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

AUTORA:

MARÍA SILVANA YÁNEZ BORJA

Guaranda, mayo 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE: CONTABILIDAD Y AUDITORIA 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.

Proyecto de Investigación presentado como requisito parcial para aprobar el trabajo de titulación, para optar el Título de:

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P

AUTORA:

MARÍA SILVANA YÁNEZ BORJA

DIRECTOR:

ING. JAVIER GARCÍA MSC

PARES ACADÉMICOS

DR.C MARLON GARCÍA

ING. EDDY ALVARADO MSC.

Guaranda, mayo 2019

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por el presente dejo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado por la señorita estudiante **MARÍA SILVANA YÁNEZ BORJA** cuyo tema es **"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."** y en tal virtud acepto asesorar a la estudiante en calidad de Director durante la etapa de proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda a los 7 días del mes de noviembre del 2018

.....

MSC. Javier García

Cd.N° 0200583250

TABLA DE CONTENIDOS

Pág.

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR I

TABLA DE CONTENIDOS II

ÍNDICE DE TABLAS IV

ÍNDICE DE GRÁFICOS V

ÍNDICE DE ANEXOS VI

RESUMEN VII

ABSTRACT VIII

CAPÍTULO I 1

ANTECEDENTES 2

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 4

DESCRIPCION DEL PROBLEMA 4

OBJETIVOS 9

OBJETIVO GENERAL 9

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 9

CAPÍTULO II 10

MARCO REFERENCIAL 11

MARCO TEÓRICO 13

MARCO CONCEPTUAL 16

MARCO HISTÓRICO 18

ESTADO ACTUAL 20

MARCO CIENTÍFICO 21

MARCO GEO REFERENCIAL 24

HIPÓTESIS 25

VARIABLES 25

OPERALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE 26

CAPÍTULO III 28
DISEÑO METODOLÓGICO 29
TIPOS DE INVESTIGACIÓN 29
MÉTODOS 30
INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS 31
MARCO ADMINISTRATIVO 32
CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES 32
BIBLIOGRAFÍA 35
ANEXOS 39
ENTREVISTA 45
PROCESAMIENTO DE DATOS 46
TABULACIÓN DE LOS DATOS ENCUESTA SOCIOS 57
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS 68
DECISIÓN TABLA CHI CUADRADO 70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización Variable Independiente 26
Tabla 2 Operalizacion Variable Dependiente 27
Tabla 3 Recursos 33
Tabla 4 Cree Ud. que existe atraso en sus créditos 46
Tabla 5 Existe rigurosidad al momento de otorgar un crédito 47
Tabla 6 Se realizan gestiones adecuadas para enfrentar el índice de riesgos 48
Tabla 7 Existen políticas para la recuperación de cartera 49
Tabla 8 Cree que se requiere tener más información al momento de otorgar crédito 50
Tabla 9 Existe un mecanismo de control a los clientes 51
Tabla 10 Existe un departamento de evaluación de riesgo 52
Tabla 11 Se maneja de forma adecuada la información 53
Tabla 12 El personal que labora en la cooperativa está cumpliendo 54
Tabla 13 Existe seguimiento a los datos de la cooperativa 55
Tabla 14 Estaría dispuesto a apoyar un trabajo de investigación 56
Tabla 15 Conoce de los beneficios de la cooperativa 57
Tabla 16 Ha recibido un préstamo 58
Tabla 17 Ha caído Ud. en mora 59
Tabla 18 Cuales son las causas por las que ha caído en mora 60
Tabla 19 Le gustaría que la cooperativa le haga un recordatorio 61
Tabla 20 Ha sido visitado por un notificador 62
Tabla 21 Esta Ud. de acuerdo con la documentación solicitada 63
Tabla 22 Se le comunica de las promociones 64
Tabla 23 Recomendaría la cooperativa 65
Tabla 24 Considera Ud. la calidad del servicio 66

