero resultante de una operación crediticia, se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce.

Tasas de interés fija. – Aquella relacionada con el interés fijo, permanece invariable durante todo el periodo para el que fue concedido el crédito

Tasas de interés nominal. – Es la tasa de interés que estipulan los contratos a partir de la cual, dependiendo de las condiciones de capitalización, se obtienen la tasa efectiva. (Rosales, 2014)

Tasas de interés pasivas – Es el porcentaje que los intermediarios financieros pagan a sus depositantes por captar sus recursos. (Rosales, 2014)

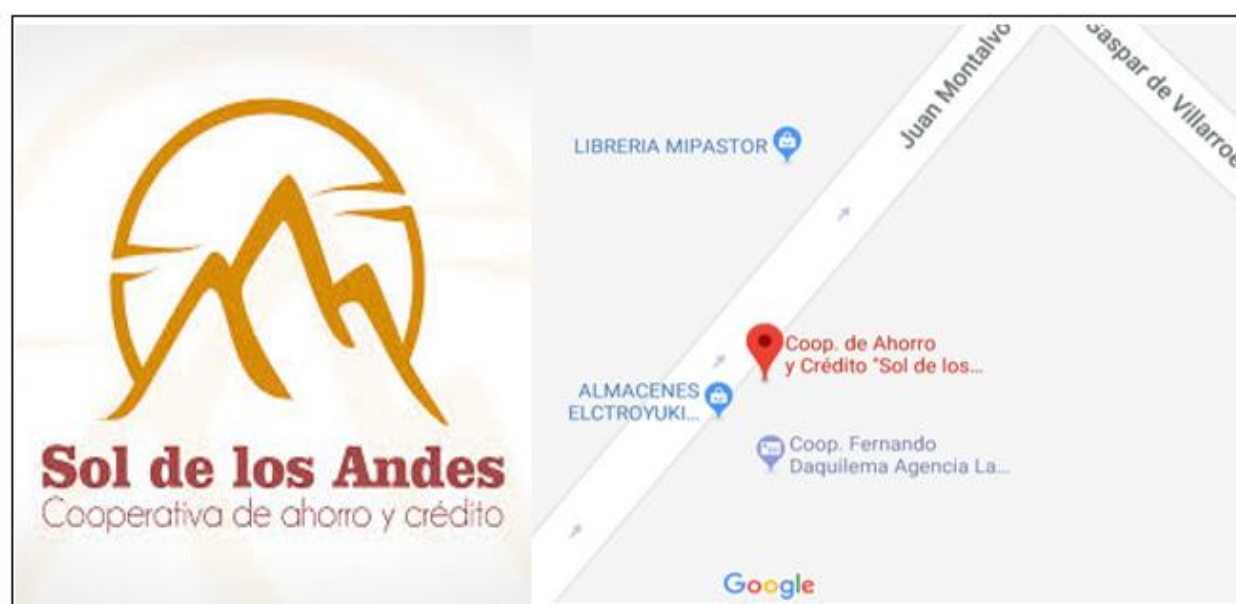
Cuestionario de Control Interno. - Consiste en realizar el diseño de cuestionarios con preguntas dirigidas a los funcionarios y personal encargado de diversas áreas de la entidad son

formuladas con la finalidad de que las respuestas afirmativas den a conocer un punto positivo existente en el Control Interno y por lo contrario las preguntas negativas indiquen la debilidad del mismo.

Diagramas de flujo y de procesos. - Son donde se expresan gráficamente las operaciones que componen un proceso estableciendo, es decir una secuencia cronológica donde se lleva a cabo la realización, el análisis, la comprensión de la información de acuerdo con las operaciones de los procedimientos

Geo Referencial

El presente trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de las Andes la cual está ubicada en la Provincia de Chimborazo situada al centro sur de territorio ecuatoriano, en la zona geográfica conocida como región interandina o sierra, principalmente sobre la hoya de chambo en el noreste de las hoyas de chimbo y Chanchan en el suroccidental. Perteneciente al Cantón de Riobamba ubicada al norte de la provincia de Chimborazo, ocupa la parte del rio chambo y de las vertientes internas de la cordillera oriental y occidental de los Andes colocada a 2.754 metros sobre el nivel del mar. La temperatura promedio es de 14°C. Sus principales calles son Av. Juan Montalvo y Colombia frente a almacenes Electro-yuki y en la esquina Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema. Actualmente cuenta con 6239 socios y se encuentra administrada por su Gerente General el Ing. Edwin Maza.



Fuente: Google maps

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Legal

Constitución de la República del Ecuador

Sistema financiero Art. 308.- Emite que las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. (Constitución del Ecuador, 2008).

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas (Constitución del Ecuador, 2008).

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 medida que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (Constitución del Ecuador, 2008).

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos

que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía (Constitución del Ecuador, 2008)

Art 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera

Se prohíbe la participación en el control de capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas (Constitución del Ecuador, 2008)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según lo que establece la SEPS en su Art. 8-15. **De las garantías y límites de crédito**

Todas las operaciones de crédito deberán estar garantizadas, las entidades deben definir en sus políticas y manuales los criterios para: exigencia, aceptación, constitución y avalúo de garantías, porcentaje de créditos con garantía y cobertura mínima. los créditos para adquisición o construcción de vivienda e inmobiliarios se deberán respaldar con garantía hipotecaria (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Tipos de garantía

Hipotecarias, Prendarias, Auto-liquidables, personales o garantías solidarias, grupales, fianzas personales, garantías o avales otorgados por entidades financieras nacionales o extranjeras de reconocida

Valoración de las garantías

Los créditos otorgados deberán estar garantizados, al menos en un 100% de las obligaciones. Salvedad: Casos previstos por la Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para vivienda y vehículos. Las garantías hipotecarias serán valoradas a valor de realización por un perito calificado por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Actualización de la valoración de hipotecas

- Se deberá actualizar los avalúos de los bienes hipotecados al menos cada 5 años mientras dure el crédito garantizado.

- Las entidades deberán llevar un control periódico interno (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Cupos de crédito para la administración

Para el segmento 1 la relación de los límites es respecto al patrimonio técnico, para los segmentos 2 y 3, el límite individual no deberá exceder los 400 salarios básicos unificados y el límite grupal no podrá ser superior al 10% del patrimonio de la entidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

En el Art. 16 – art. 18 en la calificación de cartera de créditos y contingentes Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo “D”, independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Tabla 5.- Nivel de Riesgo de Crédito

NIVEL DE RIESGO	DÍAS DE MOROSIDAD
Riesgo normal A	De 0 hasta 30
Riesgo potencial B	De 31 hasta 60
Riesgo deficiente C	De 61 hasta 120
Dudoso recaudo D	De 121 hasta 180
Perdida E	Mayor a 180

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

En el **Art. 19– art. 28 De la novación, refinanciamiento y reestructuración**. Es la operación de crédito a través de la cual se extingue la obligación original, con todos sus accesorios (garantías y demás obligaciones que acceden a la obligación principal).

Nace una nueva operación, entera, deberá ser solicitada formalmente, y estar debidamente documentada y sustentada en un reporte de crédito. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Impedimento: Operaciones en mora, reestructuradas o refinanciadas, presentando deficiencias en la capacidad de pago o alguna condición que denote dificultad de pago, salvo cuando éstas se efectúen por la sustitución del deudor (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Condiciones generales

Las entidades del sector público autorizadas a prestar el servicio de consulta de historial crediticio deberán facilitar dicha información sin costo para los segmentos 3 y 4 (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Disposiciones transitorias

Las operaciones de crédito concedidas por las cooperativas de ahorro y crédito a personas naturales y jurídicas antes de la vigencia de esta norma, mantendrán las condiciones pactadas, salvo acuerdo entre las partes.

No se podrán otorgar nuevas operaciones de crédito a las personas que a la fecha de vigencia de esta norma superen los límites establecidos.

Hasta que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria emita la norma de calificación de peritos, las cooperativas de ahorro y crédito podrán utilizar los servicios de valoración, a través de los peritos calificados por la Superintendencia de Bancos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

Ley de Compañías

Art. 10. - Los créditos solo podrán aportarse si se cubriera, en numerario o en bienes, el porcentaje mínimo que debe pagarse para la constitución de la compañía según su especie. Quien entregue, ceda o endose los documentos de crédito quedará solidariamente responsable con el deudor por la existencia, legitimidad y pago del crédito, cuyo plazo de exigibilidad no podrá exceder de doce meses. No quedará satisfecho el pago total con la sola transferencia de los documentos de crédito, y el aporte se considerará cumplido únicamente desde el momento en que el crédito se haya pagado. (Ley de Compañías, 2014)

Es necesario tener en cuenta que la ley de compañías según el Art. 10 determinará a los responsables de créditos otorgados a medida del porcentaje que debe pagar a la respectiva constitución.

En síntesis, la documentación deberá ser presentada de manera ordenada y legal mediante la cual el asesor realizará un análisis minucioso constando que dicha documentación sea verídica y verificable.

Reglamento de Intervención por la Superintendencia de Compañías

Art. 11.- según El interventor deberá realizar las siguientes labores de control, evaluación del control interno, evaluar el control interno de las diferentes áreas de la compañía intervenida, a fin de recomendar su mejoramiento, si fuere menester. Control de fondos depositados en instituciones bancarias (Reglamento de Intervención por la Superintendencia de Compañías, 2001)

Control de cartera

Dependiendo de la actividad de la compañía intervenida y de la política de crédito utilizada, siempre que existan facturas, vales, letras de cambio, pagarés y otros documentos producto del giro del negocio, deberá realizar un inventario físico de los documentos de cartera, inventario que

será suscrito por el interventor o interventores y por el responsable de dichos documentos. Cuando los documentos de cartera hayan sido entregados para el cobro judicial o extrajudicial, el interventor o interventores acudirán ante quienes los tengan, y procederán a inventariarlos. Adicionalmente, solicitarán un informe de valores cobrados judicialmente y remitidos a la compañía intervenida. Efectuado el inventario físico de cartera, el interventor o interventores controlarán la correcta contabilización de pagos realizados por los deudores, así como que los depósitos se realicen en las instituciones bancarias con las cuales opera la compañía intervenida. Cuando la compañía intervenida acostumbre descontar documentos, corresponde al interventor o interventores tomar conocimiento de tales negociaciones, controlar las operaciones de esta naturaleza y efectuar su correspondiente contabilización, de tal manera que en los estados financieros se reflejen razonablemente. En el caso de existir cartera vencida, el interventor o interventores solicitarán al representante legal la iniciación de los trámites extrajudiciales y judiciales, tendientes a su recuperación. Para efectos de control, el interventor o interventores solicitarán que se separe los documentos de cartera por vencer y los de plazo vencido, lo cual implicará realizar previamente un análisis completo de la cartera de la compañía intervenida (Reglamentode e Intervención por la Superintendencia de Compañías, 2001)

De igual forma el reglamento indica que diariamente se deberá llevar un control adecuado y evaluación pertinente en el área de créditos para con ello mitigar riesgos. Las demandas judiciales extra judiciales tendrán que poseer un control adecuado de inventarios en los cuales serán revisados y analizados contablemente para así obtener una información verídica y confiable.

Es necesario tener en cuenta que la ley de compañías según el Art. 10 determinará a los responsables de créditos otorgados a medida del porcentaje que debe pagar a la respectiva constitución.

En síntesis, la documentación deberá ser presentada de manera ordenada y legal mediante la cual el asesor realizará un análisis minucioso constando que dicha documentación sea verídica y verificable.

