

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO

COMPONENTE DEL COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA PERIODO 2017-2018.

AUTORA:

MARÍA SILVANA YÁNEZ BORJA

Guaranda, mayo, 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO

COMPONENTE DEL COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA PERIODO 2017-2018.

Informe Final presentado como requisito parcial para aprobar el trabajo de Titulación, para optar por el Título de:
Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP.

AUTORA:

MARÍA SILVANA YÁNEZ BORJA

DIRECTOR:
ING. JAVIER GARCÍA MSC
PARES ACADÉMICOS
DR.C MARLON GARCÍA
ING. EDDY ALVARADO MSC.

Guaranda, mayo, 2019

DERECHOS DE AUTOR

Yo **MARÍA SILVANA YÁNEZ BORJA** con C.I: 0201988219, en calidad de autora del trabajo de investigación: **"COMPONENTE DEL COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA PERIODO 2017-2018."**, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

NOTARIA PRIMERA DEL CANTON GUARANDA

.....

Firma:

María Silvana Yánez Borja

Cd N°0201988219

Di 2 copias.

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA
SEÑORITA MARIA SILVANA YANEZ BORJA

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día VIERNES, DIECISIETE DE MAYO DE DOS MIL DIECINUEVE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparece la MARIA SILVANA YANEZ BORJA, portadora de la cédula de ciudadanía número cero dos cero uno nueve ocho ocho dos uno guion nueve. La comparecientes es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de estado civil, soltera capaz de contraer obligaciones, domiciliada en la parroquia Guanujo, cantón Guaranda, provincia Bolívar, a quien de conocer doy fe en virtud de haberme exhibido su cédula de ciudadanía y papeleta de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertida por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinada en forma separada, de que comparece al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentada en debida forma, prevenida de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declara lo siguiente:" Previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CP: Que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado " **COMPONENTE DEL COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA PERIODO 2017-2018.",** es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por la compareciente, 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 le fue a la compareciente íntegramente por mí el Notario, se ratifica 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.-

NOTARIA 01
GUARANDA
168225

NOTARIA PRIMERA DEL CANTON GUARANDA

SEÑORITA MARIA SILVANA YANEZ BORJA
C.C.020198821-9

Doctor Guido Fabian Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA.

ING. JAVIER GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

Que la señorita **María Silvana Yánez Borja** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado, **"COMPONENTE DEL COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA PERIODO 2017-2018"** en tal virtud, faculto a la interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 8 días del mes de mayo del 2019

Atentamente,

MSC. Javier García
Cd N°0200583250

DIRECTOR

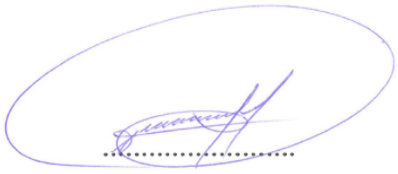
DR.C. MARLON GARCÍA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

Que la señorita **María Silvana Yánez Borja** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **"COMPONENTE DEL COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA PERIODO 2017-2018"**, en tal virtud, faculto a la interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 8 días del mes de mayo del 2019

Atentamente,



.....

DR.C. Marlon García

Cd N° 0200724714

PAR ACADÉMICO

III

ING. EDDY ALVARADO M.SC. EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

Que la señorita **María Silvana Yánez Borja** estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **"COMPONENTE DEL COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA PERIODO 2017-2018"**, en tal virtud, faculto a la interesada, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 14 días del mes de mayo del 2019

Atentamente,

Ing. Eddy Alvarado M.SC.
Cd N°0703129981
PAR ACADÉMICO

IV

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada primera mente a Dios quien me ha dado la salud a mis padres, hermanas, sobrina y amigos de manera especial a mi madre quien ha sido mi apoyo constante para alcanzar la meta planteada y como no agradecer mi esfuerzo mi perseverancia ya que de esta forma he logrado alcanzar mis sueños anhelados.

Yánez Borja María Silvana

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios quien me ha dado la vida, la salud permitiéndome de esta manera alcanzar a culminar con éxito la carrera profesional.

Agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar, de manera especial a la Facultada de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática por haberme dado la oportunidad de continuar con mis estudios.

De manera muy especial mi agradecimiento al Sr director de tesis Ing. Javier García y pares académicos Dr. Marlon García, Ing. Eddy Alvarado quienes me han ayudado en el desarrollo del trabajo de investigación.

A nuestros maestros por habernos impartido sus conocimientos en el transcurso de la carrera estudiantil para tener un futuro mejor.

A nuestros padres familiares amigos quienes me han brindado su apoyo para ser mejores cada día.

Así como también al Lic. Patricio Pérez Gerente General de la Cooperativa San José y todo el personal que labora en esta noble Institución, por haberme permitido realizar mi trabajo de Investigación.

Yánez Borja María Silvana

TABLA DE CONTENIDOS

Pág.

DERECHOS DE AUTOR I

..... I

ING. JAVIER GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA II

..... II

DR.C. MARLON GARCÍA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA III

ING. EDDY ALVARADO M.SC. EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA IV

DEDICATORIA V

RECONOCIMIENTO VI

TABLA DE CONTENIDOS VII

ÍNDICE DE TABLAS X

ÍNDICE DE GRÁFICOS XI

ÍNDICE DE ANEXOS XII

RESUMEN XIII

ABSTRACT XIV

INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO I 2

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3

DESCRIPCION DEL PROBLEMA 3

HIPÓTESIS 4

PREGUNTAS DIRECTRICES 4

OBJETIVOS 5

OBJETIVO GENERAL 5

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 5

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 6
CAPÍTULO II 7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 8
CONCEPTO DE CONTROL INTERNO 8
IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COSO I 8
OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO COSO I 9
BENEFICIOS DEL CONTROL INTERNO COSO I 10
COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO COSO I 10
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO 11
CARTERA VENCIDA 11
PROVISIÓN DE CARTERA 12
MOROSIDAD 12
PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA 13
EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA 13
CAPÍTULO III 14
METODOLOGÍA 15
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 16
TIPOS DE INVESTIGACIÓN 17
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 18
POBLACIÓN Y MUESTRA 20
DISCUSIÓN 21
CONCLUSIONES 21
LIMITACIONES 22
RESULTADOS 23
CAPÍTULO IV 24
PROPUESTA 25
IMPACTO 26

BIBLIOGRAFÍA 30
ANEXOS 32
ENTREVISTA 37
PROCESAMIENTO DE DATOS 38
TABULACIÓN DE LOS DATOS ENCUESTA SOCIOS 49
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS 60
CURRÍCULUM VITAE 63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 variable independiente 18
Tabla 2 Variable Dependiente 19
Tabla 3 Existe atraso en sus pagos 38
Tabla 4 Existe rigurosidad al momento de otorgar un crédito 39
Tabla 5 Se realizan gestiones para la recuperación de cartera 40
Tabla 6 Existen políticas de recuperación de cartera 41
Tabla 7 Se requiere tener más información 42
Tabla 8 Existe control de clientes 43
Tabla 9 Existe un departamento de evaluación 44
Tabla 10 Se maneja de forma adecuada la información 45
Tabla 11 El personal cumple con todas las políticas 46
Tabla 12 La gerencia desempeña su labor 47
Tabla 13 Está dispuesto a apoyar un trabajo de investigación 48
Tabla 14 Conoce los beneficios de la Cooperativa 49
Tabla 15 Ha recibido un préstamo 50
Tabla 16 Ha caído en mora 51
Tabla 17 Causa de caer en mora 52
Tabla 18 Le gustaría un recordatorio de pago 53
Tabla 19 Le ha visitado un notificador 54
Tabla 20 Está de acuerdo con la documentación 55
Tabla 21 Se le comunica de los beneficios 56
Tabla 22 Recomendaría la Cooperativa 57
Tabla 23 La calidad del servicio es adecuada 58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1Cree Ud. que existen créditos atrasados 38
Gráficos 2 Rigurosidad al momento de otorgar un crédito en la cooperativa 39
Gráficos 3 Gestiones para enfrentar índice de riesgo 40
Gráficos 4Existen políticas para la recuperación de cartera 41
Gráficos 5 se requiere tener más información 42
Gráficos 6 existe un mecanismo de control sobre los datos de los clientes 43
Gráficos 7 existe un departamento de evaluación de riesgo 44
Gráficos 8 se maneja información y comunicación con el personal 45
Gráficos 9 cree Ud. que se cumplen todas las políticas 46
Gráficos 10 cree que la gerencia desempeña correctamente su función 47
Gráficos 11 estaría dispuesto a apoyar un trabajo de titulación 48
Gráficos 12 beneficios que ofrece la cooperativa 49
Gráficos 13 usted ha recibido un préstamo 50
Gráficos 14 ha caído Ud. en mora 51
Gráficos 15 cuales son las causas 52
Gráficos 16 vencimiento de su crédito 53
Gráficos 17 ha sido Ud. visitado por un notificador de crédito 54
Gráficos 18 Está de acuerdo con la documentación solicitada 55
Gráficos 19 se le comunica sobre promociones 56
Gráficos 20 recomendaría la Cooperativa a sus familiares 57
Gráficos 21 considera Ud. la calidad del servicio 58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1Formato de Encuesta 32
Anexo 2 Encuesta Socios 35
Anexo 3 Entrevista 37
Anexo 4 Comprobación Hipótesis 60
Anexo 5 Calculo Chi Cuadrado 61
Anexo 6 Decisión 62

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

Título del trabajo de titulación:

Componente del Coso I y su Incidencia en la Recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Periodo 2017-2018

Autora: María Silvana Yánez Borja

Director: MSC. Javier García

18, febrero del 2019

RESUMEN

El actual trabajo de investigativo "Componente del COSO I y su incidencia en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Periodo 2017-2018", nos mostró mediante la encuesta realizada al personal de crédito y cobranza que la Cooperativa muestra pequeñas falencia en lo referente del control interno ya que al parecer no se están cumpliendo con todos los componentes del COSO I, dentro de los departamentos para identificar eventos, que afectan a la cooperativa y así poder reducir, evitar, transferir y aceptar, con el objetivo de cumplir y mejorar la toma de decisiones.

Los componentes de COSO I son los siguientes, Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Seguimiento, mediante la encuesta antes menciona y luego de una revisión y análisis exhaustivo se determinó que existen debilidades y errores en el sistema de control interno, informalidad de la normativa interna, cartera vencida, entre otros, lo cual hace que la entidad se vea afectada.

Por lo tanto, con lo antes expuesto en este trabajo de investigación se buscará proporcionará un informe, en donde se planteará una propuesta para mejorar la gestión y mitigación de riesgos, con el propósito de brindar estrategias viables para lograr el crecimiento y la sostenibilidad de la Cooperativa San José Ltda.

Palabras claves: COSO I, Cooperativa, Cartera Vencida, préstamo, crédito.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND COMPUTER MANAGEMENT

Title of the degree work:

Component of the Coso I and its Incidence in the Recovery of Past Due Portfolio in the Savings and Credit Cooperative San José Ltda. Period 2017-2018.

Author: María Silvana Yánez Borja
Director: MSC. Javier García

18, February 2019

ABSTRACT

The current investigative work "Component of COSO I and its impact on the recovery of overdue loans in the Savings and Credit Cooperative San José Ltda. Period 2017-2018", showed us through the survey made to credit and collection staff that the Cooperative shows small shortcomings with regard to internal control since it seems that not all COSO I components are being complied with within the departments to identify events that affect the cooperative and thus reduce, avoid, transfer and accept, with the aim of fulfilling and improving decision making.

The components of COSO I are the following: Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, Supervision and Monitoring, through the survey mentioned above and after a thorough review and analysis it was determined that there are weaknesses and errors in the system of internal control, informality of internal regulations, past due loans, among others, which causes the entity to be affected.

Therefore, with the foregoing in this research work will seek to provide a report, which will raise a proposal to improve the management and mitigation of risks, in order to provide viable strategies to achieve growth and sustainability of the Cooperative San José Ltda.

Keywords: Keywords: COSO I, Cooperative, Past Due Portfolio, loan, credit.

INTRODUCCIÓN

La propuesta a realizarse tiene como propósito principal brindar una forma eficiente a la Cooperativa de ahorro y crédito para mejorar su sistema de cobranza y manejo de la cartera vencida, lo cual involucraría al personal encargado de la parte crediticia de la entidad.

La realización de la siguiente propuesta, es con la finalidad de que el personal que se encuentra encargado del área crediticia tengan los conocimientos necesarios sobre el manejo de Control Interno y de esta manera contribuir a que el personal desempeñe su labor de manera eficiente, lo cual ayudaría a la financiera a minimizar los riesgos que esta llegue a tener en cuanto al índice de morosidad y recuperar la cartera vencida que presenta.

La aplicación de estas estrategias resulta útil, para analizar las solicitudes de crédito y el entorno, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos., lo que conlleva a una eficiente intermediación financiera, así como para brindar información necesaria a todos los miembros de la institución a fin de que obtengan una mejor noción del manejo de los servicios financieros.

De este modo los ejecutivos encargados de crédito y cobranza, estarán idóneos para actuar en ambientes económicos competitivos y rápidamente cambiantes, para ajustarse a los requerimientos y prioridades de la Cooperativa.

CAPITULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿CÓMO INCIDEN LOS COMPONENTES DEL COSO I EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA.?

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., es una de las varias cooperativas que viendo la necesidad de satisfacer y ayudar a la población otorga créditos de diferente tipo a todos sus socios, tales como, créditos de consumo, vivienda y micro créditos, pero a pesar de tener una gran acogida, por parte de sus socios enfrenta varios problemas al no dar un debido seguimiento al destino del crédito y al proceso de control interno, con respecto al otorgamiento de préstamos estos no tienen un debido seguimiento dado que los socios incumplen con los acuerdos de pago establecidos, sean estos por olvido, atraso o falta de voluntad de pago, o por factores, internos o externos por ejemplo perdidas económicas dentro del negocio, desastres naturales, que impiden el cumplimiento de pago entre otros, obteniendo de esta forma cartera vencida. sin embargo, esta Cooperativa tiene como propósito originar el desarrollo económico y social bajo la organización de una empresa eficaz y segura que establecida en objetivos claros, accediendo a atender a la ciudadanía y microempresarios de la Provincia de Bolívar.

HIPÓTESIS

¿Implementando los componentes del COSO I ayuda en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Periodo 2017-2018?

PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Qué referentes teóricos sustentan el análisis de control interno en el proceso de recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa San José Ltda.?

2. ¿Cuál es la situación que presenta en la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito san José Ltda. ¿En el manejo de Control Interno y en el proceso de recuperación de cartera vencida?

3. ¿Qué plan de acción ayudara a obtener una mayor eficiencia en el proceso de recuperación de cartera vencida en el proceso de cobranza de la Cooperativa San José Ltda.?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Promover los componentes del COSO I y su incidencia en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. periodo 2017 – 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar los referentes teóricos del COSO I en la recuperación de cartera vencida documentada por diferentes autores.
- Realizar un diagnóstico sobre el COSO I en la recuperación de carteara vencida, y metodologías.

- Elaborar una propuesta de guía didáctica de aplicación del COSO I para la recuperación de cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El siguiente tema se elaborará con la finalidad de brindar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José LTDA. Una propuesta dirigida para el personal de crédito y cobranza y a su vez para la gerencia, que ayude a cumplir con todos los componentes del COSO I.

Con la realización de esta propuesta, se proyecta otorgar a la Cooperativa tácticas que accedan de una manera eficiente a mejorar la intermediación financiera y de manera consecuente los resultados operativos, el propósito de esta propuesta es ayudar a conseguir disminuirlos riesgo de las carteras vencidas; para lo cual debemos aprovechar que todo el personal que labora en el área de crédito y cobranza presentan la mejor predisposición para renovarse y poder desarrollar sus actividades de una manera más eficiente y eficaz.

Dicha estrategia que elaboramos será de gran utilidad ya que busca mejorar el control interno mediante sus cinco componentes, los cuales ayudaran a mejorará todo el ámbito de trabajo y la accesibilidad de cobranza de los créditos atrasados, lo que será de gran interés para la Cooperativa ya que tendrá mejor fluidez económica.

Así mismo el personal, se encontrará capacitados para interactuar en un ambiente competitivo, para ajustarse a las exigencias y prioridades de socios y clientes.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El control interno surgió junto a la partida doble, la cual fue una de las medidas descrita por Franciscano Fray Lucas Paccioli en su libro titulado CONTABILIDAD DE PARTIDA DOBLE en el siglo XV. Pero fue tomada en cuenta a finales del año XIX debido a que las personas de grandes negocios no podían atender todos las dificultades operativas, administrativas y financieras por lo cual se sintieron en la obligación de delegar funciones dentro del ámbito de trabajo, lo que llevo a crear sistemas y procedimientos que prevengan, disminuyan fraudes o errores y protejan sus intereses (Torres, 2017).

CONCEPTO DE CONTROL INTERNO

Según (Del Toro, 2005) menciona que el control interno es el proceso compuesto por operaciones efectuado por la dirección y el resto de empleados de una entidad para facilitar la seguridad sensata al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad

Podemos decir que el control interno es el volante de una empresa, Cooperativa etc., la cual produce que se lleven a cabo todas las reglas para que la institución funcione de una manera adecuada, cumpliendo con todas las políticas, procedimientos, métodos, lo mismo que tiene como único objetivo prevenir riesgos en la entidad.

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO COSO I

(Henao, 2017), Indica que el control interno es calificado como una de las técnicas de mayor calidad de la función administrativa, debido a que admite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos" es decir el propósito final de los controles es resguardar la subsistencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados.

(Polisello, 2013), menciona que la importancia del COSO I es facilitar un modelo en base al cual las entidades evalúen sus sistemas de control, también a que se enfoca a

integrar diversos conceptos de control interno dentro de un marco en el que se pueda establecer una definición común e identificar los componentes de control.

La importancia del COSO I podemos mencionar y concluir que tiene como único propósito proteger los recursos de la entidad o cualquier negocio que lo esté utilizando para evitar pérdidas por estafa o negligencias y a su vez este busca descubrir las cosas o métodos que no se estén cumpliendo dentro de los objetivos de la organización.

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO COSO I

Según (Fierro, 2013) refiere que el control interno consta de varios objetivos los cuales son de importancia para todo su procedimiento, los cuales son los siguientes.

- Prevenir fraudes
- Descubrir hurtos o malversaciones
- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable segura y oportuna
- Localizar errores administrativos, contables y financieros
- Proteger la eficiencia del personal
- Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- Mediante su evaluación, graduar la extensión del análisis, comprobación y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoria por parte del auditor.
- Detectar los riesgos inherentes a la cartera de crédito, riesgo administrativo, financiero, como de la plataforma tecnológica.

Podemos mencionar que el objetivo que presenta el COSO I, es proporcionar una base de seguridad dentro de una empresa, brindando una eficacia y eficiencia en todas las operaciones y a su vez esta busca dar cumplimiento a los reglamentos, normas que sean aplicables dentro de una entidad.

BENEFICIOS DEL CONTROL INTERNO COSO I

Los benéficos que el COSO I presenta es que se puede evaluar y analizar las implicaciones de este proceso como por ejemplo, cuáles son los objetivos a corto, mediano y largo plazo de la entidad sea pública o privada y principalmente el rol que desempeña los Gerentes, Contralores, Directores Financieros, Contadores, Auditores y Revisores Fiscales, asumiendo la eventual necesidad de adoptar las normas internacionales de información financiera y las normas internacionales de auditoría, es natural concienciar a cada uno de los líderes de los procesos y áreas de la institución en general que la responsabilidad no es exclusiva del contador y la oficina de control interno, auditoría interna, asesor o quien haga sus veces (Arango, 2013).

Podemos decir que es de gran beneficio utilizar el sistema de COSO I y sus componentes, debido a que este sistema ayuda a lograr metas establecidos por parte de los que la dirigen, a su vez ayuda a reducir cualquier riesgo de corrupción dentro de la entidad, asimismo beneficia al buen manejo organizacional, logrando mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO COSO I

El COSO I está conformado por 5 componentes los cuales están relacionados entre sí. Estos componentes son utilizados para todas las Organizaciones (sean públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos (Auditoría Interna de la Nación, 2017).

Los componentes son:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión y monitoreo

El COSO I o también llamado control interno está constituido por cinco componentes los cuales tienen diferentes modos de actuar pero sin embargo funcionan interrelacionados, el primer componente es el ambiente de control podemos decir que este componente busca proporciona los valores y principios necesarios para ayudar lograr una institución transparente, seguido viene el segundo componente que es

evaluación de riesgo este componente ayuda a tener la información necesaria para que la empresa o persona encargada esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas en alguna circunstancia, así mismo tenemos el tercer componente actividades de control, este componente permite establecer y ejecutar operaciones, en toda la organización o institución, asegurar que se empleen las operaciones necesarias para operar y disminuir los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz.

Seguidamente tenemos el cuarto componente información y comunicación este tema es de gran importancia y se lo debe poner en práctica en el diario del trabajo debido a que este componente nos permite captar información, la cual se la debe intercambiar para desarrollar, gestionar y controlar operaciones en las distintas áreas operativas, administrativas y financieras. Por ultimo tenemos el quinto componente supervisión y monitoreo podemos decir que es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, el cual evalúa si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

La administración es responsable de constituir y mantener un sistema de control interno efectivo. La Comisión de Auditoría es la encargada de supervisar estos controles y revisar la efectividad del sistema en su totalidad. Un sistema de control interno efectivo brinda una seguridad razonable de que las políticas, procesos, tareas, comportamientos y otros aspectos de una organización, considerados en su conjunto, facilitan su operación efectiva y eficiente, ayudan a garantizar la calidad de la emisión de informes internos y externos y contribuyen a asegurar el cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Instituto de Comités de Auditoría, 2017).

La evaluación del control interno tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa.

CARTERA VENCIDA

La cartera vencida son valores que se encuentran sin pagar, los cuales son considerados como pagos vencidos, esto significa que ya ha llegado la fecha de pago y el cliente no se acercado a cancelar el valor correspondiente de su adeudo, lo cual esta constituida por documentos de garantía, si los créditos en su totalidad no han sido pagados a la fecha de

vencimiento y generan para la institución un impacto negativo para la liquidez de la empresa (Campoverde, 2017).

Podemos mencionar que la cartera vencida es cuando una persona natural o jurídica realiza un tipo de prestación a una entidad pública o privada de dinero por un plazo fijo, por el cual brinda documentos para su garantía, pero sin embargo llega el momento de realizar la cancelación del crédito, ya sea de manera total o parcial y no lo realiza a esto denominamos deudor, lo cual representa la cartera vencida de la entidad.

PROVISIÓN DE CARTERA

Es la disminución del valor de la cartera y se reconoce como gasto, de modo que su contabilización será un crédito a la cuenta provisión de cartera y un débito a la cuenta de gastos.

En toda entidad bancaria donde se realice colocaciones existe un riesgo normal que algunos clientes no paguen sus deudas. Para prever y reconocer ese riesgo constante de perder parte de lo vendido a crédito, de no poder recuperar esa cartera, de no poder cobrar esas deudas, la empresa, mensualmente hace una provisión sobre el valor de la cartera, que según análisis del comportamiento de sus deudores, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe aprovisionar (Algarra, 2009).

La provisión de la cartera no es otra cosa que una cantidad de dinero que tiene la empresa como un ahorro, este se utiliza cuando la entidad ha realizado un crédito a una persona y esta no ha cumplido su pago en el tiempo predispuesto lo cual representa a la entidad un adeudo es decir una cartera vencida, pues entonces es aquí donde funciona la provisión de la cartera reembolsando valor para cubrir y satisfacer la factura vencida.

MOROSIDAD

El concepto de morosidad sería la demora en el cumplimiento del pago de compromisos contraídos, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha establecida. La morosidad, evidentemente, es un tema de especial preeminencia para las instituciones financieras, especialmente por el hecho de que puede inducir la insolvencia de quien la padece e incluso derivar en una situación de concurso de acreedores si no se controla apropiadamente (González, 2008).

La morosidad es la falta de puntualidad o retraso, en específico en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Recuperación de cartera comprende el ejercicio minucioso de las principales cualidades de los préstamos del banco en función de su desenvolvimiento medido en términos de su estado de cartera. Es importante la recuperación de los préstamos ya que de ellos depende la disponibilidad de los recursos para mantener activas las operaciones de un banco o institución monetaria (Reyes, 2017).

La recuperación de cartera se la realiza cuando uno realiza prestaciones a segundas personas y están no cumplen con sus responsabilidades de pago en el momento preciso, por lo tanto, se comienza la cobranza de esta deuda ya sea de manera personal, virtual, o telefónica para recuperar el capital perdido, ya que sin este capital la empresa o entidad estaría perdiendo fluidez económica para realizar otras prestaciones o realizar pagos.

EFICIENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

La eficiencia de recuperación de cartera, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta es decir poder recuperar el dinero dado en un préstamo el cual no ha sido cancelado en la fecha fijada. La eficiencia se trata de la capacidad de alcanzar el objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización para la institución (Baltodano, 2016).

La eficiencia de la recuperación de las carteras vencidas depende de cómo se maneje la institución, cooperativa o entidad, ya que cada una de ellas tiene sus diversas formas de realizar cobranza, muchas de estas realizan notificaciones ya sea por email o de manera personal también haciéndoles firmar la notificación y de esta manera comprometer al cliente a realizar el pago en una fecha adecuada, otra manera de realizar cobro es mediante vía telefónica realizando llamadas para indicarles que la fecha de su pago ya caduco y que debe acercarse de la manera inmediata a realizar sus cancelación, pero ya este depende de cada institución como se maneje en el ámbito de cobranza.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Analítico

Se empleará el método analítico el mismo que facilitará realizar una interpretación y análisis a cerca de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas y entrevista.

Método inductivo: Dicho método nos ayudará a partir de hechos específicos para lograr conclusiones y estrategias sobre lo que está ocurriendo en la Cooperativa san José Ltda. Con su manejo interno y la cartera vencida en dicha institución (Briton, 2010) .