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1Cree Ud. que existen créditos atrasados 46
Gráficos 2 Rigurosidad al momento de otorgar un crédito en la cooperativa 47
Gráficos 3 Gestiones para enfrentar índice de riesgo 48
Gráficos 4Existen políticas para la recuperación de cartera 49
Gráficos 5 Se requiere tener más información 50
Gráficos 6 Existe un mecanismo de control sobre los datos de los clientes 51
Gráficos 7 Existe un departamento de evaluación de riesgo 52
Gráficos 8 Se maneja información y comunicación con el personal 53
Gráficos 9 Cree Ud. que se cumplen todas las políticas 54
Gráficos 10 Cree que la gerencia desempeña correctamente su función 55
Gráficos 11 Estaría dispuesto a apoyar un trabajo de titulación 56
Gráficos 12 Beneficios que ofrece la cooperativa 57
Gráficos 13 Usted ha recibido un préstamo 58
Gráficos 14 Ha caído Ud. en mora 59
Gráficos 15 Cuales son las causas 60
Gráficos 16 Vencimiento de su crédito 61
Gráficos 17 Ha sido Ud. visitado por un notificador de crédito 62
Gráficos 18 Está de acuerdo con la documentación solicitada 63
Gráficos 19 Se le comunica sobre promociones 64
Gráficos 20 Recomendaría la Cooperativa a sus familiares 65
Gráficos 21 Considera Ud. la calidad del servicio 66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta 39
ANEXO 2 Formato de Encuesta 40
ANEXO 3 Encuesta Socios 43
Anexo 4 ENTREVISTA 45
ANEXO 5 COMPROBACION HIPOTESIS 68
ANEXO 6 CALCULO CHI CUADRADO 69
ANEXO 7 ORGANIGRAMA 71
ANEXO 8 CLASIFICACIÓN CARTERA 72

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

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 siguiente tema de investigación está dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. El cual se realiza con la finalidad de saber si existe dentro de la Cooperativa un buen manejo del Control Interno y si se están aplicando sus cinco componentes. Dicha investigación tiene como intención identificar como los componentes del COSO I inciden en la recuperación de cartera vencida de la Cooperativa, y en caso de verificar que estos componentes no se estén aplicando de manera correcta se buscara proponer alternativas de solución, para lo cual se realizó una entrevista al gerente, del mismo modo se procede a realizar una encuesta al personal encargado de crédito y cobranza, a su vez a los socios de la institución con el objetivo de conocer si se aplica de manera correcta el componente COSO I al adquirir sus respuestas y luego de un análisis exhaustivo se determinó que la Cooperativa conoce pero no da seguimiento adecuado a estos cinco componentes llegando así a identificar que la financiera tiene cartera vencida, por lo que no existe un análisis adecuado al socio solicitante de crédito en cuanto a la documentación presentada, y al destino del préstamo, para lo cual se sugiere a la entidad, poner mayor énfasis en los cinco componentes del COSO I al momento de otorgar créditos ya que como resultado tenemos que no se da una revisión adecuada a la documentación y fines del crédito, debido a que si se analiza adecuadamente este proceso se obtendría mayor eficiencia crediticia, contribuyendo así, con una respuesta al problema que afecta a esta institución. con respecto al control interno y la incidencia que tiene en la recuperación de cartera vencida.

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

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND COMPUTER MANAGEMENT

ACCOUNTING AND AUDIT RACE CP.

Title of the degree work:

Coso I Component and its Incidence in Portfolio Recovery Defeated in the San José Ltd. Savings and Credit Cooperative. Period 2017-2018

Author: María Silvana Yánez Borja

Director: MSC. Javier García

18 the February, 2019

ABSTRACT

The following research topic is addressed to the Association of savings and credits San José Ltda. This is done with the purpose of knowing if there is good internal control within the Cooperative and if its five components are being applied. The purpose of this investigation is to identify how the components of COSO I affect the recovery of the past due portfolio of the Cooperative, and if it is verified that these components are not being applied correctly, alternative solutions will be proposed. an interview with the manager, in the same way a survey is carried out to the personnel in charge of credit and collection, in turn to the partners of the institution with the objective of knowing if the COSO I component is correctly applied when acquiring their answers and after an exhaustive analysis it was determined that the Cooperative knows but does not follow these five components adequately, thus identifying that the finance company has an overdue portfolio, so that there is no adequate analysis to the requesting credit partner regarding the documentation presented, and the destination of the loan, for which it is suggested to the entity, put In the five components of COSO I, at the time of granting loans, as a result we have not given an adequate review of the documentation and credit purposes, because if this process is analyzed properly, it would obtain greater credit efficiency, thus contributing , with an answer to the problem that affects this institution. with respect to internal control and the impact it has on the recovery of past due loans.