Ley de las cooperativas

En el **Art. 2.-** Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en el estatuto, y por los principios universales del cooperativismo. (Ley de Cooperativas Codificadas, 2001)

Además en el **Art. 3.-** Las cooperativas no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán hacer participar de los beneficios, que les otorga esta Ley, a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, de consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta Ley o en el Reglamento General, estén autorizadas para operar con el público. (Ley de Cooperativas Codificadas, 2001)

Por lo tanto, los Socios en su **Art. 11.-** Siempre que llenen los requisitos establecidos en el Reglamento General y en el Estatuto, pueden ser socios en una cooperativa:

- a) Quienes tengan capacidad civil para contratar y obligarse;
- b) Los menores de 18 años y cuantos se hallen bajo tutela o curaduría, que lo hagan por medio de su representante legal;
- c) Los menores comprendidos entre los 14 y los 18 años de edad, por sí solos, en las cooperativas estudiantiles y juveniles; y,
- d) Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro (Ley de Cooperativas Codificadas, 2001).

Art. 12.- Ninguna persona podrá ser miembro de una cooperativa de la misma clase o línea de aquella a la que esa persona o su cónyuge ya pertenecen; salvo las excepciones contempladas en el Reglamento General (Ley de Cooperativas Codificadas, 2001)

Art. 39.- El Consejo de Vigilancia es el organismo fiscalizador y controlador de las actividades del Consejo de Administración, de la Gerencia, de los administradores, de los jefes y demás empleados de la cooperativa (Ley de Cooperativas Codificadas, 2001)

Art. 66.- Cooperativas de ahorro y crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas. (Ley de Cooperativas Codificadas, 2001)

Sin embargo, el consejo de vigilancia ayuda a controlar fiscalizar los actos, procesos, actividades que realiza la gerencia de cada entidad mediante ella es calificada conforme a los objetivos cumplidos en ese periodo.

Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria

En el Art. 85. Solvencia y prudencia financiera menciona que las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. (Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria, 2014)

Art. 86. Cupos de créditos las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados

que tiene decisión o participación en operaciones de créditos e inversiones. (Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria, 2014)

Art. 87. Órdenes de pago las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriben para el efecto. Igual podrán realizar operaciones por medios magnéticos, informáticos o similares de conformidad con lo dispuesto en la legislación de comercio electrónico vigente y las normas que dicten el regulador. (Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria, 2014)

Art. 92. Administración y calificación del riesgo las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador. (Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria, 2014)

Art. 96. Auditorias las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con deberán contar con una auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el reglamento de la presente ley. Los profesionales cumpliendo la ley y su reglamento. Los auditores internos y externos serán responsables administrativas civiles y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan. (Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria, 2014)

Los artículos que menciona la presente ley aportarán a conocer los procesos que se deben aplicar en el área de créditos, al momento de proveer crédito a un socio y en consecuencia los riesgos que este maneja y como se puede mitigar los mismos.

Capítulo II. Metodología

Tipos de investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa y cuantitativa porque permitió la recolección apropiada de la información que se requiere para su desarrollo.

Cualitativa. - Pues al tratarse de un análisis de Control Interno Contable al momento de otorgar un crédito es necesario identificar los procesos y las causales que generan para que exista un índice de mora alto, debido a que estas cualidades pueden emitir una posible solución al problema identificado en la investigación.

Es cuantitativa. - Por cuanto se aplicó parámetros susceptibles que buscan reunir información necesaria y detallada al otorgar un crédito y realizar un respectivo análisis en las operaciones que se ejecutan a diario en el área de contabilidad de tal manera que se pueda identificar los factores por los cuales existen un elevado porcentaje de morosidad en el departamento de créditos.

Métodos

Método inductivo. – Mediante la aplicación de este método se pudo identificar los riesgos existentes en el área de créditos, para emitir un criterio general de la institución.

Método deductivo. – Este método permitió estructurar ciertos análisis de qué forma se lleva a cabo el Control Interno en la cooperativa, permitiendo emitir conclusiones necesarias para el análisis del Control Interno Contable en el área de créditos.

Método bibliográfico. – Este método mediante el estudio de varios libros permitió revisar y analizar diferentes investigaciones relacionadas con la investigación

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Encuesta. - Se utilizó como herramienta el cuestionario, el cual estuvo dirigida al personal del área de créditos, esto permitió conocer si el análisis del Control Interno Contable mejorará los procesos crediticios al momento de otorgar créditos.

Observación. - La aplicación de esta técnica se aplicó al momento de realizar las entrevistas y las encuestas ya que permitió crear una idea de cómo está el Control Interno Contable en el área de créditos.

Entrevista. - Se realizó una entrevista al Gerente General, al jefe de contabilidad, y al jefe de créditos el mismo que constaba de preguntas abiertas mediante las cuales se desea conocer la opinión vertida de cada involucrado al problema y así visualizar una solución al problema.

Universo y Muestra

Universo. – En esta investigación se tomó como universo a 15 funcionarios que laboran en la Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda. A los mismos que se realizará entrevista y encuesta distribuido de la siguiente manera:

Tabla 6. – Universo

GRUPO A INVESTIGARSE	POBLACIÓN	TECNICA
Gerente General	1	Entrevista
Consejo de Administración	5	Encuesta
Consejo de Vigilancia	3	Encuesta
Contador	1	Entrevista
Jefe de créditos	1	Entrevista
Asesores de créditos	2	Encuesta
Inspectores	2	Encuesta
TOTAL	15	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Muestra. – Dado el tamaño de la población no es necesario el cálculo de la muestra para su estudio, es decir es de menor magnitud lo cual ha conllevado a no identificar la muestra respectiva.

Procesamientos de la Información

Para el respectivo trabajo de investigación se utilizó encuestas, entrevistas y cuestionarios de Control Interno en los cuales englobará a los componentes del COSO ERM (2017), está dirigido al personal de crédito que serán evaluadas con preguntas de cada componente. Una vez realizado los cuestionarios serán presentados de manera estadística correspondiente con su tabulación e interpretación.

Los cálculos se los realizó en el programa Microsoft Excel, el análisis e interpretación nos ayudó a llegar a un resultado donde se emitió conclusiones y recomendaciones. Así mismo, de la encuesta y entrevista realizada se obtuvo información relevante de los problemas existentes en la institución.

Capítulo III Resultados y Discusión

Encuesta realizada a los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Asesores e inspectores de crédito.

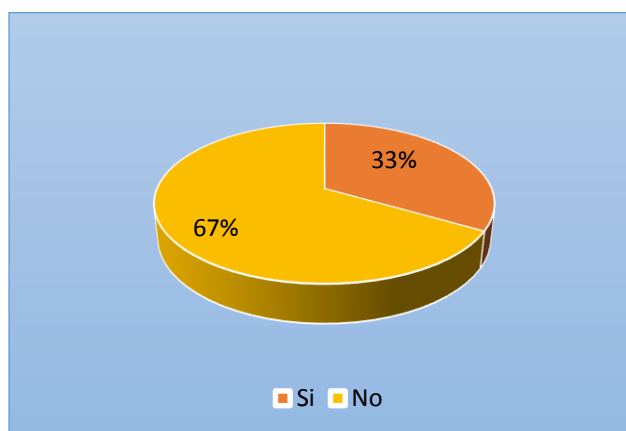
Pregunta 1.- ¿Cree usted que existe un nivel de Control Interno apropiado en la Coac?

Cuadro 1.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.
Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 1.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a lo encuestado en su gran mayoría no están conforme con el Control Interno que posee la institución esto se debe a que el control es escaso e irregular por parte del departamento de auditoría interna,

Se sugiere que se realice las revisiones y evaluaciones pertinentes de manera rigurosa y frecuente.

Pregunta 2.- ¿Conoce usted actualmente el manual de créditos existente en la cooperativa?

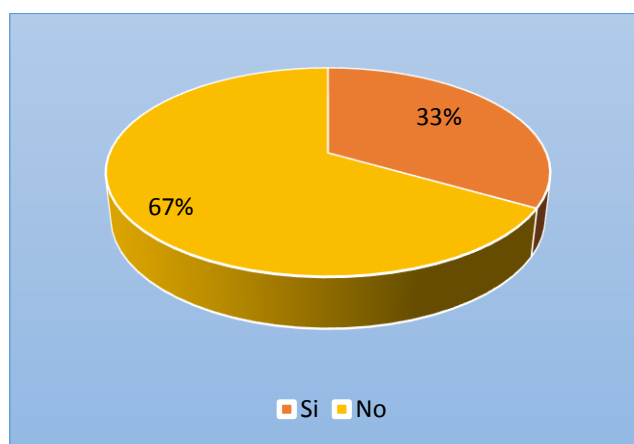
Cuadro 2.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 2.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada la mayoría de sus encuestados mencionan que desconocen el manual de créditos.

Debe ser socializado el manual de crédito a todos los funcionarios del área para su conocimiento y aplicación ya que mediante el conocimiento de dicho manual se mejorará sus procesos en área de créditos.

Pregunta 3.- ¿El jefe de créditos realiza un monitoreo a la calificación de cartera de créditos con frecuencia?

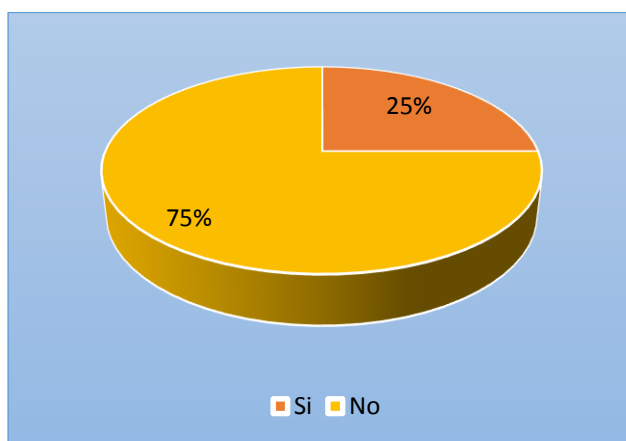
Cuadro 3.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 3.



Análisis e Interpretación.

De acuerdo a lo encuestado existe una mayor tendencia hacia la respuesta negativa, es decir, que no se monitorea el vencimiento de la cartera de cada préstamo el cual es necesario para un buen funcionamiento de la institución.

Entonces se sugiere dar cumplimiento a este parámetro, el mismo que ayudará a disminuir el nivel de mora y se estandarizarían los procesos, lo cual brindaría una certeza del cumplimiento de las actividades de manera que la entidad mantendría una mejor liquidez para el otorgamiento de créditos.

Preguntas 4.- ¿Se realizan juntas entre analistas y asesores de crédito para analizar el nivel de morosidad en la cartera?

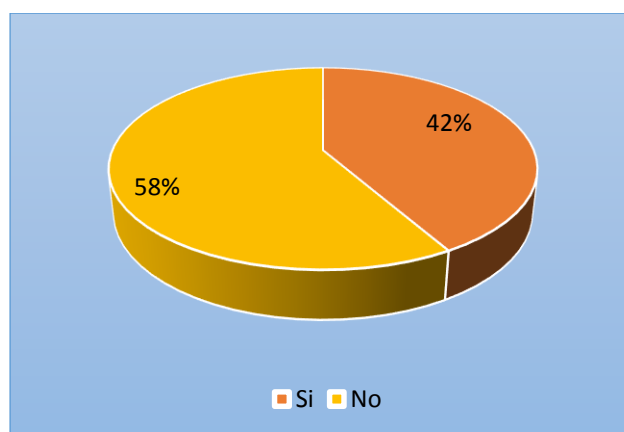
Cuadro 4.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 4.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a lo encuestado es evidente la falta de reuniones entre analista y asesores de crédito siendo perjudicial para esta área el cual tiene que ver cuán alto es el índice de mora mensualmente.