Método deductivo: Este método nos ayudará a razonar puntos generales y a buscar aplicaciones particulares para el tema. Esta técnica se aplica realizando un análisis a los encuestados para verificar cada punto a indagar y buscar soluciones a hechos particulares dentro de la cooperativa, en especial en la construcción de estrategias (Pulpeiro, 2012).

Histórico

Este método a emplearse nos ayudara a formular los antecedentes, el mismo que permite fundamentar bibliográficamente esta investigación.

Diagnóstico

Las posibles causas de que exista una cartera vencida en la Cooperativa se puede deber primero al mal nivel económico que está pasando el país, segundo puede deberse a un mal manejo del control interno dentro de la Cooperativa con el personal que se encarga de realizar el crédito y la correspondiente cobranza.

Al momento de realizar un crédito a un socio se debe verificar cada documento que esta entrega como garantía de su deuda, también se debe verificar si para lo que se está solicitando el crédito sea en lo que se va a ocupar el dinero.

Todos estos puntos enmarcan a un buen encaminamiento de la Cooperativa ya que, si se están cumpliendo con todos los componentes del COSO I, la institución no deberá presentar un elevado índice de morosidad.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Encuesta: por medio de esta metodología obtendremos información concisa de parte de las personas que laboran en el departamento de crédito y socios de la Cooperativa las cuales nos facilitaran información que necesitaremos para el desarrollo culminación, presentación del trabajo de Investigación.

Entrevista: la misma que estará dirigida al Gerente de la Cooperativa permitiéndonos recolectar información pertinente y confiable sobre la presente investigación.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Con el propósito de obtener datos e información veraz y oportuna se aplicará las siguientes técnicas:

Investigación descriptiva: esta investigación se encarga de puntualizar las características de la población de estudio esta metodología se centra en el que en el porqué del sujeto de investigación en otras palabras su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones que produce determinado fenómeno describe el tema de investigación sin cubrir el por qué ocurre. (Muguira, 2017)

La siguiente investigación se la realizará de forma descriptiva ya que observaremos y describiremos cómo funciona el sistema interno con cada uno de sus componentes dentro de la cooperativa sin interponerse en esta.

Investigación bibliográfica: según (Manuel Luis Rodrigez, 2013) menciona que la Investigación bibliográfica **"**busca información para la construcción de un proyecto de investigación" ocupa un papel muy importante ya que esta garantiza la calidad de los fundamentos teóricos a investigar.

Ayudando a seleccionar contenidos científicos (libros, folletos, periódicos, revistas, internet, etc.) en lo concerniente a las variables del trabajo de investigación.

Investigación de campo: la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde han ocurrido los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales de un ambiente natural el investigador no manipula variables debido a que este hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (Arismendi, 2016)

Se llevará a cabo atreves de una encuesta al personal que se encuentra encargado de realizar los trámites de créditos y cobranza, de igual manera se realizará una entrevista al gerente general que labora en la cooperativa San José Ltda., y de esta manera adquiriremos la suficiente información para identificar cómo se realizar el proceso de cobranza y como se encuentra la cartera de la cooperativa.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 1
variable independiente

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítem Preguntas
Cartera vencida	Podemos llamar cartera vencida a un monto total de créditos autorizados para una persona física, o natural, que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.	• Análisis inadecuado de las Políticas de Crédito • Créditos en mora • Manejo inadecuado en el control de la cartera	✓ Procesos no ejecutados ✓ Intereses ✓ I liquidez de la empresa	¿Cree Ud. que existen créditos que tienen atraso en sus pagos en la Cooperativa San José Ltda.? ¿Cree Ud. que existe rigurosidad al momento de otorgar un crédito en la Cooperativa San José Ltda.? ¿Se realiza gestiones adecuadas para enfrentar el alto índice de riesgo en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa San José Ltda.? ¿Cree Ud. que existen políticas para la recuperación de cartera en mora de la Cooperativa San José Ltda.? ¿Cree Ud. que se requiere tener más información sobre la persona a la cual se le va a otorgar un crédito?

Fuente: (Acurio, 2018)
Elaborado por: María Yánez

Tabla 2
Variable Dependiente

Variable Dependiente	**Conceptualización**	**Dimensión**	**Indicadores**	**Ítem Preguntas**
COSO I	Es todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o atreves de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito	Liderazgo corporativo Calidad de servicio Nivel organizacional	Participación del personal Tiempo de atención Coordinación de áreas	¿Cree Ud. que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito existe un mecanismo de control sobre los datos de los clientes? ¿Existe un departamento de evaluación del riesgo dentro de la Cooperativa San José Ltda.? ¿Se maneja de forma adecuada la información y comunicación con todo el personal que labora en la Cooperativa San José Ltda.? ¿Cree Ud. que el personal que labora en la Cooperativa está cumpliendo con todas las políticas y procedimientos establecidos por la Gerencia? ¿Cree Ud. que la Gerencia está desempeñando correcta mente la supervisión y seguimiento de los datos financieros de la Cooperativa San José Ltda.? ¿Estarían dispuestos a poyar un trabajo de investigación que promueva la aplicación del COSO I en la recuperación de cartera vencida?

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que deberá ser tomada en cuenta estará conformada por los socios de la Cooperativa, asesores de crédito entre otros

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

Analizando el trabajo de campo con la aplicación de las encuestas al personal de crédito y cobranza, Entrevista al Gerente y encuestas a los socios de acuerdo con los resultados obtenidos; se ha llegado a las siguientes conclusiones

- ✓ Se llega a la conclusión que sería factible desarrollar un mejor ámbito de control que ayude al personal de la Cooperativa a realizar su desempeño de mejor manera.
- ✓ Se concluye que se necesita verificar cada uno de los documentos y verificar que estos sean totalmente verídicos, para disminuir los riesgos crediticios.
- ✓ Analizando el tema de información y comunicación se concluye que es de manera importante aumentar el tema de intercambio de información ya se de manera verbal, computarizada o manual.
- ✓ También se llegó a la conclusión que dentro la entidad debería haber más seguimiento sobre los puntos que están presentando dificultades, tal es el caso de la cartera vencida.

LIMITACIONES

- Poca información de los antecedentes sobre la investigación referente como incide de los componentes del COSO I en la recuperación de cartera vencida.
- Falta de apoyo científico referente al tema
- Corto tiempo para investigar de manera concisa de como se está manejando cada componente del COSO I dentro de la Cooperativa, para la recuperación de cartera vencida.

RESULTADOS

Como resultados tenemos presente que la Cooperativa San José Ltda. si está pasando por un periodo de cartera vencida pero que no representa niveles altos, a su vez también podemos verificar que la institución si conoce y tiene implantado un control interno dirigiéndose con cada componente de este, pero sin embargo al parecer estos no se están cumpliendo de manera efectiva.

Por lo tanto, es indispensable optimizar el aspecto de cumplimiento de cada uno de los componentes del COSO I, para de esta manera mejorar en el ámbito crediticio y la recuperación de cartera vencida, mediante la encuesta observamos que en el primer componente que es el ambiente control, está faltando efectuar conferencias, charlas para fortalecer la organización dentro de la cooperativa.

En el segundo componente evaluación de riesgo podemos decir que se está minimizando el aspecto de rigurosidad al momento de solicitar documentos correspondientes de un cliente lo cual es de gran importancia debido a que este es la seguridad de la institución en caso que el acreedor de un crédito no cancele. Como tercer componente tenemos actividades de control, tema de gran relevancia ya que en cualquier institución debe existir un excelente control de los documentos, sistema operativo para de esta manera minimizar los riegos de cartera vencida, la importancia del cuarto componente sobre la Información y Comunicación, entre los encargados del área de créditos y cobranza debe haber una buena comunicación para saber si presentan algún inconveniente con un cliente y de esta manera todos enterados de los acontecimientos, deben manejar la información de manera adecuada para de esta manera hacer que la cooperativa no se vea afectada de ninguna manera, tanto económicamente o desprestigiándose, en el quinto componente que es supervisión y seguimiento, en este punto podemos manifestar que la gerencia debe tener mayor severidad en dar seguimiento en los diferentes departamentos de la cooperativa, para que estos estén cumpliendo de acuerdo a los reglamentos del control interno, lo cual ayudara a evitar cualquier tipo de riesgo para la entidad.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Tema

Elaborar una propuesta de guía didáctica de aplicación del COSO I para la recuperación de cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

Importancia

El proceso de la siguiente propuesta se la realiza examinando cada una de las respuestas que se obtuvo en la encuesta ejecutada tanto al personal encargado de crédito, una entre y cobranza como también a los socios y mediante la entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. lo cual nos lleva a plantear estrategias que ayuden a reformar el movimiento de la Cooperativa, creando que esta sea una de las primordiales Cooperativas que se localice a la evolución en la provincia de Bolívar, la exploración de contenidos científicos, documentos, experiencias y análisis personal ha hecho que concluyamos en los siguientes contenidos.

Situación actual

Nuestro país es uno de los que ha tendido gran acogida al tema de cooperativismo de ahorro y crédito, esto surgió después de la crisis financiera que se dio en el año 2000, donde las personas perdieron la confianza de los bancos y colocaron sus ahorros en las cooperativas, lo cual le ha permitido que existan aproximadamente 3.000.000 de socios agrupados en 6000 cooperativas (Pineda, 2008).

Cada día inician nuevas Cooperativas, las cuales se fomentan en perspectivas de cómo llamar la atención de sus posibles socios, brindándoles los mejores beneficios en las colocaciones y captaciones, y a su vez ofreciéndoles facilidades increíbles y soluciones inmediatas a sus problemas. Por lo que es necesario conocer la cantidad de créditos entregados a los socios lo cual nos va a permitir identificar el índice de cartera vencida, siendo un factor negativo para la Cooperativa por lo que se hace necesario dar más relevancia al Componente COSOI ya que este permitirá conocer la situación actual de la entidad y aplicar acciones inmediatas.

Filosofía metodológica

Se ha llevado acabo la siguiente propuesta con la finalidad de que la investigadora se beneficie en cuanto a la investigación planteada en cuanto al análisis crítico.

IMPACTO

Mediante la siguiente investigación Se ha logrado determinar que en la entidad si existe cartera vencida, siendo el principal problema que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Es por este motivo que se va a plantear objetivos y estrategias las cuales involucran cada uno de los componentes COSO I los cuales con un manejo complementario ayudara a mejorar los resultados operativos de la institución.

Objetivo Estratégico l

- Incrementar al máximo el primer componente del COSO I el cual busca estimular un ambiente control que incite e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Observar constantemente si el personal encargado de crédito y cobranza está realizando sus actividades dentro de los parámetros de la Cooperativa, de esta manera el personal cumplirá con sus roles con responsabilidad y la Cooperativa no se verá afectada. Lo cual favorecerá de una manera más viable a la recuperación de la cartera vencida debido a que cada uno del personal encargado tendrá presente le primer componente del COSO I.

Estrategias orientadas por el COSO I mediante el primer componente para beneficio de la Cooperativa San José Ltda.

- Realizar charlas sobre el valor de la integridad y los valores éticos, de las personas, lo cual beneficiará a la cooperativa a que los personales tengan más comunicación entre ellos y puedan resolver las diferentes dificultades juntos como lo es en el caso de cartera vencida.
- Fortalecer la estructura de la organización, la asignación de autoridad y responsabilidades sobre sus funciones sobre el tema de crédito y cobranza de carteras vencidas, lo cual ayudara a la cooperativa debido a que les brinda mayor responsabilidad y se esforzaran más.

Objetivo Estratégico ll

- Como segunda estrategia del COSO I, presentaremos reforzar el tema de evaluación de riesgo sobre las personas que realizan créditos en la cooperativa.

Dicha estrategia está dirigida para favorecer a la Cooperativa para tratar de evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, busca efectuar una evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y orientar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas y no dejar que la institución caiga con una elevada cartera vencida.

Estrategias orientadas por el COSO I mediante el segundo componente para beneficio de la Cooperativa San José Ltda.

- Revisar detenidamente la documentación brinda por el socio al momento que desea realizar un crédito, lo cual es responsabilidad del personal de crédito, y si no se lo realiza de la manera adecuada repercutirá al momento de realizar cobranzas.
- Gestionar antes que venza el plazo de pago de algún crédito para evitar que se retrase y eso represente cartera vencida para la Cooperativa.
- Realizar una autoevaluación periódicamente por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo, lo mismo que beneficiaría la Cooperativa de gran manera.

Objetivo Estratégico III

- El tercer componente del COSO I busca incrementar las actividades de control sean estas manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectadas sobre la protección de los recursos propios de la Cooperativa.

Este componente del COSO I tiene como propósito examinar todas las acciones, normas y procedimientos de cualquier manera ya sea de forma manual, computarizada para verificar que se cumplan las normas y estrategias de la dirección para afrontar los riesgos que se puedan presentar dentro dela Cooperativa.

Estrategias orientadas por el COSO I mediante el tercer componente para beneficio de la Cooperativa San José Ltda.

- Promover la rendición de cuentas de las personas encargadas en la recuperación de cartera vencida por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.
- Efectuar un rastreo de los recursos que la Cooperativa entrega a sus clientes, para comprobar que éstos no se utilicen en otras actividades para las cuales no fueron solicitadas.