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

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

Con la presente investigación se pretende focalizar a la Cooperativa a que preste mayor importancia al COSO I y sus componentes, ya que con ello se lograra minimizar cartera vencida, aportando así a que la entidad logre dar cumplimiento a sus objetivos y metas planteadas.

Hace muchos años en los pueblos de Siria, Egipto entre otros, existía la contabilidad de partida simple, pero conforme pasaba el tiempo a eso de la edad media surgieron los libros de contabilidad para revisar y controlar las operaciones de los negocios, luego de varios años en Venecia en el año de 1494 el Franciscano Fray Lucas Paccioli, también conocido como Lucas di Borgo, redacto un libro sobre la Contabilidad de partida doble.

Se cree que el origen del Control Interno, nace con la partida doble, una de las medidas de control, que se creó ya que los hombres de negocios se comenzaron a preocupar por establecer y constituir sistemas propicios para el resguardo de sus intereses.

En los últimos años el tema del control interno ha tomado mayor relevancia dentro de diferentes países, debido a un sin número de dificultades surgidos por ineficacia. Es así que, en Estados Unidos, apareció por primera vez el tema del COSO debido a los malos métodos de manejo por parte de las empresas lo cual produjeron dificultad en el sistema financiero de este período. La Comisión Treadway ejecutó estudios de qué factores llevaron a las empresas a la exposición de información financiera fraudulenta, fabricando un informe con recomendaciones y destinado a todo tipo de organizaciones, principalmente a las que son reguladas por la SEC (Securities and Exchange Commission - Comisión de Mercados y Valores de Estados Unidos) (Auditor Moderno, 2017).

La evolución a lo largo de la historia de la estructura del Sistema COSO ha sido efectiva a partir del año 1992, en cuyo año se denominó Marco del Control Interno (COSO I), para el año 2004 se da a conocer la mejora en el Sistema de COSO I con el Marco Integral de Riesgos (COSO II ERM) (Rodríguez, 2013).

El COSO I tiene como principal función garantizar, alcanzar, cumplir todos los objetivos propuestos, y de esta manera lograr de forma correcta todas las actividades de una organización.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., nace un 17 de febrero de 1964, a las 20:00, previa convocatoria del reverendo Párroco de la ciudad de Chimbo, Dr. Pedro Monar. En ese día, el salón de la casa parroquial fue el lugar de reunión para que varios Chimbemos dieran sus firmas y se comprometieran con la naciente institución.

La principal labor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito es promover el desarrollo económico de sus socios y clientes a través de productos y servicios innovadores con responsabilidad social.

Pero sin embargo esta Cooperativa como otras se encuentran en constantes cambios motivados por factores internos como externos, que les permite una visión global y estratégica de las organizaciones y de su entorno. Estos esfuerzos generaron diversos enfoques de control que impulsaron una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones y sirvió de plataforma para diversas definiciones y modelos de control a nivel internacional tales como: Cobit, Candbury, COCO, COSO I y COSO II (Sánchez, 2015).

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.

Macro contextualización

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.

Sin embargo las cooperativas pueden atravesar por algunos problemas financieros, debido a que es más fácil para los socios acceder a créditos de forma rápida y directa, en un momento dado esto ocasiona dificultades en el sistema de cobranza de los créditos, lo cual se refleja en la cooperativa con un índice de morosidad, esto debido a que al momento de otorgar créditos y con el afán de ser cada vez más competitivas en esta tarea, no toman en cuenta las garantías que abalizan el pago de la deuda. Es por esto la gran importancia de tener un buen control del sistema interno acorde a las necesidades de los distintos departamentos, lo cual aporta a que la gestión sea eficiente.