Se recomienda mantener reuniones constantemente para un buen análisis del índice de mora ya que juega un papel de gran importancia en la toma de decisiones para sus directivos.

Pregunta 5.- ¿Realizan con frecuencia el control al seguimiento de los préstamos concedidos?

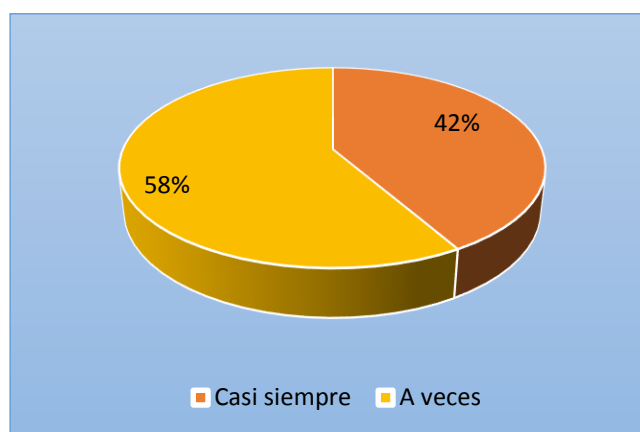
Cuadro 5

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	5	42%
A veces	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 5.



Análisis e Interpretación

En los resultados reflejados en el gráfico 5. Se observa que existe incumplimiento por parte de los asesores de crédito en las funciones que fueron asignadas en esta área, ya que al no dar seguimiento respectivo a los préstamos concedidos no se podrá mantener el índice de mora afectando así la estabilidad financiera.

Se recomienda a los asesores de crédito dar el seguimiento respectivo después de haber otorgado un crédito para no tener una alta cartera vencida cada fin de mes.

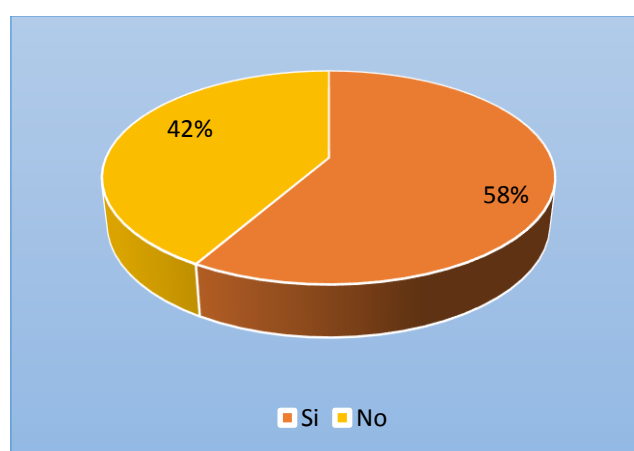
Pregunta 6.- ¿La Coac maneja de manera adecuada el Control Interno para sus operaciones?

Cuadro 6.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	58%
No	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.
Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 6.



Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada es visible la existencia de un Control Interno débil por el cual, es común que existan riesgos contables los mismo que ocasionan iliquidez en la entidad y sus estados financieros no sean confiables por falta de control en cada operación que se realiza de la entidad.

Se recomienda mantener un control adecuado en las operaciones que se realiza diariamente para así mantenerse lejos de los riesgos y prevenir errores relacionados con el efectivo y sus procesos.

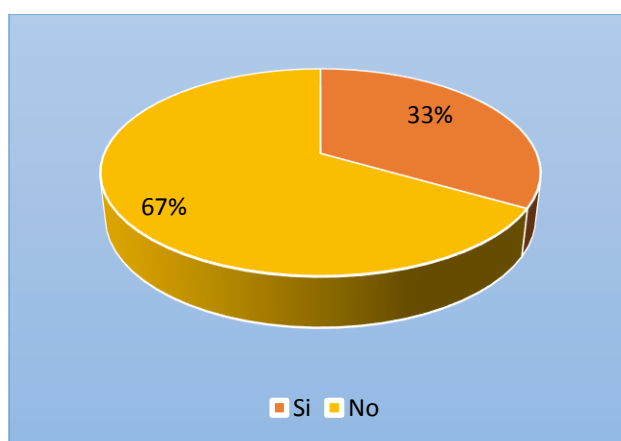
Pregunta 7. - ¿El personal que labora en la institución es estable?

Cuadro 7.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.
Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 7.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a lo encuestado en su mayoría mencionan que el personal que labora en la institución es inestable generando así falencias al momento de realizar las operaciones y acciones correspondientes a cada uno de los cargos.

Entonces se sugiere al Gerente General contar con personal estable para que no exista una acumulación de funciones a los asesores y analistas de crédito lo que impide realizar con agilidad y de forma oportuna sus actividades encomendadas.

Pregunta 8.- ¿El personal recibe capacitaciones constantes para mejorar su desempeño laboral?

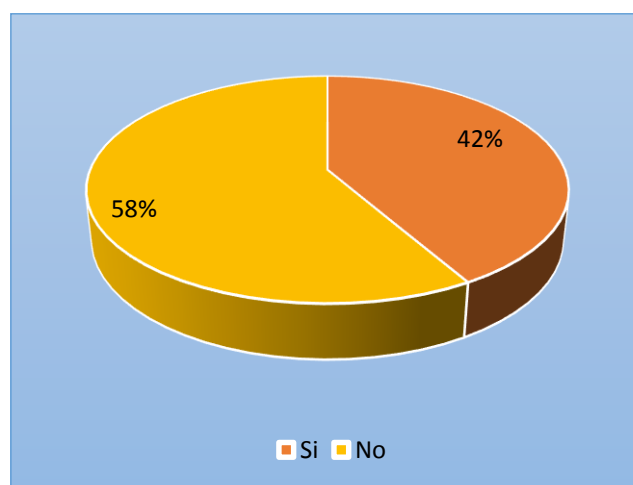
Cuadro 8.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 8.



Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos en la encuesta en su mayoría consideran que no se realizan capacitaciones constantemente el mismo que traerá como consecuencia una deficiente capacidad de trabajo afectando así al desempeño de la institución en todos sus aspectos.

Por ello, sugerimos que se realicen las capacitaciones al personal del área de créditos para mejorar su desempeño laboral y personal se sienta apto para brindar una correcta atención y realización en sus actividades encomendados.

Pregunta 9.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas de Control Interno, al personal de crédito para verificar el cumplimiento de la normativa?

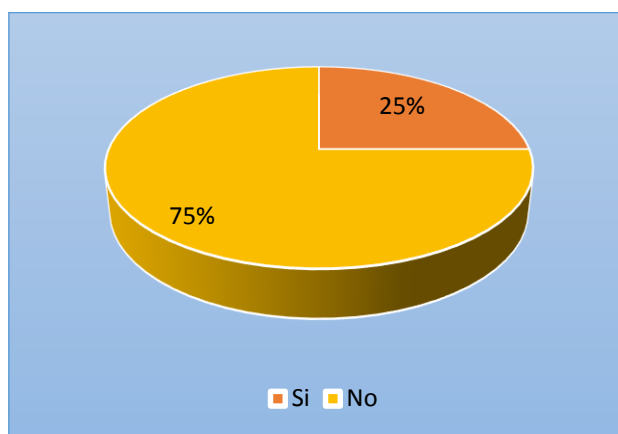
Cuadro 9.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	25%
Siempre	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 9.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a lo encuestado en su mayoría es notorio la falta de evaluaciones al cumplimiento de la normativa por parte de Auditoría interna ya que son los que actúan con criterio independiente respecto al cumplimiento de leyes y normas aplicables en las distintas operaciones.

Por lo tanto, se sugiere que las evaluaciones sean frecuentes por parte de auditoría interna de manera que la gerencia controle el cumplimiento de la normativa y así lograr que los objetivos institucionales se lleguen a cumplir.

Pregunta 10. - ¿Cree usted que con un buen manejo del Control Interno Contable mejorarán las operaciones de la institución?

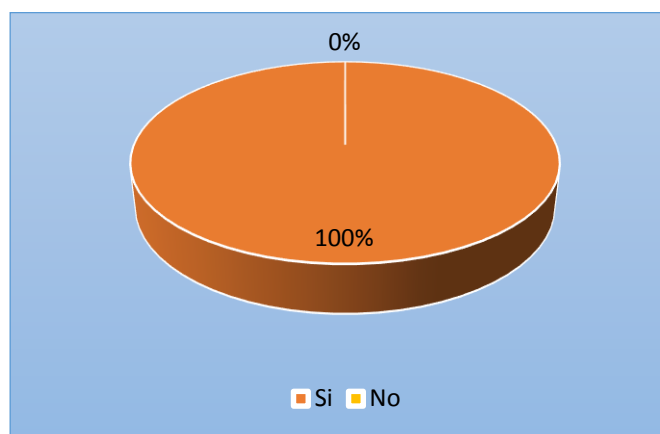
Cuadro 10.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Gráfico 10.



Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada el 100% del personal mencionan que si mejoraría las operaciones de la institución al contar con un buen manejo de Control Interno Contable.

Esto permitirá obtener un mejor procedimiento en los registros y comprobación de transacciones salvaguardando sus activos, promoviendo la eficiencia operativa ayudando a minimizando errores al momento de realizar sus transacciones y en la impresión de sus comprobantes de pago de crédito esto evitará pérdidas y sanciones al personal del área haciendo así que sus operaciones sean eficientes.

Propuesta

Tema

Realizar un análisis de Control Interno Contable al proceso de crédito para disminuir el nivel de morosidad en la cooperativa Sol de los Andes Ltda.

Objetivos

- Aplicar cuestionarios de Control Interno Contable que identifique los riesgos y necesidades en el área de créditos
- Diseñar procedimientos de Control Interno Contable en área de créditos para disminuir la morosidad y recuperar cartera.
- Dar a conocer los resultados obtenidos en la presente propuesta

Introducción

El presente trabajo investigativo se enfoca a la realización de estrategias de Control Interno Contable en el área de créditos, para que se aplican los métodos y procesos necesarios los cuales permitirán determinar, y verificar la consistencia en las operaciones de crédito concedidos, sujeta al análisis, y dar a conocer los resultados de esta evaluación a los Directivos, Gerencia General, funcionarios, socios e interesados.

El control de las operaciones, tanto sus análisis, recomendaciones y conclusiones se convierten en una herramienta de ayuda para los funcionarios, empleados y directivos de la entidad financiera que buscan el cumplimiento de sus metas, objetivos y además del control eficaz, eficiente, segura y solvente, para mejorar la operatividad e incrementar los beneficio.

El resultado final está reflejado en la emisión del informe que contiene comentarios conclusiones y recomendaciones para contribuir a la toma de decisiones.

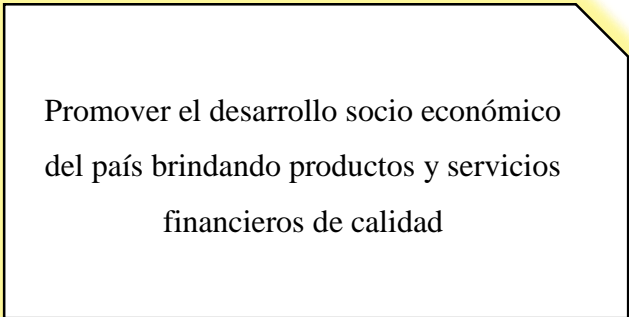
Justificación

Con esta investigación se comprobó, verificó y analizó el registro de las operaciones de la cartera de crédito en la entidad, el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, lo que a su vez se constituye en un aporte fundamental tanto para los directivos y funcionarios de la entidad; con los resultados que se obtuvo de la aplicación del cuestionario se pudo conocer, las inconformidades y se elaboró un informe que incluyó comentarios, conclusiones y recomendaciones, los mismos que son de cumplimiento obligatoria para los administradores.