Objetivo Estratégico IV

- EL siguiente componente del COSO I tiene como objetivo capacitar a los dirigentes y oficinistas sobre la importancia de la Información y Comunicación dentro de la Cooperativa para que tengan un mayor desempeño en sus labores.

Este componente beneficiaría a la Cooperativa de manera eficaz ya que el personal se encontrará en constante capacitación sobre la manera que deben actuar y la forma que deben pasar la información de los diferentes clientes, lo cual ayudara a estar en constante conocimiento del estándar se encuentran las deudas vencidas, y esto beneficiaría a mejorar el sistema de cobranza ya que todos estarán informados de manera eficiente sobre todos los datos de cobranza ya sea vencida o que este al día.

Estrategias orientadas por el COSO I mediante el cuarto componente para beneficio de la Cooperativa San José Ltda.

- Implantar un método de capacitación semestral o anual que perciba temas como análisis de crédito, carteras vencidas, temas legales, atención al cliente, entre otros para que los empleados puedan ampliar sus actividades de una mejor manera, buscando el mejor beneficio de la Cooperativa para remediar el tema de cartera vencida.
- Evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable esto va dirigido para la gerencia, lo cual ayudaría a la institución a decidir sobre el ámbito crediticio a los diferentes clientes.

Objetivo Estratégico V

- El COSO I presenta el quinto componente que desea lograr obtener una mejor supervisión y seguimiento de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación.

El quinto y último componente del COSO I busca beneficiar a la cooperativa motivando a los supervisores o gerentes a realizar supervisión y seguimiento de las diferentes departamentos de la Cooperativa, método que ayudaría de manera efectiva a la cobranza de la cartera vencida, primero porque estarían verificando cada uno de sus clientes e informándoles a su personal encargado de cobranza en que estatus se encuentra el cliente, para que ellos se encarguen de realzar visitas o llamadas telefónica para informar al cliente que su cuenta por pagar se encuentra ya por vencer o ya está vencida, y de esta manera el cliente se preocuparía en acercarse a cancelar lo más pronto posible su adeudo lo que ayudaría a no tener demasiada cartera vencidas.

Estrategias orientadas por el COSO I mediante el quinto componente para beneficio de la Cooperativa San José Ltda.

- La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Para el buen funcionamiento en todos los departamentos de la Cooperativa.
    - Revisar cada mes la cantidad de créditos brindados y el porcentaje de carteras vencidas, para mantener un balance en la Cooperativa. Para lo cual el COSO I y todos sus componentes son totalmente necesarios ponerlos en práctica, para el funcionamiento de la Cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

Acurio, I. D. (21 de 11 de 2018). Boletin . (M. Yanez, Entrevistador)

Algarra, M. (Noviembre de 2009). Obtenido de http://registroscontables3.blogspot.com/p/provision-de-cartera.html

Arango, G. (2013). *Beneficios y obstáculos de la implementación de un modelo de control interno: MECI - COSO.* Bógota: Universidad Militar Nueva Granada.

Arismendi, J. C. (15 de Abril de 2016). *googlebooks.com*. Recuperado el 17 de febreo de 2019, de googlebooks.com: https://www.google.com.ec

Auditoría Interna de la Nación. (Marzo de 2017). *Normas generales de controlinterno*. Obtenido de https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf

Baltodano, I. (2016). *Evaluación del desempeño de las instituciones financieras y micro finacieras.* Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Briton, G. (4 de Agosto de 2010). Obtenido de https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1921/9/T-ESPE-026735-7.pdf

Campoverde, C. (2017). *"Modelo de recuperación de cartera en instituciones particulares de la vía samborondón".* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Del Toro, J. (2005). *Progarama de recuperación económica para cuadro.* La Habana: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros.

Fierro, K. (2013). *Análisis integral de los elementos de control interno* . Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

González, J. (2008). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días.* Guayaquil: Universidadde Guayaquil.

Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la deteccion y prevencion de riesgos empresariales.* Zargal: Universidad del Valle.

Instituto de Comités de Auditoría. (2017). Obtenido de https://home.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/ICA/pub-local/evaluar-el-sistema-de-control-interno.pdf

Manuel Luis Rodrigez. (19 de Agosto de 2013). *http://www.guiadetesis.wordpress.com*. Recuperado el 17 de febrero de 2019, de http://www.guiadetesis.wordpress.com: http://www.guiadetesis.wordpress.com

Muguira, A. (25 de julio de 2017). *QuestionPro Latino Américana*. Recuperado el 18 de 2 de 2019, de QuestionPro Latino Américana: https://www.questionpro.com

Pineda, L. (2008). La crisis financiera de los Estados Unidos y la respuesta regulatoria internacional. *Revista Aequitas,* 5 p.

Polisello, M. (2013). *COSO I* . Mendoza: Universidad Nacional del Cuyo.

Pulpeiro, A. (2 de Mayo de 2012). Obtenido de http://www.ub.edu/dikasteia/LIBRO_MURCIA.pdf

Reyes, E. (2017). *Análisis de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito afro ecuatoriana de la pequeña empresa correspondiente al periodo 2016.* Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Torres, F. (2017). *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 1 Formato de Encuesta

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA

Objetivo. - Obtener información y para conocer cómo influye los componentes del Coso I y su incidencia en la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San José Ltda. Periodo 2017-2018.

CUESTIONARIO

1. **¿Cree Ud. que existe créditos que tienen atraso en sus pagos en la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2. **¿Cree Ud. que existe rigurosidad al momento de otorgar un crédito en la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

3. **¿Se realiza gestiones adecuadas para enfrentar el alto índice de riesgo en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

4. **¿Cree Ud. que existen políticas para la recuperación de cartera en mora de la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

5. **¿Cree Ud. que se requiere tener más información sobre la persona a la cual se le va a otorgar un crédito?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

6. **¿Cree Ud. que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito existe un mecanismo de control sobre los datos de los clientes?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7. **¿Existe un departamento de evaluación del riesgo dentro de la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8. **¿Se maneja de forma adecuada la información y comunicación con todo el personal que labora en la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

9. **¿Cree Ud. que el personal que labora en la Cooperativa está cumpliendo con todas las políticas y procedimientos establecidos por la Gerencia?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10. **¿Cree Ud. que la Gerencia está desempeñando correcta mente la supervisión y seguimiento de los datos financieros de la Cooperativa San José Ltda.?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

11. **¿Estarían dispuestos a apoyar un trabajo de investigación que promueva la aplicación del COSO I en la recuperación de cartera vencida?**

De acuerdo	
Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Anexo 2 Encuesta Socios

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA SAN JOSÉ LTDA

1. ¿Conoce los beneficios que ofrece la cooperativa San José Ltda.?

Sí No

2. ¿Usted ha recibido un préstamo en la cooperativa?

Sí No

3. ¿ha caído Ud. en mora en sus pagos?

Sí No

4. ¿Cales son las causantes por las que ha caído en mora?

5. ¿Le gustaría que la cooperativa le haga un recordatorio días antes del vencimiento de su crédito?

Sí No

6. ¿Asido Ud. visitado por un notificador de crédito de la cooperativa?

Sí No

7. ¿Está de acuerdo con la documentación solicitada por la cooperativa para la obtención de su préstamo?

Sí No

8.- ¿Se le comunica sobre promociones y beneficios que la entidad ofrece?

Sí No

9. ¿Recomendaría la cooperativa a sus familiares y amigos

Sí No

10. ¿Considera usted que la calidad del servicio que ofrece la cooperativa es adecuada?

Sí No

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 3 Entrevista

ENTREVISTA

¿En la institución si se maneja los componentes del COSO I.?

Si ya que estos son de vital importancia para la cooperativa mismos que ayuda al desarrollo de la entidad, pero de esto solo tienen conocimiento los jefes de los diferentes departamentos, por tal motivo al momento de contratar nuevo personal no se da una debida capacitación sobre el control interno, y solo se manejan dentro de las políticas y reglamentos establecidos en la institución, viéndose afectado así el proceso, al momento de otorgar un crédito, el mismo que causa que a ya un índice de morosidad del 3, 49 % por tal virtud es muy importante que la cooperativa realice un seguimiento adecuado al destino del crédito solicitado ya que de esta manera se lograra minimizar el riesgo de créditos, para lo cual y a través, de la Junta de Regulación Monetaria se realiza la provisión de morosidad cada día por lo que ya no va el 100% a provisión de cartera en riesgo y el Sistema Financiero Nacional, pueda tener un porcentaje real para cubrir esta deficiencia. Pero además de ello y atreves de nuestra políticas se establece que el crédito vencido sea recuperado a través del trámite extra judicial y a su vez por medio de los asesores de crédito los mismos que notifican a Gerencia el valor a recaudar, procesos que se realizan en la matriz de todo lo hecho, por medio de los asesores jurídicos internos en proceso judicial, en ocasiones con abogados internos y jurídicos externos, los asesores externos los tenemos en las agencias de la ciudad de Quito y Montalvo, Chimbo, San miguel y Guaranda lo hacen los compañeros en la Matriz, cuando existe la falta de voluntad de pago esta es castigada por insolvencia ya que las instituciones privadas no condonan deudas. Por lo que se hace que estos pagos lo hagan los garantes mismos que no quieren incurrir en insolvencia acercándose de forma voluntaria a la institución para llegar a acuerdos de pago.

PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabulación de la encuesta realizada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.

1.- ¿Cree Ud. que existe créditos que tienen atraso en sus pagos en la Cooperativa San José Ltda.?

Tabla 3
Existe atraso en sus pagos

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**3**	**50%**
Totalmente de acuerdo	**2**	**33%**
Desacuerdo	**0**	**0%**
Totalmente desacuerdo	**1**	**17%**
Total	**6**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
Elaborado por: María Yánez

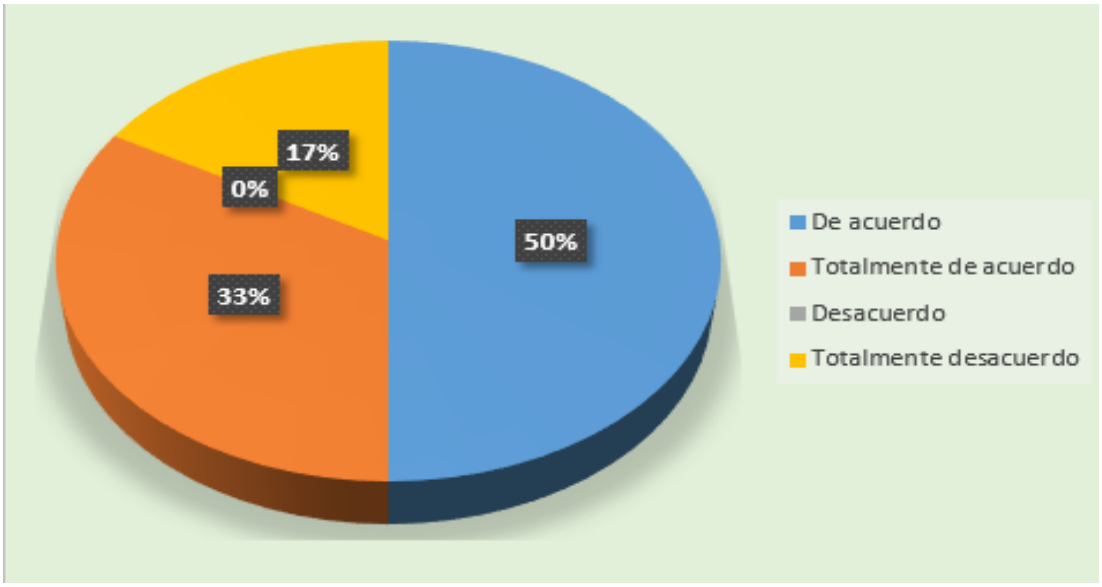


Grafico 1Cree Ud. que existen créditos atrasados
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019).

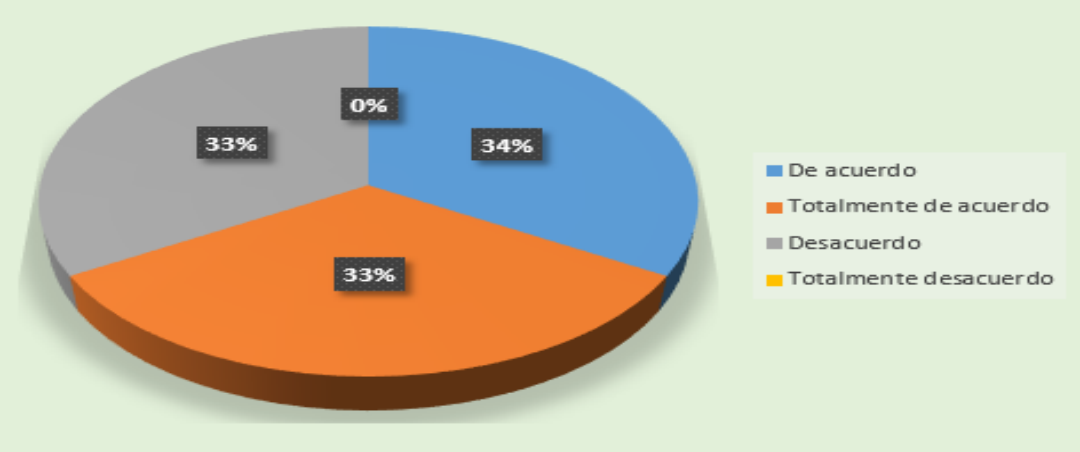
Análisis Interpretativo. - Según los datos obtenidos la mayor parte de las personas encuestadas asumen que hay atraso en los pagos de los socios de la Cooperativa San José, por lo que podemos decir que es necesario enfocarse a buscar estrategias para mejorar la cartera vencida de la Cooperativa y esta no se vea afectada con un alto índice de morosidad.