Meso contextualización

A nivel de la Provincia Bolívar es importante mencionar que se ha convertido en uno de los centros de desarrollo del sistema Cooperativo y Financiero, es por esto que la ciudadanía observó en este sistema mejores oportunidades para el crecimiento tanto personal como de desarrollo económico, mientras que, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que no cuentan con un sistema de control interno han demostrado poca capacidad de manejo de los riesgos asociados a la actividad de recuperación de cartera vencida. Por esto es de total relevancia administrar adecuadamente la liquidez y hacer crecer el capital con el que se manejan las instituciones financieras.

Micro contextualización

La Cooperativa San José Ltda., es una de las varias cooperativas que viendo la necesidad de la ciudadanía crea un plan de acción para contribuir con la población otorgando créditos a sus clientes tales como, créditos de consumo, vivienda y micro créditos, los mismos que son de gran ayuda para la ciudadanía puesto que estos contribuyen al desarrollo económico tanto provincial como cantonal, motivando a la ciudadanía a la obtención de créditos con mayor rapidez pero a pesar de esto la cooperativa enfrenta riesgos al momento de otorgar dichos créditos de forma rápida debido a que no se realiza un análisis profundo al socio solicitante del préstamo originando de esta forma cartera vencida, si la cooperativa analizaría de forma oportuna los componentes del COSO I se minimizaría el riesgo de tener cartera en mora.

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.?

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivó promover los componentes de COSO I y la recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Debido a que esta problemática existe en todas las entidades, siendo estas Financieras, Comerciales y de Servicios. debido que esta situación influye negativamente en el presupuesto de la institución, ocasionando pérdidas en tiempo y dinero, al no cumplir con los objetivos y metas planteadas. La mayoría de las cooperativas padecen del incremento de su cartera vencida, al no disponer de medios eficientes de cobro. Este estudio permitirá identificar el estado de la cooperativa y el porqué de los atrasos que tienen los socios, los mismos que pueden presentarse por diversas situaciones que es tan fuera de su alcance. Esta investigación se hace necesaria por cuanto se puede aprovechar y hacer de ella una fortaleza para la institución convirtiendo dicha información en una herramienta de fácil manejo para la toma de decisiones, puesto que si no se cuenta con una cartera de clientes rentables la cooperativa podría ir al quiebre o al cierre definitivo de la misma.

Esta investigación es pertinente realizarla ya que se dispone de los medios y conocimientos necesarios para poder determinar cómo afecta un mal manejo del sistema de control interno COSO I de la Cooperativa para el cobro de adeudos pendientes, y de esta manera minimizar el riesgo de cartera vencida contribuyendo así con la institución al logro de sus objetivos.

El trabajo de investigación es factible ejecutarlo ya que se cuenta con el apoyo del personal administrativo que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., quienes presentan la mejor disposición para proporcionarnos la información necesaria que ayude al desarrollo del presente trabajo de investigación también se cuenta con los recursos necesarios y la asesoría del director de tesis quien garantiza el éxito del trabajo

la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., a través de los directivos y funcionarios son los beneficiados con esta investigación, la misma que ayudara a mejorar el sistema de control interno COSO I y al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Como resultado de la presente investigación se espera minimizar el riesgo de cartera vencida de la Cooperativa aplicando todos los componentes del COSO I, y así aportar a que esta sea una entidad financiera sólida, competitiva, que satisfaga las necesidades de sus socios y clientes, capases de realizar excelentes colocaciones y a su vez tener mayor eficiencia en la cobranza de cartera vencida.