El impacto de este análisis será mejorar el área de crédito, así como también disminuir el nivel de mora para que la entidad cuente con una mejor liquidez económica y pueda ofrecer nuevos productos.

La misión es enfocada en la razón de ser de la institución, definida de la siguiente manera:

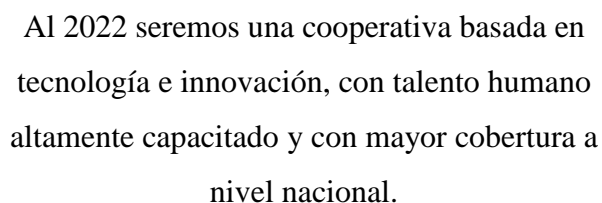
Misión



Promover el desarrollo socio económico del país brindando productos y servicios financieros de calidad

Visión es el camino al que se dirige la cooperativa a largo plazo, es lo que quiere conseguir y espera alcanzar en un futuro quedando definido su visión.

Visión







Al 2022 seremos una cooperativa basada en tecnología e innovación, con talento humano altamente capacitado y con mayor cobertura a nivel nacional.



Valores



- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad
- Trabajo en equipo
- Ética profesional



Cuestionario de Control Interno



 <p style="text-align: center;">Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM</p> 	Página	1	
Portada	Fase	1	
<p>FASE 1</p> <p>Conocimiento de la Entidad</p>			
		Elaborado por:	A.Y & M. Y
		Fecha:	Diciembre 2019



 <p style="text-align: center;">Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM</p> 	Página	2
Conocimiento de la entidad	Fase	1
<p>Antecedentes de la entidad</p> <p>La cooperativa “Sol de los Andes” es creada en 2008 con un grupo de 14 jóvenes visionarios de distintos cantones y comunidades quienes decidieron emprender en una empresa cooperativa para poder brindar servicios financieros a sus socios, cuya economía proviene de la agricultura, ganadería, servicios público y privado.</p> <p>Con la participación de 14 jóvenes visionarios, con la asesoría del MIES deciden crear la cooperativa “Sol de los Andes” para el mismo que aportan cada uno la cantidad de 5000 dólares producto de sus pequeños emprendimientos productivos y comerciales. Gracias al aporte realizado por cada uno de estos jóvenes la cooperativa empieza a funcionar un 4 de enero del 2011 ubicado en el barrio los Shyris de la ciudad de Riobamba.</p> <p>En el mes de abril del 2012 se inaugura una sucursal en la ciudad de Cañar con la finalidad de ampliar sus horizontes y así poder llegar a más personas que necesiten de sus servicios, esta agencia se encuentra ubicada en las calles Guayaquil y Javier Nieto</p> <p>Actualmente la cooperativa “Sol de los Andes” se encuentra en funcionamiento en las calles Colombia y Chile sector la Condamine en la ciudad de Riobamba en horarios de 8:00 a 18:00.</p>		
		Elaborado por:
		A.Y & M. Y
		Fecha:
		Diciembre 2019



 <p style="text-align: center;">Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM</p> 	Página	3
Conocimiento de la entidad	Fase	1
<p>Motivo de la evaluación</p> <p>Pues al realizar un análisis al Control Interno Contable en el Área de Créditos, permitirá asegurar que las funciones de la entidad financiera sean ejecutadas según lo planeado, y mediante el procedimiento del análisis se puede regular el rendimiento de los procesos del Área de Créditos que actualmente es poco vigilada, disminuyendo el nivel de morosidad que mantiene la institución permitiendo así mejorar sus operaciones y actividades.</p> <p>Base legal</p> <p>Esta entidad está regida a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador • Ley de Régimen Tributario Interno • Código Tributario • Código de Trabajo • Código Orgánico Monetario • Reglamento General a la ley de Cooperativas • Manual de Crédito Nacional Financiera de la Banca de Desarrollo • Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes 		
		<p>Elaborado por: A.Y & M. Y</p> <p>Fecha: Diciembre 2019</p>



	Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM		Página	5
Conocimiento de la entidad			Fase	1
<p>Área de Créditos</p> <p>Dentro del Área de Créditos y cobranzas se observa que las carpetas contienen expedientes personales. Cada sujeto de crédito y las garantías se archivan en orden numérico, mientras que los reportes de crédito y cobranza son archivados por fechas de entrega, por parte de los asesores de créditos</p> <p>Estado de las operaciones</p> <p>Durante el periodo comprendido a evaluar el Control Interno en el Área de Créditos cuenta con \$1´630.345, un millón seiscientos treinta mil treientos cuarenta y cinco dólares de créditos otorgados durante el año 2019 y cuenta con una cartera vencida de \$ 144.218.00, ciento catorce mil doscientos dieciocho dólares lo cual nos da un total del 8.8% como índice de morosidad. Cabe recalcar que el índice moderado debe ser máximo el 49%.</p>				
			Elaborado por:	A.Y & M. Y
			Fecha:	Diciembre 2019



	Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM		Página	6																
Conocimiento de la entidad			Fase	1																
Determinar su Estado Actual																				
<p>Para la ejecución del análisis de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes”, se utilizará cuestionarios con los 5 componentes del COSO ERM 2017 dentro del Control Interno que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno y cultura • Estrategia y Establecimiento de los objetivos • Desempeño • Revisión • Información y comunicación <p>Además, de ello se calificará el nivel de riesgo y confianza respecto a los siguientes intervalos que se detalla a continuación:</p>																				
Tabla 7. - Nivel de riesgo																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">CONFIANZA</th> <th style="width: 25%;">RANGO</th> <th style="width: 25%;">RIESGO</th> <th style="width: 25%;">RANGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">76% - 100%</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> </tbody> </table>					CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO	Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%	Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%	Alto	76% - 100%	Bajo	24% - 5%
CONFIANZA	RANGO	RIESGO	RANGO																	
Bajo	15% - 50%	Alto	85% - 50%																	
Moderado	51% - 75%	Moderado	49% - 25%																	
Alto	76% - 100%	Bajo	24% - 5%																	
Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico																				
			Elaborado por:	A.Y & M. Y																
			Fecha:	Diciembre 2019																



 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	7		
	COMPONENTE: Gobierno y Cultura	Fase	2	
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
Entidad: Coac “Sol de los Andes “				
Área: Créditos				
PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	PT	SI	NO	CT
1) ¿La cooperativa cuenta con un código de ética y valores corporativos?		X		
2) ¿Se dan a conocer los valores éticos proporcionando manuales o instructivos al personal de crédito?			X	
3) ¿Existen sanciones para quienes incumplan los valores éticos?			X	
4) ¿Se realizan capacitaciones y fortalecimientos sobre los principios y valores éticos existentes en la cooperativa?		X		
5) ¿Se realiza una evaluación al personal para identificar las insuficiencias del desempeño laboral?			X	
6) ¿El área de crédito cuenta con un manual de crédito?		X		
7) ¿Cumplen y hacen cumplir las políticas y normas dictadas por la cooperativa y órganos supervisores para la recuperación crediticia?		X		
8) ¿La alta dirección realiza informes comparativos entre lo planificado y lo ejecutado?		X		
Total		5	3	
		Elaborado por:	A.Y & M. Y	
		Fecha:	Diciembre 2019	



 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	8	
	COMPONENTE: Gobierno y Cultura		
	Fase	2	
<p>Medición nivel de confianza</p> $NC = \frac{\text{Total de respuesta afirmativas}}{\text{Nº Total de preguntas realizadas}} * 100\% \quad NC = \frac{5}{8} * 100\% \quad NC = 70\%$ <p>Medición nivel de riesgo</p> $NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 70\% = 30\%$			
MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO			
RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
15% - 50%	Baja	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Moderado	49% - 25%	Moderado
76% - 100%	Alta	24% - 5%	Bajo
<p>Interpretación: Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno bajo el método COSO ERM 2017 en el componente Gobierno y Cultura se determina que existe un nivel de confianza moderado de 70% y un nivel de riesgo moderado con un porcentaje del 30%.</p> <p>Bajo estos resultados se determina que en el área de créditos no se dan a conocer los Valores Éticos mediante instructivos y manuales esto se debe a la falta de interés por parte de la Gerencia y la Administración, esto ha generado deficiencias en la parte laboral por parte de los empleados de la institución.</p>			
		Elaborado por:	A.Y & M. Y
		Fecha:	Diciembre 2019



 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	9			
	COMPONENTE: Estrategia y Establecimiento de objetivos	Fase	2		
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					
Entidad: Coac “Sol de los Andes “					
Área: Créditos					
PREGUNTAS				RESPUESTAS	
	PT	SI	NO	CT	
1) ¿Se aplican índices financieros en el área de créditos con el fin de analizar la morosidad existente?		X			
2) ¿Existen un mecanismo para identificar los riesgos internos y externos que afecten al área de créditos y al logro de objetivos?		X			
3) ¿La cooperativa cuenta con un departamento de control de riesgos?			X		
4) ¿La cooperativa cuenta con personal capacitado para identificar riesgos potenciales que impidan el cumplimiento de los objetivos?		X			
5) ¿Los objetivos de la cooperativa está acorde a la capacidad de sus operaciones?		X			
6) ¿Se toman en cuenta los riesgos incurridos en el área de créditos para establecer los objetivos?		X			
7) ¿Se han realizado objetivos reales para el área de créditos?			X		
8) ¿Existen actualizaciones de normas y procedimientos para el área crédito?			X		
9) ¿Cuenta con un plan estratégico de acuerdo a los objetivos de la entidad financiera?		X			
Total		6	3		
		Elaborado por:	A.Y & M. Y		
		Fecha:	Diciembre 2019		



 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	10	
	COMPONENTE: Estrategia y Establecimiento de objetivos	Fase	2
<p>Medición nivel de confianza</p> $NC = \frac{\text{Total de respuesta afirmativas}}{\text{Nº Total de preguntas realizadas}} * 100\% \quad NC = \frac{6}{9} * 100\% \quad NC = 67\%$ <p>Medición nivel de riesgo</p> $NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 67\% = 33\%$			
MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO			
RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
15% - 50%	Baja	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Moderado	49% - 25%	Moderado
76% - 100%	Alta	24% - 5%	Bajo
<p>Interpretación: Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno bajo el método COSO ERM 2017 en el componente Estrategia y Establecimiento de objetivos se determina que existe un nivel de confianza moderado de 67% y un nivel de riesgo moderado con un porcentaje del 33%.</p> <p>Bajo estos resultados se puede determinar que el área de crédito no cuenta con un control de riesgo, debido a que no realizan actualizaciones a los procesos crediticios.</p>			
		Elaborado por:	A.Y & M. Y
		Fecha:	Diciembre 2019



 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	11								
	COMPONENTE: Desempeño				Fase	2				
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO										
Entidad: Coac “Sol de los Andes “										
Área: Créditos										
PREGUNTAS					RESPUESTAS					
					PT	SI	NO	CT		
1) ¿En el área de créditos se monitorea nuevos riesgos originados por nueva contratación del personal?						X				
2) ¿La cooperativa cuenta con empleados estables para el departamento?							X			
3) ¿Existe una responsable para la supervisión del cumplimiento de los procesos de créditos?						X				
4) ¿Los expedientes de crédito contienen información requerida para otorgar un crédito?						X				
5) ¿El manual de créditos define los límites de aprobación de un crédito?						X				
6) ¿El asesor de crédito verifica que estén todos los requisitos al momento de receptor las carpetas para un crédito?							X			
7) ¿El área de crédito cuenta con un sistema de información confiable para la obtención del historial sujeto de crédito?						X				
8) ¿La Gerencia cuenta con el apoyo del consejo de vigilancia para determinar las deficiencias encontradas en el área de créditos?						X				
9) ¿El consejo de vigilancia responde de manera inmediata a los riesgos que se presentan en momento de otorgar un crédito?						X				
Total						7	2			
					Elaborado por:			A.Y & M. Y		
					Fecha:			Diciembre 2019		

	Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM		Página	12																				
COMPONENTE: Desempeño			Fase	2																				
<p>Medición nivel de confianza</p> $NC = \frac{\text{Total de respuesta afirmativas}}{\text{Nº Total de preguntas realizadas}} * 100\% \qquad NC = \frac{7}{9} * 100\% \qquad NC = 78\%$ <p>Medición nivel de riesgo</p> $NR = 100\% - NC \qquad NR = 100\% - 78\% = 22\%$																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4F81BD; color: white;"> <th colspan="4">MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr style="background-color: #D9E1F2;"> <th>RANGO</th> <th>CONFIANZA</th> <th>RANGO</th> <th>RIESGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>Baja</td> <td>85% - 50%</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>49% - 25%</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr style="background-color: yellow;"> <td>76% - 100%</td> <td>Alta</td> <td>24% - 5%</td> <td>Bajo</td> </tr> </tbody> </table>					MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO				RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO	15% - 50%	Baja	85% - 50%	Alto	51% - 75%	Moderado	49% - 25%	Moderado	76% - 100%	Alta	24% - 5%	Bajo
MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO																								
RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO																					
15% - 50%	Baja	85% - 50%	Alto																					
51% - 75%	Moderado	49% - 25%	Moderado																					
76% - 100%	Alta	24% - 5%	Bajo																					
<p>Interpretación: Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno bajo el método COSO ERM en el componente Desempeño se determina que existe un nivel de confianza alto de 78% y un nivel de riesgo bajo con un porcentaje del 22%.</p> <p>Bajo estos resultados indica que el personal no es estable en el área de créditos, tampoco existe en el sistema la información del límite del monto a otorgar, lo cual es un poco preocupante, ya que al no contar con este personal fijo e información adecuada no se puede realizar a cabalidad los procesos.</p>																								
			Elaborado por:	A.Y & M. Y																				
			Fecha:	Diciembre 2019																				

 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	13		
	COMPONENTE: Revisión	Fase	2	
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
Entidad: Coac “Sol de los Andes “				
Área: Créditos				
PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	PT	SI	NO	CT
1) ¿Se proponen nuevas estrategias para minimizar el riesgo en la cartera vencida?		X		
2) ¿El comité de créditos realiza reportes sobre otorgamiento de créditos y cartera de riesgos?		X		
3) ¿El Consejo de Vigilancia evalúa los procesos para el otorgamiento de crédito?		X		
4) ¿El contador analiza, interpreta y controla la información financiera de conformidad al plan de cuentas establecido por las SEPS?			X	
5) ¿Prepara y certifica los estados financieros con sus correspondientes notas en conformidad con lo establecido en las normas vigentes?		X		
6) ¿Brinda Asesoramiento en lo referente a aspectos contables al departamento de créditos?		X		
7) ¿Se realiza auditorías internas en el área de créditos para medir la razonabilidad de los estados financieros?		X		
8) ¿El consejo de vigilancia revisa periódicamente las recomendaciones emitidas por auditoría interna para mitigar los riesgos?			X	
Total		6	2	
		Elaborado por:	A.Y & M. Y	
		Fecha:	Diciembre 2019	

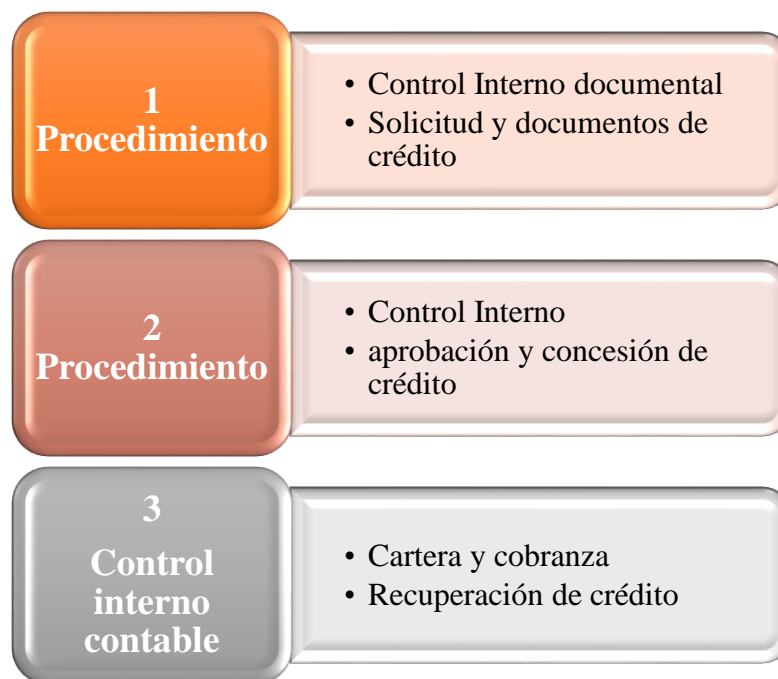
 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	14	
COMPONENTE: Revisión	Fase	2	
<p>Medición nivel de confianza</p> $NC = \frac{\text{Total de respuesta afirmativas}}{\text{Nº Total de preguntas realizadas}} * 100\% \quad NC = \frac{6}{8} * 100\% \quad NC = 75\%$ <p>Medición nivel de riesgo</p> $NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 75\% = 25\%$			
MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO			
RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
15% - 50%	Baja	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Moderado	49% - 25%	Moderado
76% - 100%	Alta	24% - 5%	Bajo
<p>Interpretación: Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno COSO ERM 2017 en el componente Revisión se determina que existe un nivel de confianza moderado de 75% y un nivel de riesgo moderado con un porcentaje del 25%.</p> <p>Bajo estos resultados se puede determinar no se utilizan firmas de responsabilidades en documentos emitidos internamente y tampoco el consejo de vigilancia revisa las recomendaciones para mitigar los riesgos.</p>			
		Elaborado por:	A.Y & M. Y
		Fecha:	Diciembre 2019

 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	15		
COMPONENTE: Información y Comunicación	Fase	2		
CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
Entidad: Coac “Sol de los Andes “				
Área: Créditos				
PREGUNTAS	RESPUESTAS			
	PT	SI	NO	CT
1) ¿El sistema de información es adecuado a las necesidades del área de créditos?		X		
2) ¿Se realizan seguimientos a los avances tecnológicos a fin de verificar si son necesario la implementación de nuevos sistemas de operaciones?			X	
3) ¿Se designan recursos suficientes para mejorar el sistema de información operativa?		X		
4) ¿Los sistemas implementados en el área de créditos poseen información oportuna y confiable para evitar el doble registro de sus operaciones?		X		
5) ¿Se protegen los programas de aplicación y los archivos informáticos generados durante el procesamiento diario de las operaciones crediticias?			X	
6) ¿En el momento que se establecen nuevas políticas y procedimientos en los procesos de créditos son estos comunicados?			X	
7) ¿Se realizan reportes crediticios mensuales para dar a conocer la cartera vencida?		X		
8) ¿Se han establecido procedimientos para comunicar irregularidades crediticias una vez detectados?		X		
9) ¿Comunica el jefe de créditos a la administración sobre los inconvenientes encontrados en los reportes crediticios?		X		
Total		6	3	
		Elaborado por:	A.Y & M. Y	
		Fecha:	Diciembre 2019	

 Cuestionario de Control Interno según el COSO ERM 	Página	16	
COMPONENTE: Información y Comunicación	Fase	2	
Medición nivel de confianza $NC = \frac{\text{Total de respuesta afirmativas}}{\text{Nº Total de preguntas realizadas}} * 100\% \quad NC = \frac{6}{9} * 100\% \quad NC = 67\%$			
Medición nivel de riesgo $NR = 100\% - NC \quad NR = 100\% - 67\% = 33\%$			
MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO			
RANGO	CONFIANZA	RANGO	RIESGO
15% - 50%	Baja	85% - 50%	Alto
51% - 75%	Moderado	49% - 25%	Moderado
76% - 100%	Alta	24% - 5%	Bajo
<p>Interpretación: Después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno bajo COSO ERM 2017 en el componente Información y Comunicación se determina que existe un nivel de confianza moderado de 67% y un nivel de riesgo moderado con un porcentaje del 33%.</p> <p>No se dan seguimiento a los avances tecnológicos el cual es perjudicial para las operaciones ya que los sistemas son lentos y obsoletos, los programas de aplicación no cuentan con seguridad en los procesos que se generan a diario, el personal de crédito no es comunicado cuando existen cambios en las políticas y procedimientos.</p>			
		Elaborado por:	A.Y & M. Y
		Fecha:	Diciembre 2019

Procedimientos de Control Interno Contable para el área de créditos

Se describe en tres etapas a aplicarse:



ETAPA 1 Control Interno documental: solicitud y documentos

Toda entidad que otorga créditos debe implementar procedimientos de Control Interno referente a documentos exigido y detallados en los requisitos para otorgar crédito el mismo que servirá para revisar, analizar y verificar documentos previos a la aprobación de un crédito.

Disposiciones generales para solicitar un crédito

Quienes pueden acceder a un crédito

Personas naturales

- ✓ Tener mayoría de edad (entre 18 y 65 años)
- ✓ Ser un socio activo
- ✓ No tener antecedentes penales
- ✓ Tener suficientes puntos en la calificación del buró de crédito

Personas jurídicas

- ✓ Pertenecer a una empresa u organización

- ✓ Presentar el RUC de la entidad
- ✓ Escritura de constitución
- ✓ Tener al día sus certificados de aportación

Parámetros para la Evaluación Crediticia

Se deberá aplicar las 5 C para analizar y evaluar el otorgamiento de un crédito estos son:

✓ **Capacidad**

Es la habilidad del cliente para generar ingreso

✓ **Carácter**

Es la honorabilidad y solvencia moral del cliente cumplir con las obligaciones bajo las condiciones y términos pactados

✓ **Capital**

Consisten en la evaluación financiera del socio y verifica su situación económica actual.

✓ **Condiciones**

Son los factores externos que impiden el desarrollo de las actividades laborales del socio y que se encuentran fuera de su alcance.

✓ **Colateral**

Son las garantías que posee el cliente para asegurar el cumplimiento del pago del crédito

Tipo de crédito que ofrece la Coac

- **De consumo**

Es un crédito que se otorga para la compra de bienes de consumo o pagos de servicios en donde la fuente de pago es el ingreso que percibe el socio, que es justificado con los roles de pago de los dos últimos meses.

- **Microcrédito**

Este tipo de crédito es otorgado a un prestatario a personas naturales o jurídicas esto se da con garantías correspondientes se financia para actividades como el comercio o producción.

Tabla 8. - Montos y plazos establecidos

Montos	Plazos
\$300 a \$ 400	3 meses
\$500 a \$1000	12 meses
\$1000 a \$5000	24 meses
\$5000 a \$10000	36 meses

Fuente: Coac Sol de los Andes

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Operaciones de crédito restringidas

Las operaciones que están totalmente restringidas son las siguientes:

- Que el socio se vincule con el narcotráfico, lavado de activos y cualquier otra actividad ilícita.
- Personas insolventes.
- Personas naturales o jurídicas que tengan demanda judicial por créditos.
- Personas extranjeras que no tenga estabilidad laboral y que no presenten garantías.
- Empresas intervenidas por una unidad de control en proceso de liquidación.
- Empresas o asociaciones que no tengan determinada su naturaleza o constitución.
- Empresas que fabriquen y comercialicen armas o explosivos.
- Y otras actividades a determinar por el área de créditos.