2.- ¿Cree Ud. que existe rigurosidad al momento de otorgar un crédito en la Cooperativa San José Ltda.?

Tabla 4
Existe rigurosidad al momento de otorgar un crédito

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**2**	**33%**
Totalmente de acuerdo	**2**	**33%**
Desacuerdo	**2**	**33%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**

Gráficos 2 Rigurosidad al momento de otorgar un crédito en la cooperativa

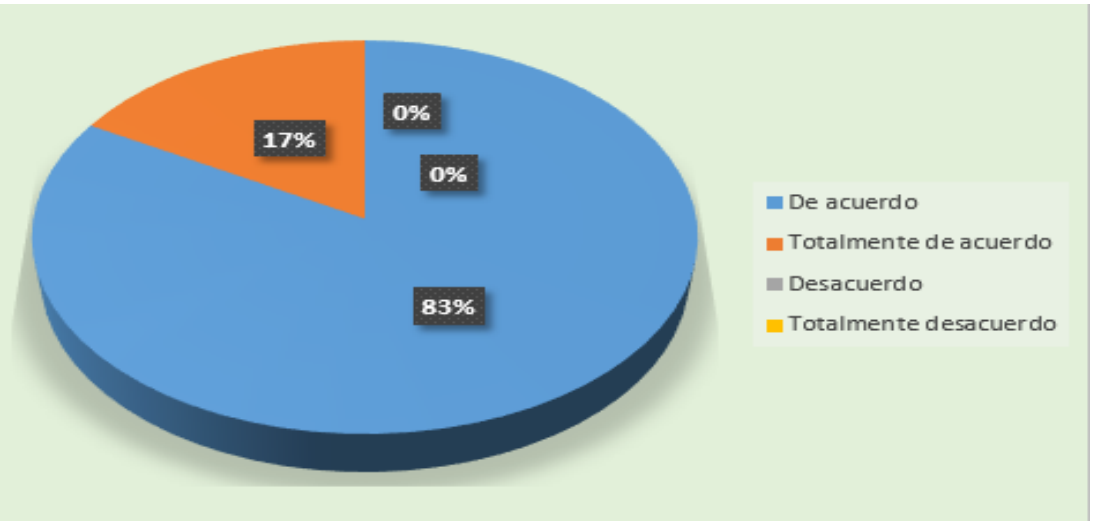
Análisis Interpretativo. - de los encuestados podemos visualizar en la figura 2, gran parte del personal encargado de agilitar el trámite de crédito están de acuerdo con que si existe un sistema riguroso que verifique datos al momento de dar créditos a los socios, pero sin embargo sería viable realizar una mejor estrategia o aumentar otros métodos, requisitos para dar solución a este problema que abarca a la Cooperativa como es la morosidad.

3.- ¿Se realiza gestiones adecuadas para enfrentar el alto índice de riesgo en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa San José Ltda.?

Tabla 5
Se realizan gestiones para la recuperación de cartera

ALTERNATIVAS	PERSONAS	REPORTAJE
De acuerdo	**5**	**83%**
Totalmente de acuerdo	**1**	**17%**
De acuerdo	**0**	**0%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 3 Gestiones para enfrentar índice de riesgo
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019).

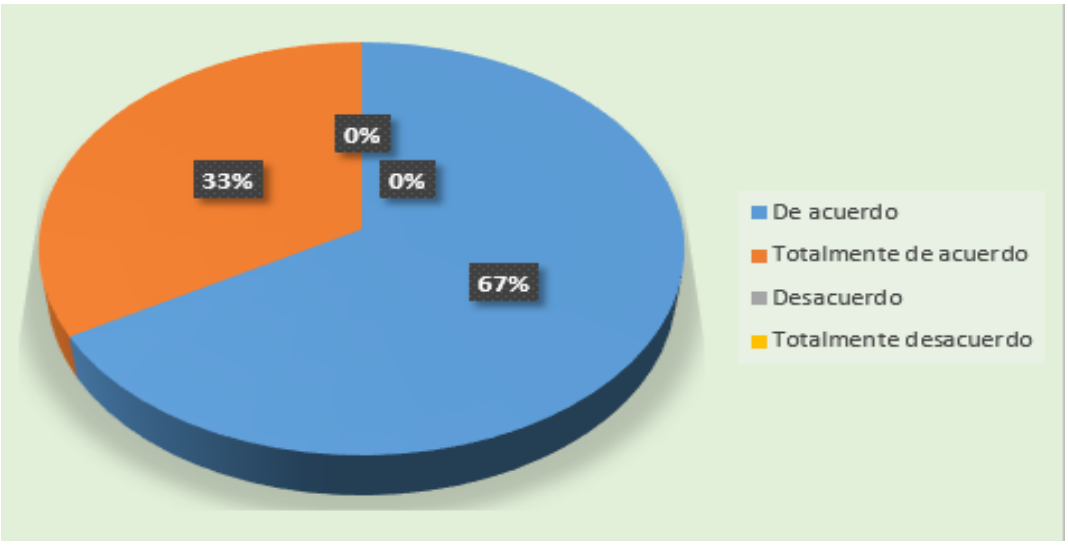
Análisis Interpretativo. - Según los resultados de la encuesta realizada al personal de la Cooperativa San José están de acuerdo, que las gestiones que se están realizando en la entidad sea la manera adecuada para las gestiones para minimizar el índice de la cartera vencida. El cual es un punto de gran importancia, debido a que si las gestiones se las realiza de manera adecuada serán mínimos los riesgos de morosidad de los socios.

4.- ¿Cree Ud. que existen políticas para la recuperación de cartera en mora de la Cooperativa San José Ltda.?

Tabla 6
Existen políticas de recuperación de cartera

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**4**	**67%**
Totalmente de acuerdo	**2**	**33%**
desacuerdo	**0**	**0%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 4*Existen políticas para la recuperación de cartera*
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**

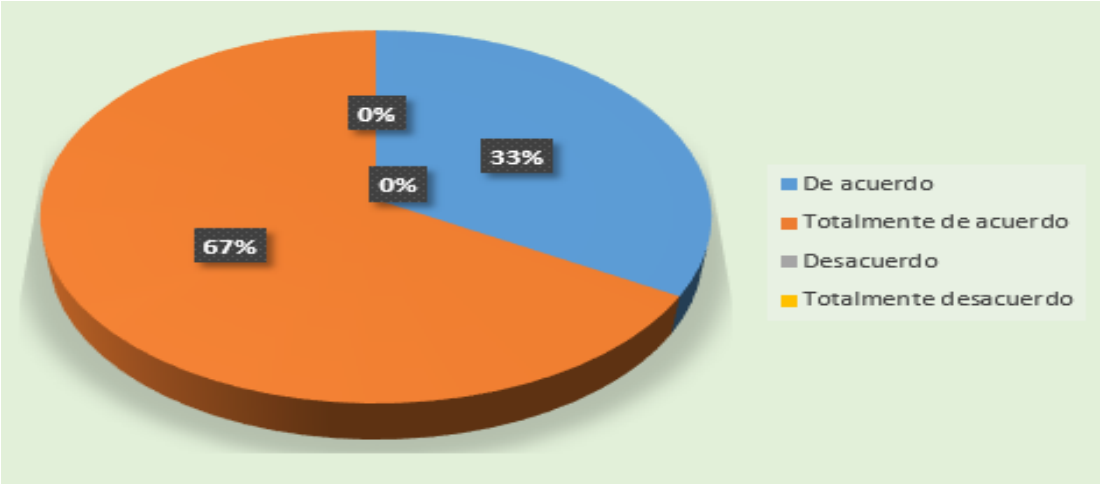
Análisis Interpretativo. - En la figura 4 podemos observar que gran parte del personal encargadas de brindar crédito están de acuerdo con las políticas que se encuentran implantadas en la Cooperativa para la recuperación de la cartera vencida, lo que nos hace dudar es que si estas políticas se las están ejecutando de manera adecuada a todas las personas que presentan un crédito vencido.

5.- ¿Cree Ud. que se requiere tener más información sobre la persona a la cual se le va a otorgar un crédito?

Tabla 7
Se requiere tener más información

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**2**	**33%**
Totalmente de acuerdo	**4**	**67%**
Desacuerdo	**0**	**0%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 5 se requiere tener más información

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**

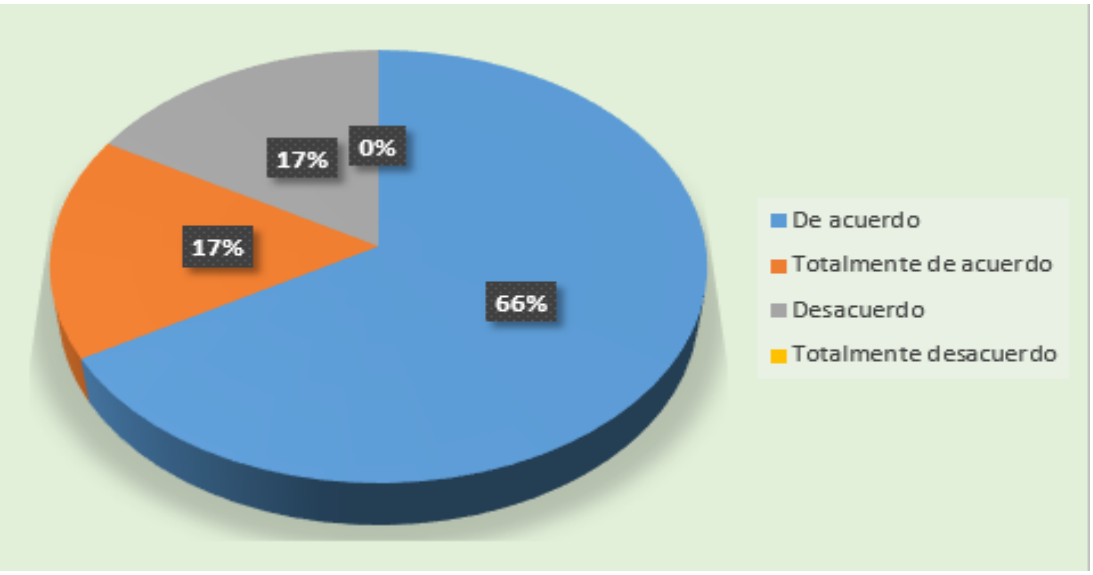
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que la mayor parte del personal cree que no se adquiere la suficiente información del socio, lo cual es perjudicable para la Cooperativa debido a que si no se obtiene la suficiente información sobre bienes o garantías que el socio está brindando para adquirir un crédito al momento de realizar el cobro de una deuda no se pueda tomar las medidas necesarias para ejecutar la cobranza.

6.- ¿Cree Ud. que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito existe un mecanismo de control sobre los datos de los clientes?

Tabla 8
Existe control de clientes

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**4**	**66%**
Totalmente de acuerdo	**1**	**17%**
Desacuerdo	**1**	**17%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**



Gráficos 6 existe un mecanismo de control sobre los datos de los clientes
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**

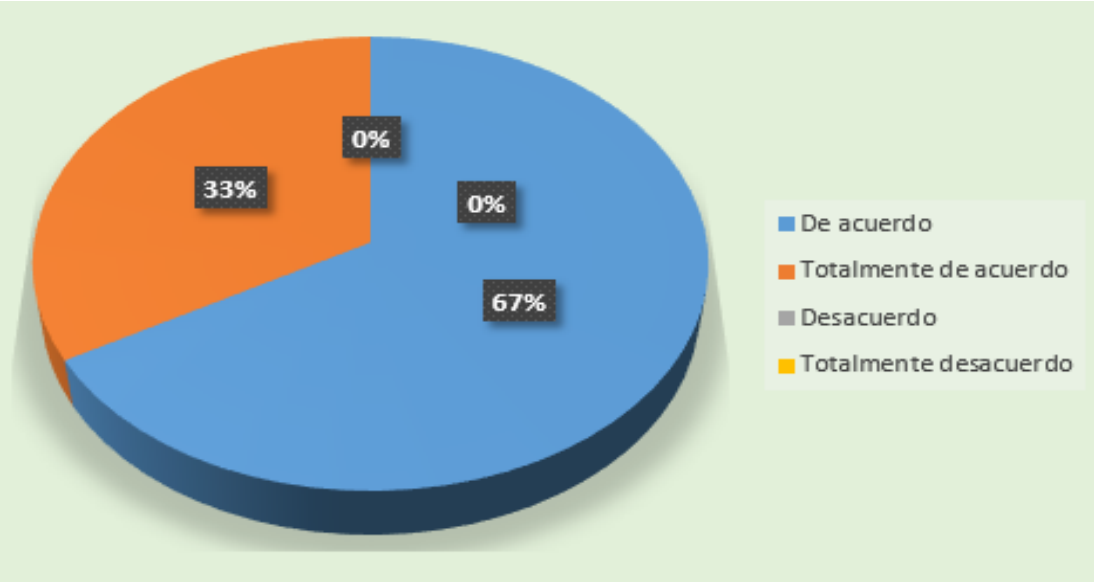
Análisis Interpretativo. - Una vez realizada la encuesta al personal de crédito de la Cooperativa nos damos cuenta que la mayor parte de los ejecutivos si creen que existe un mecanismo de control de información dentro de la entidad como por ejemplo sobre todos los bienes, documentos, datos personales, lo cual es de suma importancia este mecanismo ya que orienta el buen funcionamiento, control y correcto registro de sus operaciones para cumplir con las necesidades de la gerencia para la toma de decisiones al momento de dar el visto positivo para un crédito.