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, recuperación de cartera 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.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

De acuerdo (Guzmán, 2017), en su tesis de investigación concluye que: Una vez aplicado el análisis y la evaluación del control interno en base a la metodología COSO I, en la Jefatura de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urcuquí se estableció que en el año 2014 la recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urcuquí, alcanzo un alto nivel de recaudación de cartera vencida, pero sin embargo en el año 2015, esta decayó, pero a pesar de esta baja en el año 2016 de nuevo se alcanzó un alto nivel de cobro, lo que significa que la tendencia es irregular, por lo que se concluye que el control interno de la cartera vencida implementado por la Municipalidad es adaptable pero no eficiente, ya que en su evaluación, previo la aplicación de cuestionarios de control interno se obtuvo un nivel de confianza y un riesgo de control moderado, por lo que se elaboró un informe de evaluación de control interno que contiene comentarios y recomendaciones para superar las deficiencias detectadas y demandó el diseño de un plan de acción de recuperación de cartera vencida que contribuya a la gestión de Tesorería.

Así mismo (Bermúdez, 2016), en su tesis de investigación con el tema "Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA. S.A. Guayaquil" En dicha investigación se descubrió que existían falencias en el área crediticia y cobranzas tales como la falta de procesos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar. Lo cual originó que la organización tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones y pago a empleados. Por lo tanto, la propuesta del proyecto se basó en el diseño de un plan estratégico para el departamento de créditos y cobranzas, donde se implanto objetivos departamentales y funciones específicas del área ya que la empresa no cuenta con parámetros de acción para evaluar a un cliente, definir montos, con la finalidad de mejorar la efectividad del cobro de los valores y asegurar la liquidez de la empresa.

Nos menciona (Castro & Chablay, 2013) en su tesis titulada "Implementación de elementos de control interno para las actividades operativas de la cooperativa de ahorro y crédito "COOPERA LTDA." En la presente investigación se determinó

que las actividades operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopera Ltda. dio como resultado la falta de planeación en su sistema financiero, problemas en el área de créditos debido al favoritismo de las máximas autoridades hacia ciertos clientes, así mismo falta de coordinación y control interno. Para la óptima implementación de elementos del COSO I – ERM en las actividades operativas de Coopera Ltda. Se desarrolló el análisis de cada uno de los componentes de manera eficiente, confidencialidad y con la responsabilidad que esto requiere y a su vez se llegó a la conclusión de que se debe implantar en la Cooperativa un área de Captación de Fondos y Créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito se realice un análisis profundo del Control Interno implantado para la misma ya que este control siendo eficaz permite una oportuna identificación y una administración adecuada de los distintos riesgos que la Cooperativa enfrenta, tener un área de créditos un control adecuado para evitar la acogida de clientes morosos y así mismo la creación de un archivo que disponga un ordenamiento de carpetas de los créditos de los socios de manera que facilite la ubicación e identificación rápida y oportuna de los mismos.

MARCO TEÓRICO

CARTERA VENCIDA

Conceptos

(Barros, 2015), señala que la cartera es el acumulado de activos financieros de una colectividad o persona física que no cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo determinados por el capitalista. La cartera, es la parte fundamental de cualquier entidad bancaria. Por lo que es considerado que la calidad de la cartera es el éxito de un programa de crédito.

Como indica (Zunino, 2016), que la cartera vencida no es otra cosa que un número de clientes deudores, que presentan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. La Cartera vencida está asociada con la presencia de riesgo de crédito, que pueden ser relacionados con la evolución histórica de variables macroeconómicas que caracterizan el ciclo económico.

Según (Cerón, 2016) el giro de cartera es una guía financiera que establece el período en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la organización toma en cobrar la cartera a sus clientes.

(Revelo, 2013), indica que las cuentas por cobrar juegan un papel concluyente ya que constituyen un volar demostrativo sobre la liquidez de la empresa, las cuales que pueden ser controlables y administradas de manera eficiente mediante la ejecución de un apropiado sistema de cobro y recuperación de cartera vencida.

El COSO I se ha impuesto como estándar internacional de referencia válida en el mundo empresarial privado y público, porque se centra en el control interno. Por lo tanto, fue COSO quien dio el origen a la denominada tercera generación del control interno y que se consolidó como el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas de control interno de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información y que se viene a completar con la Gestión de Riesgos (Álvarez, 2010).