Tabla 9. - Factores que se analizan para otorgar créditos.


Detalles del factor	Parámetro del factor	Explicación del factor	Puntaje o calificación
Experiencia de un crédito	Menor a \$1.000	Seguridad baja	Menor a 39
	Entre \$ 1.001 y \$ 2.000	Seguridad media	Entre 40 y 59
	Entre \$ 2.001 a \$ 3.000	Seguridad media – alta	Entre 60 y 79
	Mayor a \$ 3.001	Seguridad alta	Entre 80 a 100
Promedio en cuentas de ahorros	Menor a \$1.000	Seguridad baja	Menor a 39
	Entre \$ 1.001 y \$ 2.000	Seguridad media	Entre 40 y 59
	Entre \$ 2.001 a \$ 3.000	Seguridad media – alta	Entre 60 y 79
	Mayor a \$ 3.001	Seguridad alta	Entre 80 a 100
Edad de la cuenta	Menor a un año	Seguridad baja	Menor a 39
	Entre 1 y 5 años	Seguridad media	Entre 40 y 59
	Entre 6 y 10 años	Seguridad media – alta	Entre 60 y 79
	Mayor a 10 años	Seguridad alta	Entre 80 a 100
Puntaje parcial		Puntaje total	
Bajo menor a 40		B (bajo) menor a 120	
Medio entre 40 y 59		M (medio) entre 120 y 179	
Medio alto entre 60 y 79		MA (medio alto) entre 180 a 239	
Alto entre 80 y 100		A(alto) entre 240 y 300	

Fuente: Coac Sol de los Andes

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

FASE II

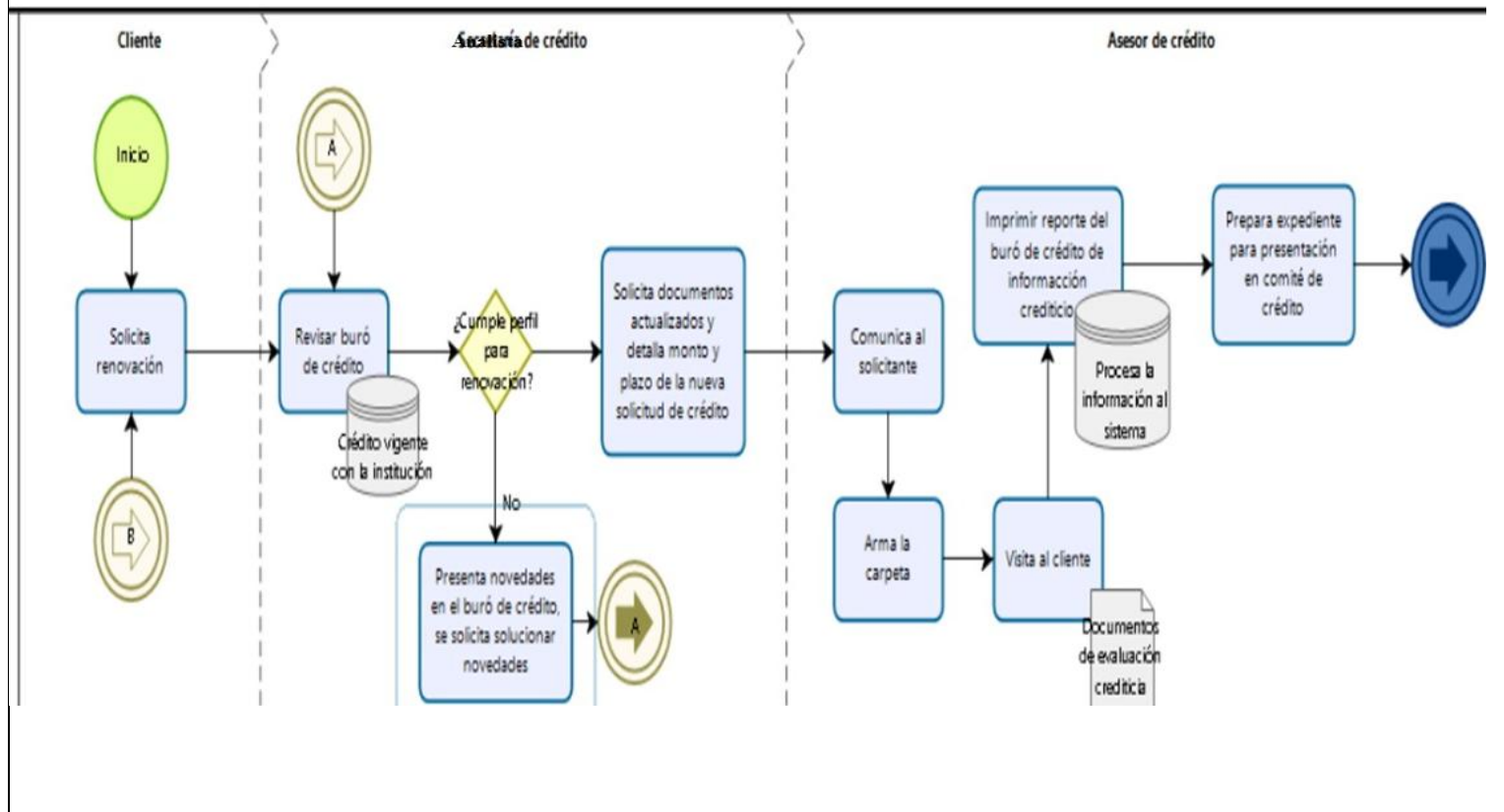
Procedimientos crediticios

 Otorgamiento del crédito		
Políticas generales		
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades en pequeña escala: producción, comercialización o servicio • Su pago principal constituye sus ingresos o venta de los servicios ya mencionados 		
Descripción de los procesos		
PASOS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	Solicita un crédito
2		Presentar una copia de la cédula con papeleta de votación actualizada
3	Analista de crédito	Revisar el buró de crédito (socio y garante) para determinar si el socio y su garante están apto para acceder al crédito.
4		Si el socio y su garante no presentan ninguna novedad en la central de riesgo puede acceder al crédito caso contrario no puede.
5	Cliente	Presenta la carpeta con los requisitos respectivos
6	Asesor de crédito	Revisar la carpeta que conste toda la documentación y fija la fecha para visitar al solicitante y su garante.
7		Visitar al solicitante, llena los formularios con toda la información patrimonial
8		Preparar el informe de visita señalando lo observado
9		Aplica indicadores financieros para determinar su capacidad de pago
10		Imprime y agrega el reporte de buró de créditos al expediente
11		Procesa la información en el sistema
12		Prepara la documentación para enviar al comité de crédito
13	Comité de crédito	Revisa el expediente del solicitante
14		Expone en el comité

15		Aprueba o no el crédito
16	Asesor de crédito	Informa al solicitante si ha sido o no aprobado su crédito
17		Si hay cambios comunica al solicitante
18		¿Acepta cambios?
19		Entrega de documentos del solicitante
2210		Formaliza la operación
22		Analista de crédito
23	Imprime los pagares	
24	Firma de la documentación	
25	Verificación de las firmas con el documento legal como anexo se adjunta un pagare en el cual debe reflejar la firma del deudor y garante cuya firma debe ser constar de manera integral como la cédula	
26	Entrega documentos de crédito	
27	Archiva el expediente	

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Alexandra Yallico Maribel Yallico		

DIAGRAMA DE PROCESO OTORGAMIENTO DE CRÉDITO



Elaborado por

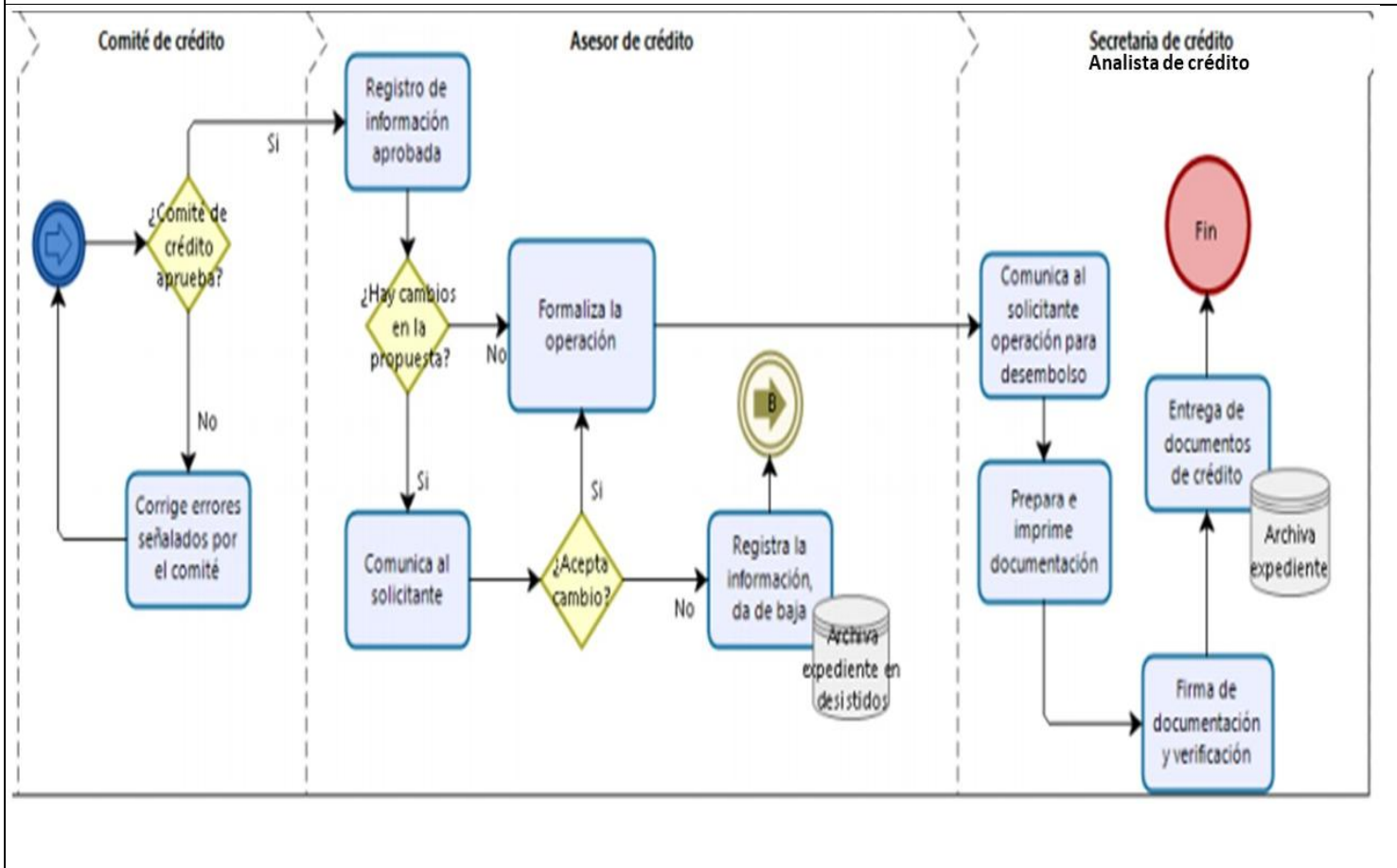
Alexandra Yallico

Maribel Yallico

Revisado por:

Autorizado por:

DIAGRAMA DE PROCESO OTORGAMIENTO DE CRÉDITO



Elaborado por	Revisado por:	Autorizado por:
Alexandra Yallico		
Maribel Yallico		

Gestión de cobranza

Gestión de recuperación, control y seguimiento de créditos vencidos

Es un procedimiento que se debe realizar de manera dinámica y práctica, con el fin de obtener índices de mora bajo, también se debe contar con parámetros el titular del crédito.