7.- ¿Existe un departamento de evaluación del riesgo dentro de la Cooperativa San José Ltda.?

Tabla 9
Existe un departamento de evaluación

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**4**	**67%**
Totalmente de acuerdo	**2**	**33%**
Desacuerdo	**0**	**0%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**



Gráficos 7 existe un departamento de evaluación de riesgo
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**

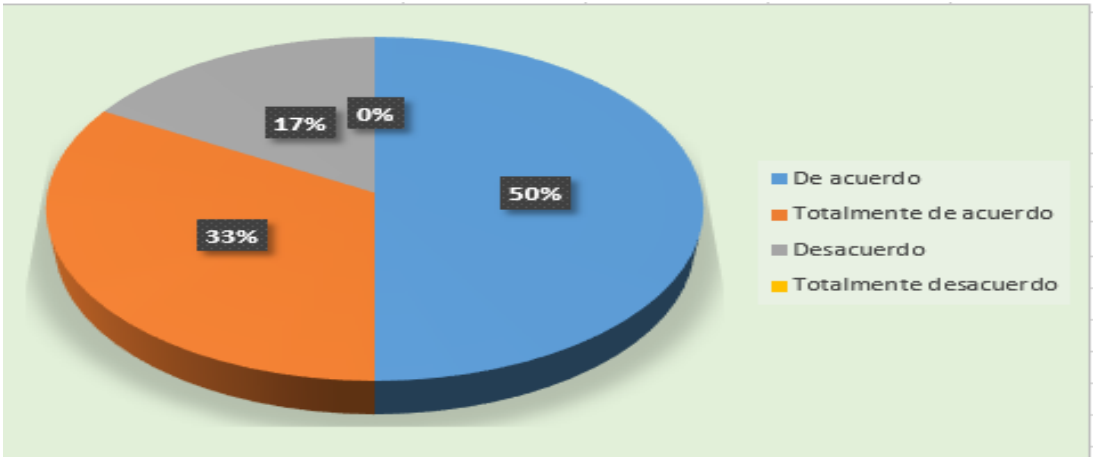
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a la encuesta realizada al personal de crédito ellos están de acuerdo que la Cooperativa si tiene y esta funcionado de forma adecuada sobre la evaluación de riesgo, lo cual es de gran relevancia ya que este permite analizar y predecir, con el mayor grado de exactitud posible, la ocurrencia de hechos que pueden ocasionar un perjuicio, que afecte económicamente a la Cooperativa.

8.- ¿Se maneja de forma adecuada la información y comunicación con todo el personal que labora en la Cooperativa San José Ltda.?

Tabla 10
Se maneja de forma adecuada la información

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**3**	**50%**
Totalmente de acuerdo	**2**	**33%**
desacuerdo	**1**	**17%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 8 se maneja información y comunicación con el personal
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019).

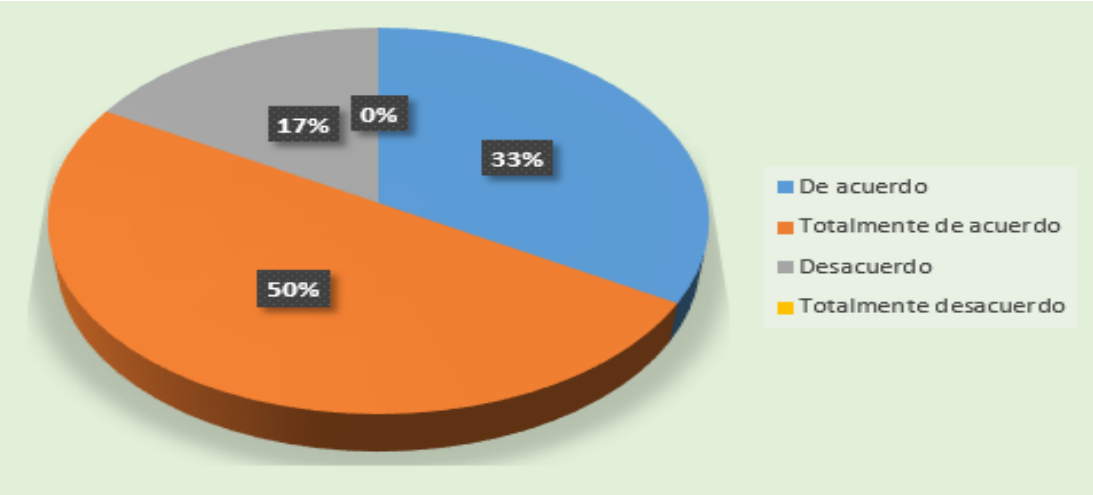
Análisis Interpretativo. - Se puede manifestar que el personal que labora en la Cooperativa está de acuerdo que si existe una forma adecuada en el manejo de información y comunicación dentro de la Cooperativa. Estos ámbitos son de importancia ya la comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que ésta funcione y se desarrolle adecuadamente y el manejo de información si se trata de forma adecuada este puede ayudar a lograr altos niveles competitivos dentro del ámbito financiero.

9.- ¿Cree Ud. que el personal que labora en la Cooperativa está cumpliendo con todas las políticas y procedimientos establecidos por la Gerencia?

Tabla 11
El personal cumple con todas las políticas

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**2**	**33%**
Totalmente de acuerdo	**3**	**50%**
Desacuerdo	**1**	**17%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 9 cree Ud. que se cumplen todas las políticas
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**

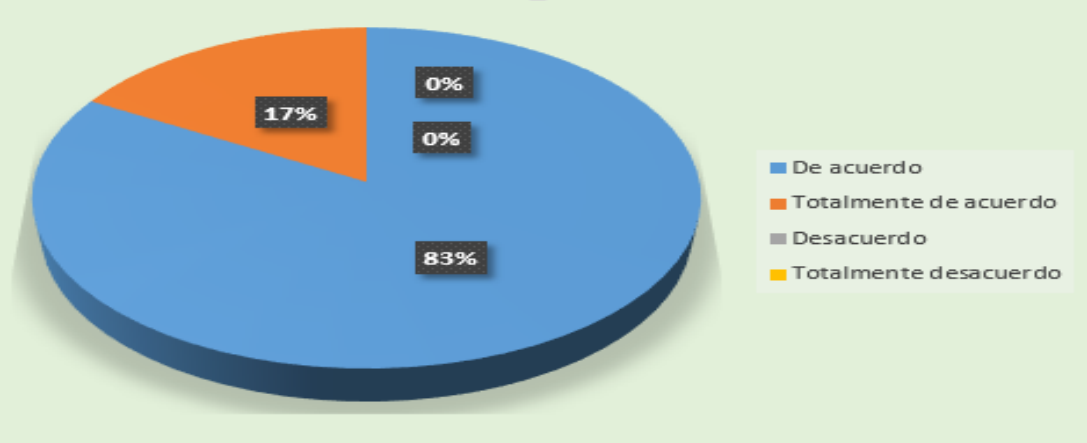
Análisis Interpretativo. - Según el análisis realizado se puede determinar que la mayor parte de los asesores de créditos están totalmente de acuerdo que la gerencia este cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos en la Cooperativa, las cuales son relevantes ya que estas se proponen metas y procesos a largo plazo mediante la creación de estructuras a través de normas y directrices, haciendo que la evolución de los procesos sea más fácil.

10.- ¿Cree Ud. que la Gerencia está desempeñando correcta mente la supervisión y seguimiento de los datos financieros de la Cooperativa San José Ltda.?

Tabla 12
La gerencia desempeña su labor

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJES
De acuerdo	**5**	**83%**
Totalmente de acuerdo	**1**	**17%**
Desacuerdo	**0**	**0%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**6**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019).



Gráficos 10 cree que la gerencia desempeña correctamente su función
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019).

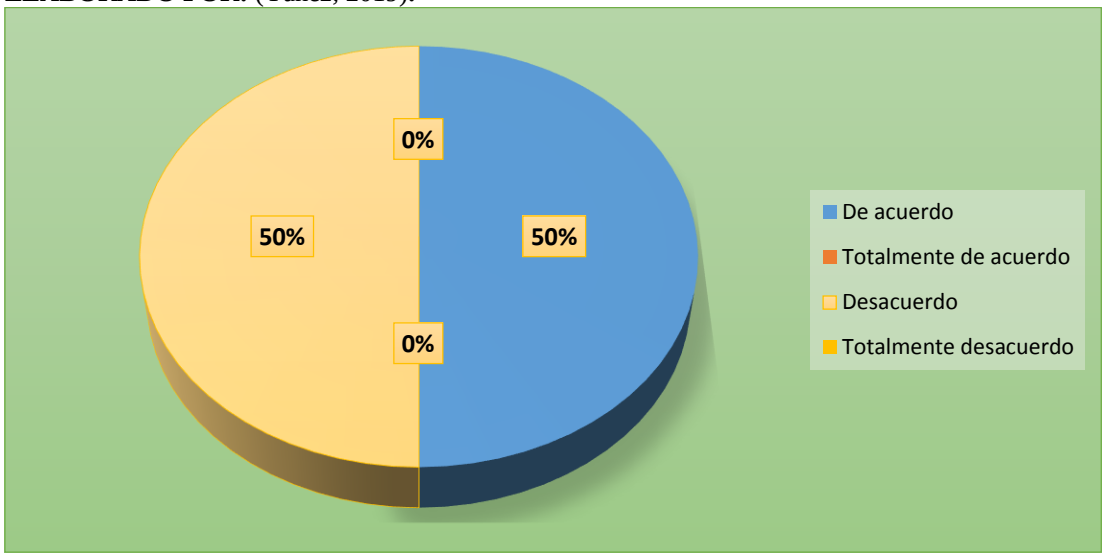
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que las personas que laboran en la Cooperativa están en su mayoría de acuerdo que la gerencia está desempeñando un buen trabajo sobre la supervisión y seguimiento de los datos financieros de la Cooperativa. Lo cual si no se le daría la importancia necesaria podría afectar a la entidad debido a que no están informados sobre los recursos que están por cobrar y el capital con el que cuenta la Cooperativa actualmente. La gerencia tiene la responsabilidad de estar al tanto de cada uno de los departamentos y finanzas para de esta forma mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión.

11.- ¿Estaría dispuesto a apoyar un trabajador de investigación que promueva la aplicación del COSO I en la recuperación de cartera vencida?

Tabla 13
Está dispuesto a apoyar un trabajo de investigación

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
De acuerdo	**2**	**83%**
Totalmente de acuerdo	**0**	**0%**
Desacuerdo	**2**	**17%**
Totalmente desacuerdo	**0**	**0%**
Total	**4**	**100%**

FUENTE: Departamento administrativo y vigilancia de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yánez, 2019).



Gráficos 11 estaría dispuesto a apoyar un trabajo de titulación
FUENTE: Encuesta Departamento administrativo, vigilancia y crédito de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yánez, 2019).

Análisis Interpretativo. Una vez realizada la encuesta al departamento de administración, vigilancia, y crédito donde en cada departamento laboran dos personas, se llegó a la conclusión de que las dos personas del departamento de administrativo están de acuerdo que sería beneficio para la Cooperativa apoyar a un proyecto, que promueva la aplicación el COSO I, para que se ejecuté cada uno de sus componentes de manera adecuada en los diversos departamentos y así trabajar de una manera eficiente para beneficio de la institución, las dos personas que laboran en el departamento de vigilancia están en desacuerdo ya que opinan que todos los departamentos si tienen.