Según (Polesello, 2014), menciona que el Coso I recalca la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización entiendan la importancia del control interno, la incidencia del mismo sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico a otorgar

a la auditoría y fundamentalmente la consideración del control como un proceso integrado a los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto de actividades adicionales, que daría como resultado procesos burocráticos.

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

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividad de Control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Supervisión, seguimiento y monitoreo.

(Jaya, 2015), refiere que el coso I es un método formado por el consejo de administración, la dirección y al resto del personal de una empresa, el cual se lo diseño para proporcionar un nivel de seguridad razonable en cuanto a la ejecución de objetivos, este método cuenta con cinco componentes relacionados e integrados a los procesos administrativos los cuales son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividad de control
- Información y comunicación
- Supervisión, seguimiento y monitoreo.

Ambiente de control. - este sistema marca las pautas de comportamiento en una organización y tiene una influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control aportando disciplina y estructura. Factores que lo constituyen: Honradez, valores éticos y la capacidad del personal (Erazo, 2010).

Evaluación de riesgo. - Este paso debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles de una organización. Esta actividad de auto evaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo (Renfijo, 1998).

Actividad de control.- son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que admiten mitigar los riesgos registrados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella (Auditoría Interna de la Nación, 2007).

Información y comunicación. - la información tiene una gran importancia dentro de una entidad ya que a través de esta se puede llevar acabo responsabilidades del control interno y soportar el logro de los objetivos, es importante que la información sea relevante y de calidad ya sea de fuentes internas o externas lo cual ayuda a los demás componentes del control interno. La comunicación es el medio por el cual la información se divulga a través de toda la organización y hace posible que el personal pueda recibir un mensaje claro de todas la obligaciones y responsabilidades que deben ser tomadas con total seriedad (Auditores Internos, 2013).

Supervisión, seguimiento y monitoreo.- El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de la dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano (Yissa, 2016).

Conclusión: Se puede mencionar que el COSO I es indispensable aplicarlo ya que con esto la Institución lograría obtener información, adecuada la cual ayudara a minimizar el riego de Cartera Vencida, satisfaciendo las necesidades de socios y clientes, ya que el personal que ahí labora estarían en la capacidad de realizar un excelente trabajo adaptándose al mundo empresarial y competitivo.

MARCO CONCEPTUAL

Asesoramiento. - Es la acción de buscar consejos o dirección a beneficio de una empresa, institución o cooperativa para el logro de lo establecido en sus planes.

Actividad de control. - Son estrategias y procesos que las organizaciones efectúan para lograr diversos objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento.

Ambiente de control. - Es un conjunto de condiciones dentro del cual funciona un sistema de información, contabilidad y control.

Auditoria. - Es el proceso mediante el cual una empresa o profesional (auditor) independiente es contratado para recopilar información contable.

Cartera vencida. - Monto total de créditos otorgados por una persona y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.

Cooperativa. - Es una asociación de personas que se han reunido de forma voluntaria para compensar sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales, y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y gestión democrática.

Estrategia. - Son acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Efectivo. - Es un elemento de balance y forma parte del activo circulante

Evaluación de riesgo. - Es la identificación y valoración de los riesgos, así mismo analiza los riesgos para determinar cómo deben de administrarse.

Gestión financiera. - Consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar.

Información y comunicación. - Sirve para identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades.

Institución Financiera. - Es una compañía con ánimo de lucro que tiene como actividad la prestación de servicios

Interés. - Es un índice utilizado en economía y finanzas para registrar la rentabilidad de un ahorro o el costo de un crédito

Liquidez. - Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor

Planificación. - Es cuando se traza o se ejecutan planes donde detallan las acciones requeridas para cumplir con sus metas

Préstamo. - Es algo que se entrega a un individuo bajo la condición de que éste debe devolverlo en un tiempo determinado.

Productividad. - Es la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción.

Reconocimiento. - Es el proceso por el que se unen al balance, la cuenta de pérdidas y ganancias o el estado de cambios en el patrimonio neto, los diferentes elementos de las cuentas anuales.

Receptividad. - Es el hecho de estar abierto o dispuesto a recibir nuevas ideas, conceptos o experiencias.