Modalidad de cobro

A medida que va siendo más alta la cartera vencida, la gestión de cobro se vuelve formal y estricta los procedimientos de cobro más utilizados son los siguientes:

Cobranza preventiva

Este tipo de cobro se realiza antes que el plazo se venza aquí es donde el asesor de crédito avisa al deudor que su crédito está a punto de vencer, y una vez que ya se haya vencido el crédito este procederá a notificar para así lograr cobrar la cuota vencida.

- Para los créditos vencidos de 1 a 8 días se realizan llamadas telefónicas
- Créditos vencidos de 9 a 30 días se realizan notificaciones por parte de los asesores de crédito esto se lo puede realizar conjuntamente con el jefe de negocio.

Cobranza extrajudicial

Es una técnica que posee la institución para recuperar el dinero sin tener que acudir a juicio es decir no se realiza una demanda en contra del deudor

Durante el proceso principal

- Llamadas telefónicas al titular y garante, esto se realiza con la finalidad de recuperar extrajudicialmente el crédito, en menor tiempo y a menor costo.
- Notificaciones prejudiciales en el cual se entrega 3 notificaciones que realiza el asesor de créditos con el responsable de cobranza esto se aplica a créditos vencidos de 31 a 90 días

Tasas de interés de mora

Según la Art. 31 de (La Junta de Política y Regulación Monetaria Financiera, 2015)

Menciona que las operaciones de las entidades financieras que incurran mora se liquidarán a la tasa de mora correspondiente al monto vencido de capital y sólo desde la fecha de no pago el deudor. Esta tasa será a la que resulte de aplicar un recargo hasta 10% a la tasa que se encuentre vigente al momento de ocurrir la mora.

Tabla 10. - Tasas de interés de mora

Días de retraso hasta el día del pago	Recargo por morosidad
0	0%
1 -15	5%
16 – 30	7%
31 – 60	9%
Más de 60	10%

Fuente: (La junta de política y Regulación Monetaria Financiera, 2015)


Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Cobranza judicial

es una demanda que realiza la institución al deudor, cuando se han vencido todos los plazos establecidos por lo cual acuden ante los Tribunales para iniciar el juicio en contra del mismo.

Proceso legal se da a partir de 91 días en adelante, es donde el titular del crédito o deudor se vuelve insolvente esto quiere decir que no podrá realizar pagos del crédito ya vencido en el futuro.

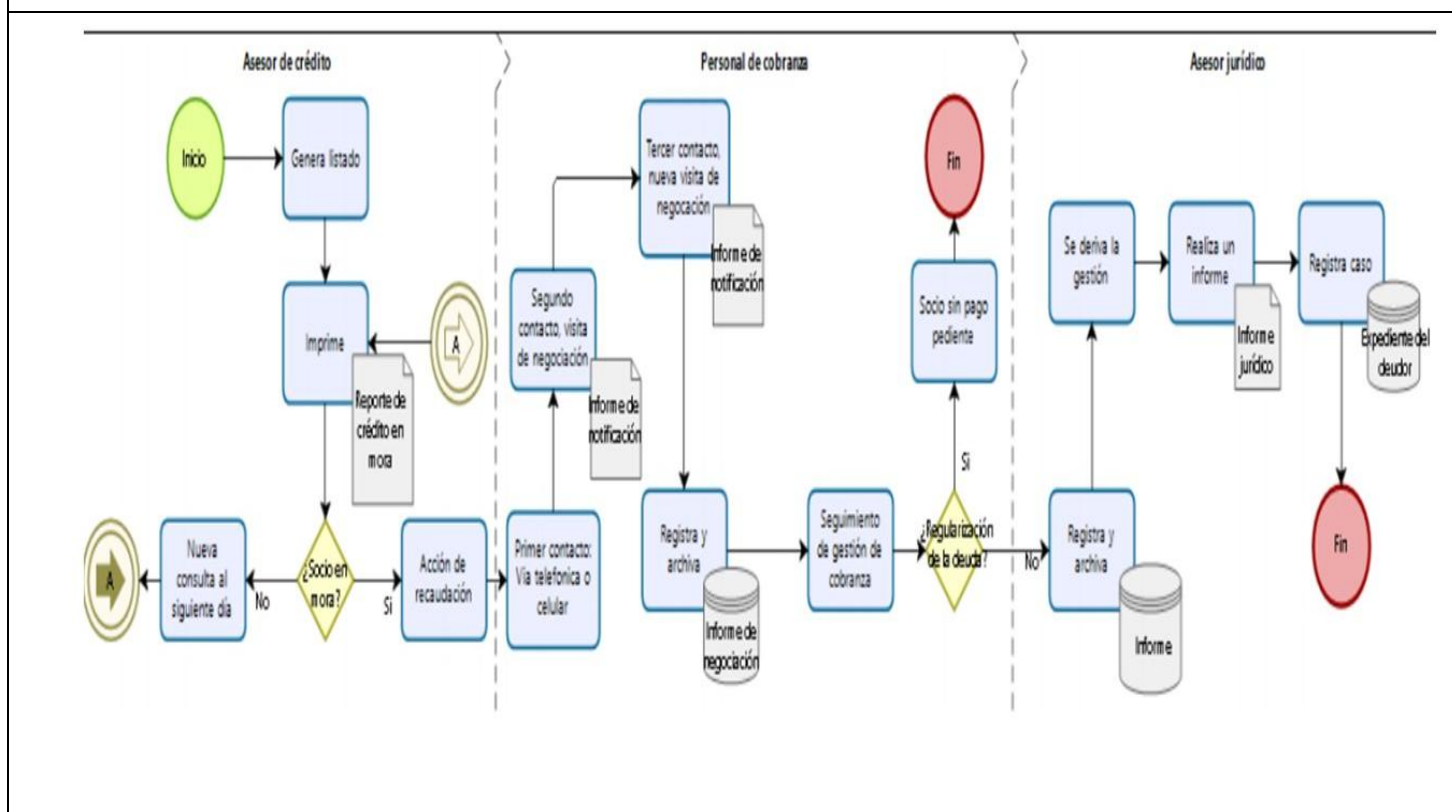
FASE III**Recuperación de cartera**

	Gestión de cobranza de crédito
Políticas generales	
<p>Descripción de los procesos de recuperación de cartera vencida</p> <p>Procesos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar el listado de créditos vencidos. 2. Verificar la lista de los socios en mora. 3. Proceso de recuperación. 4. Contacto telefónico con el socio mediante llamadas. 5. Visita de negociación al socio. 6. Registrar y archivar las visitas de negociación con el socio. 7. Regularizar la deuda. 8. Registrar y archivar el informe. 9. Realizar el informe jurídico. 10. Registrar en el expediente del deudor. 11. Socio sin pago pendiente. 	

Elaborado por	Revisado por:	Autorizado por:
Alexandra Yallico Maribel Yallico		

DIAGRAMA DE PROCESO

GESTIÓN DE COBRANZA



Elaborado por :	Revisado por:	Autorizado por:
Alexandra Yallico		
Maribel Yallico		

Estrategias

➤ Educación financiera al cliente sobre los servicios que posee la Cooperativa



Un cliente con una adecuada información significa menos probabilidad de morosidad y menos retrasos en las cuotas de pagos por eso, antes del desembolso correspondiente del crédito solicitado la cooperativa debe educar a sus socios con bases y principios sobre el cooperativismo, también es necesario no dejar de lado a sus garantes ya que ellos deben tener un claro conocimiento del crédito que está

ofertando, la cooperativa y los beneficios que brinda cuando se realizan los pagos puntuales y los lugares o medios donde se pueden realizar los pagos.

Además, en la etapa de la educación al cliente es necesario dar a conocer el beneficio que brinda al pagar puntalmente sus cuotas y que al retrasarse de sus pagos los gastos relacionados a la cobranza debe cubrir el socio.

Definir claramente las fechas de pago que es beneficioso.

Al contar con un programa adecuado de las fechas de pago del crédito será altamente favorable ya que debe coincidir con los días de mayor ingreso de su negocio o con el día de pago de su salario de tal manera que puede ser más fácil el pago y no coincida con otras obligaciones como pago de vivienda educación u otras lo que dificulte su pago y así genere un retrasó

Determinar el procedimiento adecuado para la cobranza

Para que exista una buena cobranza se requiere tiempo y recursos, para lo cual la cooperativa deberá contar con una unidad de cobranza interno y antes de tomar esta decisión los dirigentes deben tener en cuenta los recursos, costos y beneficios que genera esta alternativa

Tabla 11.- Unidad interna de cobranza

Ventajas

- El personal tiene mayor conocimiento acerca de los clientes.
- La institución maneja su propia base de datos para la gestión de cobranza.
- Aporta en la retro alimentación interna para los futuros créditos.
- El personal mantiene control total sobre la comunicación con el socio debido a las prácticas de cobranza alineadas a la ética y principios de la institución.
- Mayor recuperación de cartera vencida.
- Nivel de morosidad baja.

Fuente: (Unidad de cobranza)

Elaborado por: Alexandra Yallico y Maribel Yallico

Ejecutivo de cobranzas



Debe tener en cuenta:

- El éxito de la unidad de cobranza es que logre una cobranza puntual, no debe permitir que existan retrasos de los socios, pues esta es la clave para que el porcentaje de cobranza sea alto ya que a mayor tiempo que pase la cobranza mayor será la probabilidad que se convierta en cuenta incobrable provocando así un alto índice de morosidad.
- Debe desarrollar habilidades para cobrar las cuentas de la cartera vencida sin necesidad de perder al cliente.
- Debe tener en cuenta que cada cliente es un caso especial, lo cual requiere un estudio técnico al momento de proceder al cobro de la cuota.
- El ejecutivo de cobranzas debe tener un conocimiento de técnicas de cobranzas y saber cuándo y cómo aplicarlos.
- El ejecutivo de cobranzas debe poseer las siguientes cualidades como son:
 - Honestidad
 - Respeto
 - Integridad
 - Creatividad
 - Paciencia

Funciones y responsabilidades

- Elaborar programas mensuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas propuestas,
- Cumplir con los objetivos propuestos dentro de la unidad.
- Establecer políticas de cobro de acuerdo con la Gerencia.
- Elaborar formularios y reportes mensuales.

- Supervisar los procedimientos de cobro.
- Llevar el control del riesgo.

Controles por clientes

Esto se debe realizar con la finalidad de controlar y mantener al día la información del socio e implementar una tarjeta del cliente en donde registre los movimientos y cada fin de mes debe totalizar los saldos

- Nombres y apellidos del socio.
- Domicilio.
- Actividad a la que se dedica.
- Teléfono móvil / Fijo.
- Fecha de operación
- Cuotas pagadas

Conclusiones

- Al haber realizado este trabajo de investigación se llega a la conclusión que el comportamiento y funcionamiento del área de crédito, contable financiero y administrativo se identifica que existe un Control Interno deficiente y el personal que labora dentro de la cooperativa no es suficiente ni estable esto se debe a que existe sobre carga de labores dentro de la entidad y sus departamentos afectando así a la eficiencia y eficacia de sus trabajadores.
- También se puede concluir que el comité de crédito no realiza sus funciones adecuadamente lo que ocasiona que sus procedimientos sean deficientes frente al control de sus procesos por lo cual se identifica que el índice de mora en la cartera de créditos se encuentre elevado siendo la principal razón de la falta de gestión del mismo.
- Se concluye que la cooperativa no cuenta con una herramienta de cobranza de créditos el mismo que permitirá tener un mejor control en las operaciones préstamos y recuperación de cartera así se disminuirá el índice de mora.