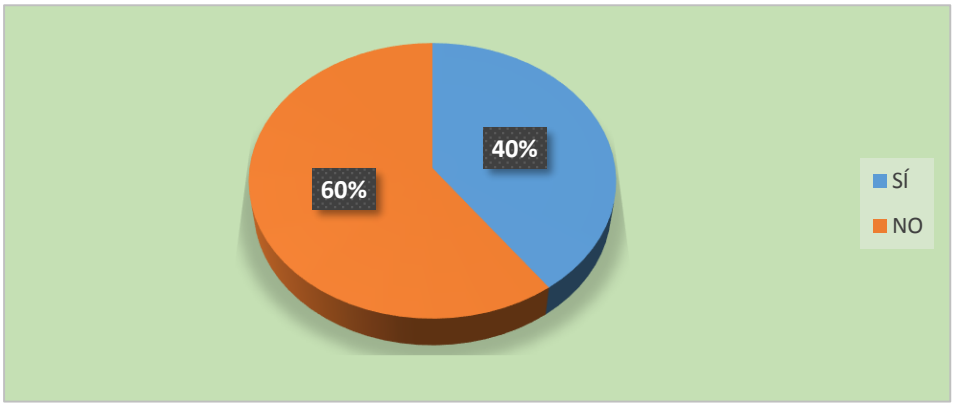
TABULACIÓN DE LOS DATOS ENCUESTA SOCIOS

1. **¿Conoce los beneficios que ofrece la cooperativa San José Ltda.?**

Tabla 14
Conoce los beneficios de la Cooperativa

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**4**	**40%**
NO	**6**	**60%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 12 beneficios que ofrece la cooperativa
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

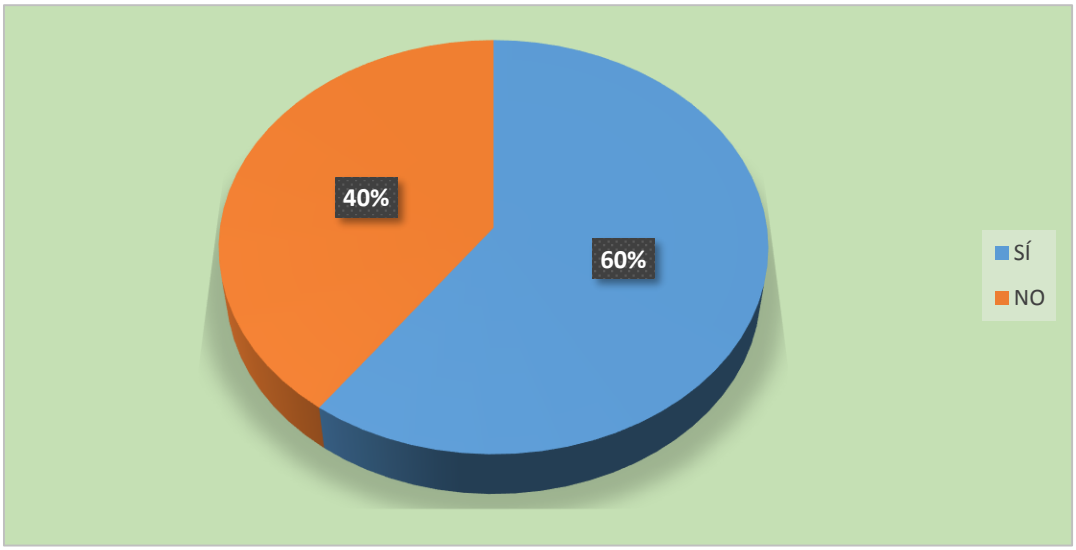
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a los datos obtenidos se pude visualizar que no todos los encuestados conocen los beneficios que tiene la Cooperativa oferta ya sea por descuido de ellos o falta de promociones.

2. ¿Usted ha recibido un préstamo en la cooperativa?

Tabla 15
Ha recibido un préstamo

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	**6**	**60%**
NO	**4**	**40%**
TOTAL	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 13 usted ha recibido un préstamo
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

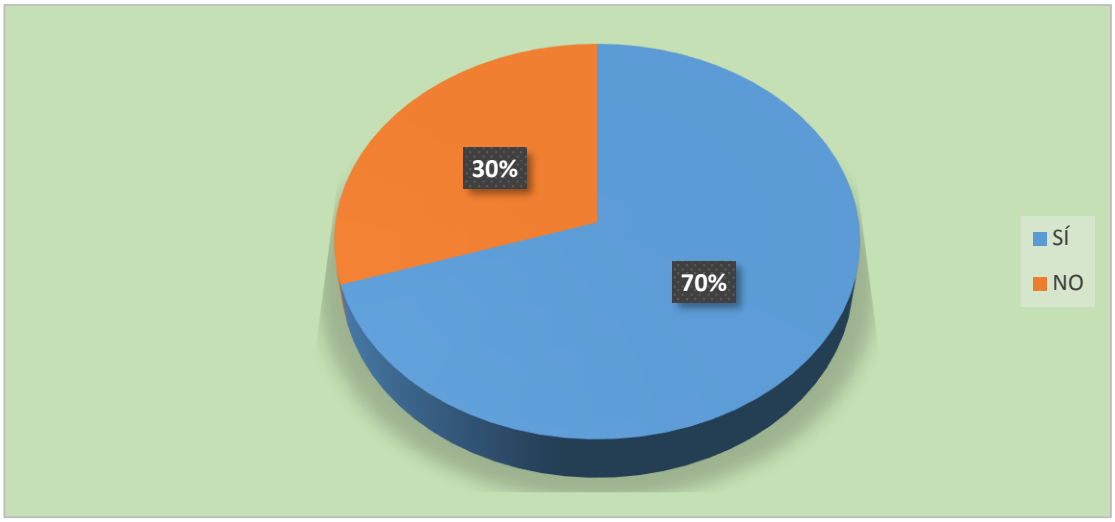
Análisis Interpretativo. - De los datos obtenidos en la encuesta se evidencia que en su gran mayoría los encuestados si han recibido un préstamo en esta cooperativa. Misma que les ofrece con una documentación mínima es por esto que se obtiene cartera vencida.

3. ¿ha caído Ud. en mora en sus pagos?

Tabla 16
Ha caído en mora

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**7**	**70%**
NO	**3**	**30%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 14 ha caído Ud. en mora
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

Análisis Interpretativo. - De los datos obtenidos en la encuesta se puede apreciar que la gran mayoría de encuestados responde que si ha caído en mora lo que da anotar que no existe un verdadero seguimiento a los créditos que la entidad otorga ya sean estos por falta de análisis en la documentación presentada por el socio, o por que la entidad no da seguimiento a al verdadero destino del préstamo.

4. ¿Cales son las causas por las que ha caído en mora?

Tabla 17
Causa de caer en mora

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
Alternativas Diferentes	**10**	**100%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 15 cuales son las causas
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

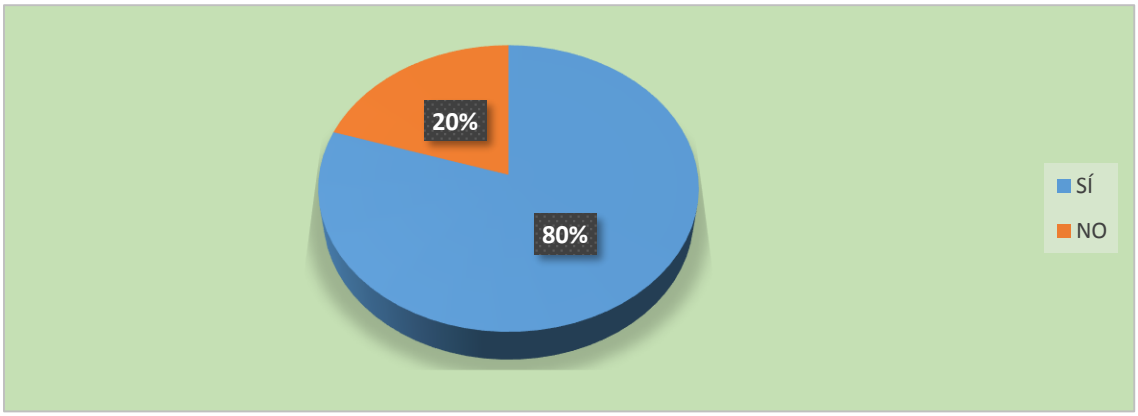
Análisis interpretativo. - de los datos obtenidos en la encuesta en cuanto a la pregunta cuatro los encuestados señalan que a veces no pueden cumplir con sus pagos por que no cuentan con liquides suficiente para poder cumplir con sus obligaciones esto se da porque hay factores tanto económicos como naturales ya que se echan a perder sus emprendimientos y no se puede cancelar a tiempo los créditos.

5. **¿Le gustaría que la cooperativa le haga un recordatorio días antes del pago de su crédito?**

Tabla 18
Le gustaría un recordatorio de pago

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**8**	**80%**
NO	**2**	**20%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 16 vencimiento de su crédito
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

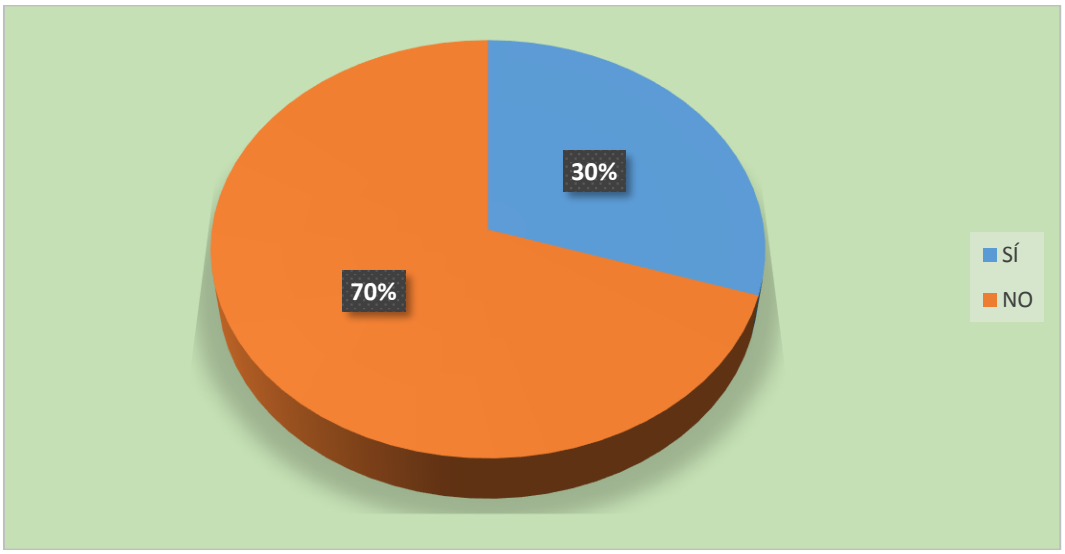
Análisis según la encuesta realizada se puede determinar que la mayoría de los socios si les gustaría que se les recuerde con anterioridad su obligación crediticia con la entidad mediante esto ellos podrían reunir el dinero para cumplir con dicha obligación.

6. ¿Asido Ud. visitado por un notificador de crédito de la cooperativa?

Tabla 19
Le ha visitado un notificador

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**3**	**30%**
NO	**7**	**70%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 17 ha sido Ud. visitado por un notificador de crédito
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

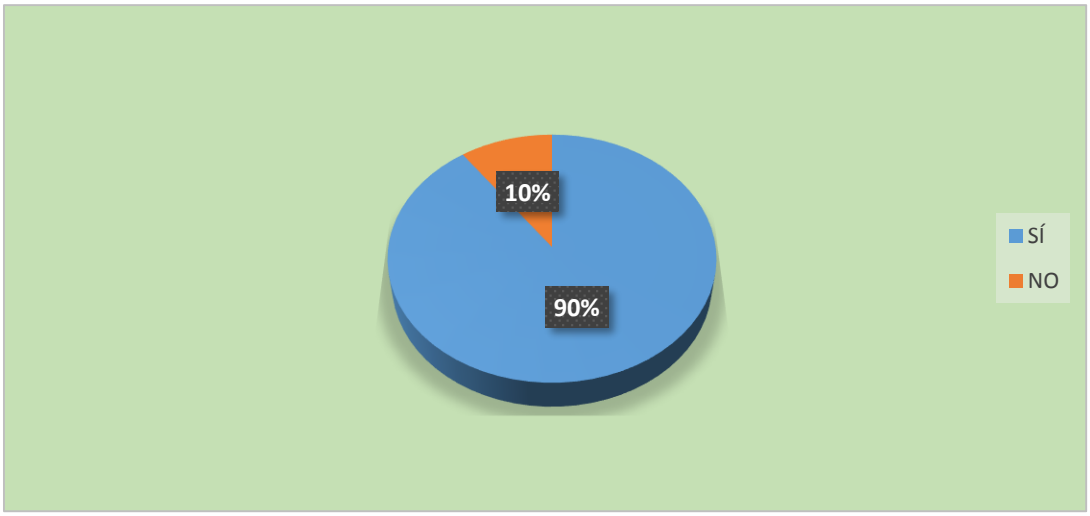
Análisis interpretativo. - de los datos obtenidos en la encuesta se logra visualizar que la mayoría de los encuestados dicen que no han sido visitados por un notificador esto se pude deber a que la Cooperativa no destina personal para realizar dicha visita determinando de este modo que no se da un debido seguimiento al destino del crédito.