Recomendaciones

- Se recomienda al consejo de vigilancia una eficiente evaluación sobre el control interno en las operaciones y proceso crediticios de la entidad, con el fin de otorgar créditos con menor riesgo de morosidad
- Se recomienda al consejo de Administración y al Gerente General que se contrate personal suficiente para el área de créditos ya que al no existir personas fijas y adecuadas en el área perjudica a dar seguimiento a los créditos otorgados existiendo así una cartera vencida elevada
- Se sugiere que se aplique cuestionarios de Control Interno como herramienta de control interno para analizar las deficiencias en el otorgamiento, en la requisición de documentos de crédito y así poder corregir, mejorar y reducir el índice de mora existente en la cooperativa.
- Por último, se recomienda que la cooperativa cuente con unidad de cobranza el cual permitirá que se recupere con mayor facilidad la cartera vencida y se disminuya el nivel de mora contando así con mayor solvencia para financiar más créditos con menos riesgos.

Bibliografía

Helmut Sy Corvo. (2019). *lifeder.com*. Obtenido de lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/control-interno-contable/>

(2016). Obtenido de Eco Finanzas: https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_DE_CREDITO.htm

Baquero, M. (2013). *Manual practico de Control Interno* . Barcelona : Profit.

cobranzas de cartera . (2017). Obtenido de
http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html

Constitución del Ecuador. (2008). *Sistema financiero*. Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf

Coral Lucy, E. G. (2009). *Contabilidad Universitaria* . Bogota : Mc Graw Hill.

Definición de control contable. (2014). Obtenido de Definicion .org:
<https://definicion.org/control-contable>

Derecho Ecuador .com. (17 de MAYO de 2019). Obtenido de
<https://www.derechoecuador.com/cooperativismo->

Domínguez, F. O. (22 de Mayo de 2012). *Introducción al análisis financiero en Finanzas*.
 Obtenido de Wiki - Eoi:
https://www.eoi.es/wiki/index.php/Introducci%C3%B3n_al_an%C3%A1lisis_financiero_en_Finanzas

El auditor moderno. (27 de Enero de 2018). Obtenido de
<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

Falcon, G. (2015). *Evaluación de control interno de la empresa Compuseg Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito*. Quito.

Fred, D. (2003). *Conceptos de Administracion Estrategica*. Mexico : Pearson .

Frias, I. (26 de febrero de 2016). *perspectivasperu.ey.com*. Obtenido de *perspectivasperu.ey.com*: perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/

Gaitan, R. E. (2013). *Control Iinterno y Fraudes*. Colombia: ECOE.

Gavilanes, A. (2017). “*El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015*”. Ambato.

Ley de Compañías. (20 de Mayo de 2014). Obtenido de La Comisión de Legislación y Codificación: <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>

Ley de Cooperativas Codificadas. (29https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf de Agosto de 2001). *Reglamento General a la Ley de Cooperativas*.

Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria. (2014). *Ley de Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector Financiero Popular y Solidaria*. Quito.

Loor, C. (2015). *Evaluación del sistema de control interno a la cooperativa de ahorro y crédito santa Ana de nayon*”. Quito.

MantillaB., S. A. (2017). *Auditoria del Control Interno* . Colombia : ECOE.

Proyecto de educación financiera. (2019). Obtenido de ¿Qué es la morosidad?: <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>

Quinapanta, S. (2019). *“Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito: caso Rhumy Wara Ltda.”*. Ambato.

Quinatoa, N. (2016). *“El control interno y su incidencia en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. agencia Pelileo durante el período 2015 - 2016”*. Ambato.

Reglamentode e Intervención por la Superintendencia de Compañías. (3 de Octubre de 2001). *Resolución de la Superintendencia de Compañías 12*. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Intervencion-cias.pdf

Rosales, L. A. (2014). *Las Cooperativas de Ahorro y Credio en la Economía Popular y Solidaria*. Quito: Imprefepp.

Santos, M. C. (2015). *Control Interno*. MEXICO.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2015). Obtenido de Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario: [https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20\(Corregido\).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20(Corregido).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Octubre de 2015). *Norma para la Gestion de creditos en las cooperativas de ahorro y credito Resolución No. 129-2015-F*. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: <file:///C:/Users/Acer/Desktop/Nueva%20tesis/Norma%20Riesgo%20de%20Crédito%20seps.pdf>

Vega, F. (2017). *“Evaluación del proceso de control interno en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Pujilí Ltda.”*. Ambato.

Zavala, S. (2016). *“Control Interno en la Cartera de Créditos y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.”*. Ambato.

Anexos

Presupuesto

Tabla 12. - Presupuesto General del Proyecto

PRESUPUESTO GENERAL DEL PROYECTO			
Concepto	Cantidad	Precio unitario	Total
Servicios tecnológicos (internet)		\$ 7,30	\$ 80,00
Servicios de copias e impresiones			\$ 112,75
Impresiones de la denuncia del tema	5	\$ 0,05	\$ 0,25
Impresiones y reproducciones	5	\$ 7,50	\$ 37,50
Empastados	3	\$ 25,00	\$ 75,00
Materiales suministros			\$ 36,30
CD portada y escaneados	3	\$ 4,00	\$ 12,00
Anillados	5	\$ 1,50	\$ 7,50
Lápices	2	\$ 0,40	\$ 0,80
Esferográficos	2	\$ 0,50	\$ 1,00
Flash memory	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Servicios de transporte		\$ 5,00	\$ 200,00
Alimentación		\$ 1,50	\$ 60,00
TOTAL			\$ 489,05

Encuestas realizadas

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta aplicada a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Sol de los Andes

Instrucciones: Marque con una X según corresponda

Pregunta 1.- ¿Cree usted que existe un nivel de control interno apropiado en la coac?

SI ()

NO ()

Pregunta 2.- ¿Conoce usted actualmente el manual de créditos existente en la cooperativa?

SI ()

NO ()

Pregunta 3.- ¿El jefe de créditos realiza un monitoreo a la calificación de cartera de créditos con frecuencia?

SI ()

NO ()

Preguntas 4.- ¿Se realizan juntas entre analistas y asesores de crédito para analizar el nivel de morosidad en la cartera?

SI ()

NO ()

Pregunta 5.- ¿Realizan con frecuencia el control al seguimiento a los préstamos concedidos?

SI ()

NO ()

Pregunta 6.- ¿La coac maneja un control interno para sus operaciones?

SI ()

NO ()

Pregunta 7. - ¿El personal que labora en la institución es estable?

SI ()

NO ()

Pregunta 8.- ¿El personal recibe capacitaciones constantes para mejorar su desempeño laboral?

SI ()

NO ()

Pregunta 9.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas de control interno, al personal de crédito para verificar el cumplimiento de la normativa?

SI ()

NO ()

Pregunta 10. - ¿Cree usted que con un buen manejo del control interno contable mejorarán las operaciones de la institución?

SI ()

NO ()

Gracias por su colaboración

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
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 académicas de la unidad de titulación. correcciones reformulación del tema definitivo																				
3	Aprobación de la demanda del tema en Consejo Directivo																				
4	comunicación a estudiantes y directores sobre los temas aprobados																				
5	Elaboración del anteproyecto de investigación																				
6	Revisión en conjunto por directores y pares académicos, emisión de informes																				
7	Corrección a los anteproyectos de titulación y entrega del mismo a las coordinaciones de titulación																				
8	aprobación del anteproyecto 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 y presentación de anillados																				
12	Defensa del trabajo de titulación																				

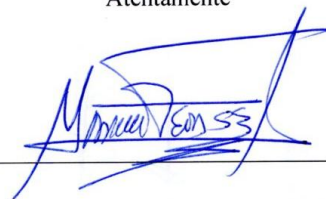
17 de febrero del 2020

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, DR. Héctor Marcelo Venegas Salinas Director del Proyecto de Investigación certifico que las señoritas. **EVA ALEXANDRA YALLICO CHARIGUAMAN, MALCA MARIBEL YALLICO CHARIGUAMAN** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática carrera de Contabilidad Y Auditoria Cp. dentro de la modalidad de titulación (proyecto de investigación); han cumplido con la revisión a través de la herramienta el URKUND el día 12 de febrero del 2020 del proyecto denominado **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO CONTABLE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2019”** dado con un resultado un 8% de coincidencia, porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo en cuanto puedo certificar.

Atentamente



DR. Héctor Marcelo Venegas Salinas

Cd. N°: 1705281440

Director

URKUND

Documento: [TESS VALERIA CASTAÑEDA CORREDO BERNUCCI](#)
 Presentado por: valeriaa@gmail.com
 Enviado: henrygiz.urb@analysis.urkund.com
 Mensaje: Proyecto de tesis: [Historia del movimiento cooperista](#)
 98% de éxito, 47 páginas, 54 componentes de texto presente en 18 fuentes.

Lista de fuentes - Bloques

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	https://repositorio.una.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26540/1/TESSVA.pdf
	https://dss.derechos.org/nizkor/uruguay/doc/tecnica-de-credito.html
	PROY. INV. DNU CASTILLO.pdf
	TESS VALERIA CASTAÑEDA CORREDO BERNUCCI
	Tesis Veronica Aguilera, URKUIND 16_05_2018.docx
	PROYECTO DE GRADUACION - Daniela Lopez.pdf
	TESS-Inv-urkund.docx

1706

Antecedente: 3 Descripción del problema 5 Formulación del problema 6 Justificación 7 Objetivos 8 Opinión General 8 Opiniones Específicas 9 Conclusión 1 Marco

Tercero 8.1 Marco Referencial 8.1.1 Marco legal 8.1.1.1 Marco Constitucional 34 Capítulo II Metodología de la investigación 38 2.1. Marco 38.2.2 Tipos de investigación 38 3.3 Técnica e instrumentos de investigación 39 3.4 Universo 39 Marco 39.2.5 Procedimientos de la información de Capítulos II Resultados) Discusión 41 3.1.1 Técnica utilizada a los miembros del Consejo de Administración Consejo de Vigilancia, inspectores de crédito 41 3.1.1.1 Interpretación de resultados de la aplicación de la encuesta 51.2.1 Propuesta 52 2.1.1 Tema 51.3.3 Objetivos 52 2.1.1 General 52 2.1.4 Caracterización de Control Interno 54 IV. Conclusiones y Recomendaciones 54 Bibliografía 56 Anexos 58 Presupuesto 54

Índice de tablas: Tabla 1.- Entidad fundadora de las primeras cajas de ahorro del Ecuador 10 Tabla 2.- Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito 11 Tabla 3.- Segurización de las cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador 14 Tabla 4.- Elementos de Control Interno Control 15 Tabla 5.- Nivel de riesgo de crédito 26 Tabla 6.- Universo 39 Tabla 7.- Nivel de riesgo 38 Tabla 8.- Marcos y países estudiados 11 Tabla 11.- Unidad matriz de cobertura 81 Tabla 12.- Presupuesto 84 Tabla 13.- Presupuesto General del Proyecto 94

Índice de figura: Figura 1.- Efectividad del Control Interno Control 17 Figura 2.- Caso BNU 2017 18

Resumen ejecutivo La presente investigación tiene como propósito analizar la incidencia del CII Controlable en el proceso crediticio para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Son de los Años: La metodología utilizada fue de campo con un enfoque cualitativo y cuantitativo. La propuesta influye en realizar cuestionario de CII que permite un adecuado y eficiente control en los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, estrategia así disminuir el índice de morosidad y a su vez.

para la optimización del proceso crediticio es necesario que se

aplique de manera correcta los procedimientos y normativas establecidas en los manuales de crédito y cobranza en el cual se conoce

Valeria Castañeda Corredo Bernucci
 1705-2819440