7. **¿Está de acuerdo con la documentación solicitada por la cooperativa para la obtención de su préstamo?**

Tabla 20
Está de acuerdo con la documentación

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**9**	**90%**
NO	**1**	**10%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 18 Está de acuerdo con la documentación solicitada
FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

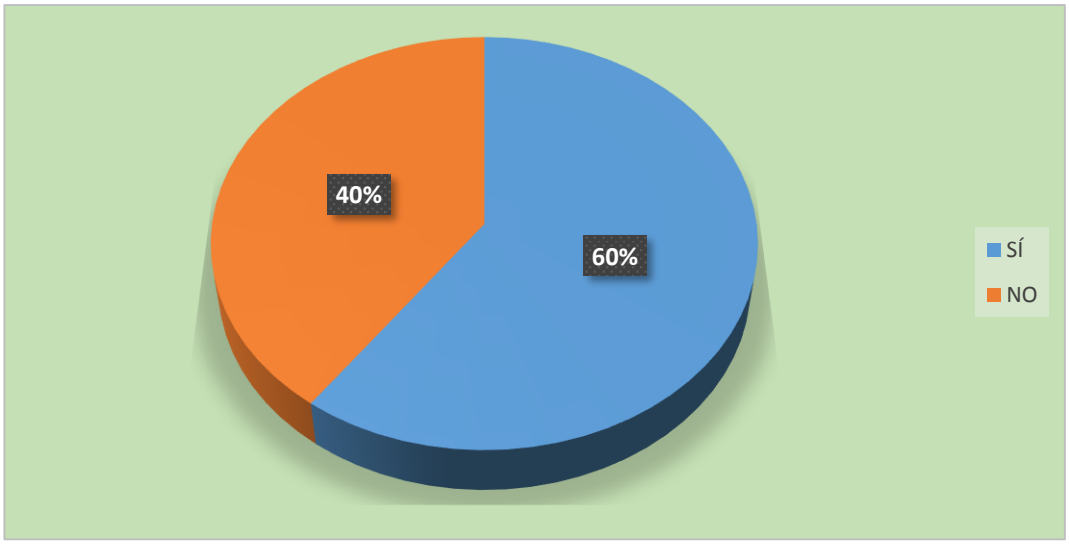
Análisis Interpretativo. - según los datos obtenidos en esta pregunta la mayoría está de acuerdo con la documentación solicitada por la entidad para la obtención del crédito mientras que un 10% señala no estar de acuerdo.

8.- ¿Se le comunica sobre promociones y beneficios que la entidad ofrece?

Tabla
21 Se le comunica de los beneficios

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**6**	**60%**
NO	**4**	**40%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 19 se le comunica sobre promociones
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

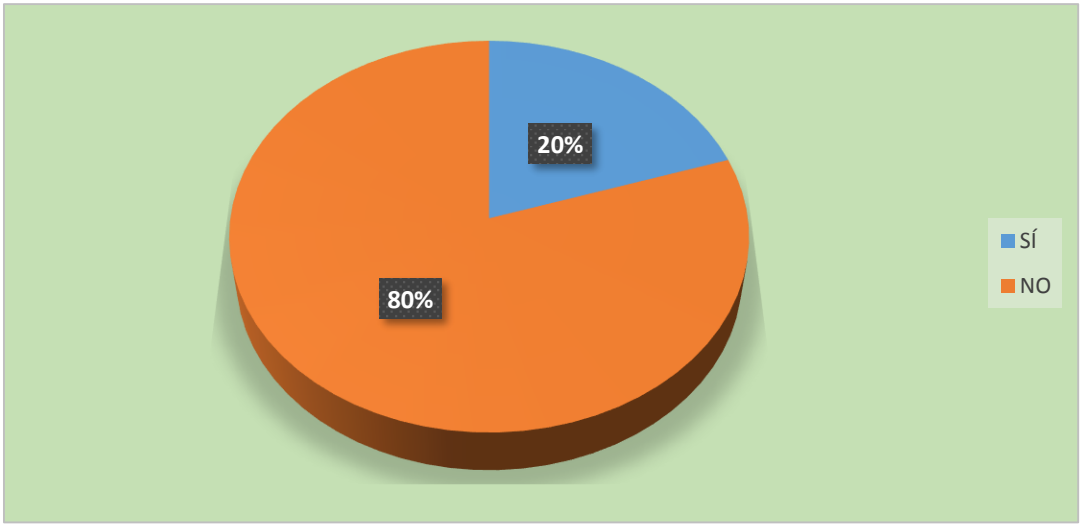
Análisis Interpretativo. - según los encuestados el 60% manifiesta conocer las promociones y beneficios de la misma por lo que la cooperativa es de gran aceptación en el medio por los beneficios que esta brinda debido a esto tiene mayor alcance en la atracción de clientes.

9. ¿Recomendaría la cooperativa a sus familiares y amigos?

Tabla 22
Recomendaría la Cooperativa

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**2**	**20%**
NO	**8**	**80%**
Total	**10**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 20 recomendaría la Cooperativa a sus familiares
FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

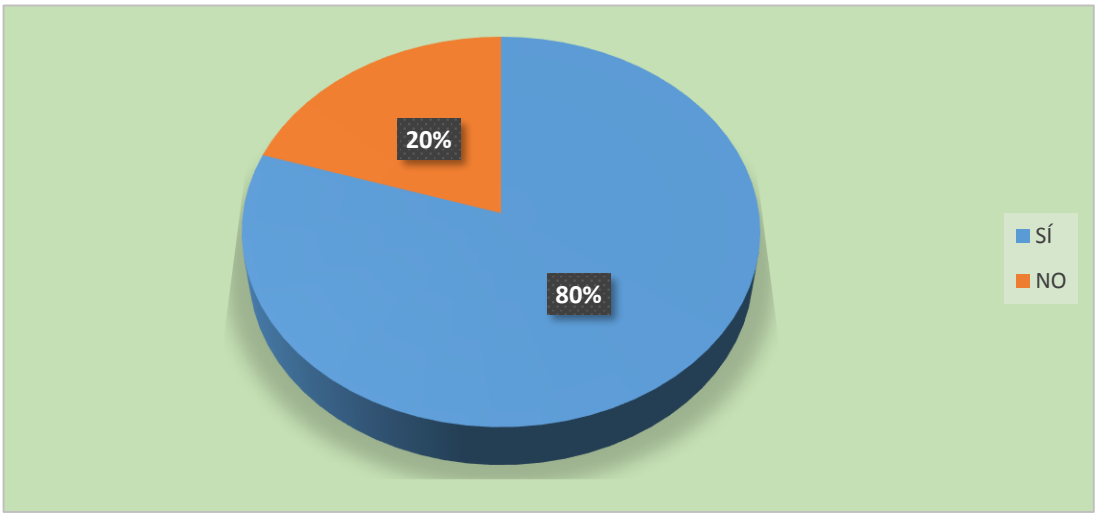
Análisis Interpretativo. - del número de encuestas se pude visualizar que en su gran mayoría no recomendarían a sus familias u amigos ser socios en esta entidad esto se debe porque hay atrasos en sus adeudos y no les agrada las medidas que toma la entidad para la recuperación del crédito solicitado por estos.

10. ¿Considera usted que la calidad del servicio que ofrece la cooperativa es adecuada?

Tabla 23
La calidad del servicio es adecuada

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	**80**	**80%**
NO	**20**	**20%**
Total	**100**	**100%**

FUENTE: Encuesta realizada a los socios
ELABORADO POR: María Yánez



Gráficos 21 considera Ud. la calidad del servicio

FUENTE: Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)

Análisis Interpretativo. - en su gran mayoría se aprecia que los encuestados están de acuerdo en cuanto a la calidad de servicio que esta presta mismos que son atendidos con todos los valores característicos de la entidad, haciendo conocer así que la entidad es un medio confiable para realizar créditos y pagos ajenos a la misma.

Anexo 5 análisis e interpretación de la entrevista

La entrevista aplicada al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Ubicada en el Cantón San José de Chimbo, Manifiesta que es vital manejarse en la Administración aplicando el componente COSO I, mencionando también que si lo tienen incorporado y de esto solo conocen los funcionarios que allí laboran mientras que el personal nuevo contratado no mismos que se manejan bajo las normas y políticas establecidas por la institución por ello considera que si es necesario enfocarse en este tema y así se lograr mayor comunicación y control con la aplicación del Control Interno.

Por lo que también menciona que ellos realizan penalizaciones a sus socios a través de embargos, insolvencia ente otros, pero si aplicamos el componente COSO I y sus componentes, lograríamos reducir estas penalizaciones a través de la aplicación de el mismo.

Por lo que el Gerente manifiesta estar de acuerdo con esta investigación la ve pertinente y determina que con ello lograran conseguir sus objetivos y metas planteadas sean estas a largo o corto plazo.

Anexo 4 Comprobación Hipótesis

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Región de aceptación y formula estadística

PRIMERA PARTE
Region de aceptacion y formula estadistica
Formula estadistica
Gl = (f-1)*(c-1)
Donde:
Gl = grados de libertad
F = Filas
c = columna de la tabla
Calculo:
Gl = (11-1) * (4-1)
Gl = 10 * 3
Gl = 30
Nivel de significancia = 2,052

Fuente: información sobre las encuestas
Elaborado por: María Yánez

Anexo 5 Calculo Chi Cuadrado

Frecuencias Esperadas (Fe)				(Fo-Fe)2				CHI CUADRADO				Total CHI CUADRADO
3.375	1.875	0.65625	0.09375	0.140625	0.015625	0.4306641	0.8212891	0.0416667	0.0083333	0.65625	8.7604167	9.47
85.3	93.4	23.3	8	6938.89	8353.96	453.69	64	81.346893	89.442827	19.471674	8	198.26
85.3	93.4	23.3	8	6448.09	8537.76	542.89	64	75.593083	91.410707	23.3	8	198.30
85.3	93.4	23.3	8	6609.69	8353.96	542.89	64	77.487573	89.442827	23.3	8	198.23
85.3	93.4	23.3	8	6938.89	7992.36	542.89	64	81.346893	85.571306	23.3	8	198.22
85.3	93.4	23.3	8	6609.69	8537.76	542.89	64	77.487573	91.410707	23.3	8	200.20
85.3	93.4	23.3	8	6609.69	8353.96	497.29	64	77.487573	89.442827	21.342918	8	196.27
85.3	93.4	23.3	8	6773.29	8353.96	497.29	64	79.40551	89.442827	21.342918	8	198.19
85.3	93.4	23.3	8	6938.89	8172.16	497.29	64	81.346893	87.49636	21.342918	8	198.19
85.3	93.4	23.3	8	6448.09	8537.76	542.89	64	75.593083	91.410707	23.3	8	198.30
85.3	93.4	23.3	8	6938.89	8723.56	453.69	64	81.346893	93.4	19.471674	8	202.22
												1995.85

Fuente: información obtenida de las encuestas
Elaborado por: María Yánez

Anexo 6 Decisión

Según el procedimiento realizado se determina que el X2 calculado 1995,85

Es mayor que el 2,052

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: entonces

La Hipótesis Nula No se refiere a: Implementando los componentes del COSO I nos ayuda en la recuperación de la cartera vencida.

Mientras que la Hipótesis alterna o de trabajo H1 indica: Implementando los componentes del COSO I si ayuda en la recuperación de la cartera vencida.

Por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se aprueba la hipótesis alterna o de trabajo.

CURRÍCULUM VITAE



Numero de cedula:	0201988219
Numero de celular:	0988367211
Correo Electrónico:	silvanayanez729@gmail.com
Dirección:	Guanujo vía a las cochas
Fecha de Nacimiento:	17 de diciembre de 1988

FORMACIÓN ACADÉMICA

ESCUELA: Manuelita Sáenz

COLEGIO: "Técnico San Pedro"

EDUCACIÓN SUPERIOR: Universidad Estatal de Bolívar

EXPERIENCIAS LABORALES

Practicas pre profesionales en el colegio "Técnico San Pedro" en el área colecturía

Practicas pre profesionales de la Universidad Estatal de Bolívar en el GAD CANTONAL área de Contabilidad.

Resultados del Urkund

De: Javier Garcia Lopez (javiergarcialopez57@yahoo.es)

Para: m.yanez38@yahoo.es

Fecha: jueves, 9 de mayo de 2019 12:07 GMT-5

Ahora las imágenes externas son más seguras y se muestran de forma predeterminada. Cambiar en configuración

report@analysis.urkund.com 9:33 (hace 2 horas)

para mí

Traducir mensaje
Desactivar para: sueco
Dokument inskickat av: javiergarcialopez57@yahoo.es
Dokument mottaget: 2019-05-09 16:31:00
Rapport genererad 2019-05-09 16:33:40 av urkunds system för automatiserad kontroll.

Meddelande från studenten: Saludos cordialesInvestigacion 1 de Maria YanezPrimera Parte

---

Dokument: TRABAJO INVESTIGATIVO.docx [D51790151]

C:a 9% av detta dokument består av text liknande den som påträffats i 165 källor. Den största markeringen som satts ut är 56 ord lång och liknar sin källa till 100%.

OBSERVERA att ovan siffror inte med automatik innebär att det förekommer plagiat i dokumentet. Det kan finnas goda skäl till att delar av en text också förekommer i andra källor. För att en grundad misstanke om försök till vilseledande skall kunna uppkomma krävs att analysen, eventuellt påträffade källor och originaldokumentet granskas noggrant.

Klicka här för att öppna analysen:
https://secure.urkund.com/view/50512647-576653-834302

Klicka här för att ladda ner dokumentet:
https://secure.urkund.com/archive/download/51790151-878639-648742

Ing. Javier Garcia
0200373110