Riesgo financiero. - Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización

Socio. - Es la persona que se une a otra para desarrollar algo en conjunto

Supervisión, seguimiento y monitoreo. - Este proceso implica una apreciación, oportuna y por personal apropiado del diseño y operación de los controles y la realización de las acciones necesarias. Es aplicable para todas las actividades dentro de una organización.

MARCO HISTÓRICO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., nació un 17 de febrero de 1964, a las 20:00, previa convocatoria del reverendo Párroco de la ciudad de Chimbo, Dr. Pedro Monar. En ese día, el salón de la casa parroquial fue el lugar de reunión para que varios Chimbeños dieran sus firmas y se comprometieran con la naciente institución.

El Dr. Monar no solo agrupó a los Chimbeños, también llevó la idea ante Jaime Duggan, miembro del Cuerpo de Paz de los Estados Unidos, y a Jesús Castro, Director de Cooperativas de la Diócesis de Guaranda.

El comité organizador de la Cooperativa estaba integrado por el Dr. Pedro Monar como presidente; Segundo Montalvo, Tesorero; Augusto Yánez Espinoza, Secretario; y los vocales: Julio Benítez, Hugo Jaramillo, Guido Durán y Bertha Bayas, quienes fijan la cantidad de 10 sucres como cuota inicial para ser socio.

El 13 de abril de 1964, se firma el acta de constitución de la Cooperativa, cuya razón social toma nombre del patrono de la localidad "San José", se aprueba el Estatuto en segunda discusión y se procede a la elección de los consejos, de la siguiente forma:

- Consejo de Administración:
  - ✓ Pedro Monar
  - ✓ Segundo Montalvo
  - ✓ José Adalberto Rojas
  - ✓ Augusto Yánez Espinoza
- Consejo de Vigilancia:
  - ✓ Julio Benítez
  - ✓ Marco Armijo
  - ✓ Arturo Montalvo
- Comité de Crédito
  - ✓ Luis Velásquez
  - ✓ Alejandro Montalvo
  - ✓ Víctor Solano Velasco

El 10 de diciembre de 1964 se legaliza el funcionamiento de la cooperativa, mediante acuerdo ministerial 2752 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 10 de diciembre de 1964. Con el número de orden 1244, documentación que contiene los datos actualizados de a las disposiciones constantes en la ley y Reglamento General de Cooperativas (Reseña Historica de la Cooperativa San José Ldta, 2018).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José Ltda. Su principal objetivo es brindar servicios de intermediación financiera en ayuda de sus socios. Es por esta razón que en esta entidad se puede recibir depósitos de sus socios y de terceros; contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios, que se encuentren amparados por garantía hipotecaria (Valle, 2016).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José Ltda." es una entidad financiera que fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre del 2004, según resolución N SBS – 0943, y a partir de enero del 2013 paso al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, cuenta con 6 agencias operativas ubicadas en los cantones de Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Ventanas y Quito (Ayala, 2017) .

ESTADO ACTUAL

Actualmente la entidad financiera persigue elaborar políticas y estrategias, como una herramienta para solucionar las dificultades operativas como el mal procedimiento en la concesión de créditos y seguimiento del mismo al interior de la institución, entorno que se visualiza en el alto índice de morosidad por parte de los socios (Vallejo, 2017).

Como ya sabemos todas las instituciones financieras buscan tener técnicas y prácticas para evitar asumir un alto índice de cartera vencida ya que esto no es conveniente, para la institución en la actualidad las cooperativas cuentan con reglamentos y leyes que no se están poniendo en práctica al momento de realizar una colación de un crédito o al momento de realizar una cobranza, lo cual perjudica a la institución al momento de recupera el capital.

Según (Mejia, 2017), en nuestro país a nivel de las diferentes provincias, existe muchas Cooperativas de Ahorro y Crédito las mismas que otorgan créditos los mismos que muestran una mala gestión en el consentimiento de los mismos lo que está provocando actualmente un índice de morosidad que no facilita una razonabilidad de los estados financieros y una análoga interpretación de datos para los directores financieros que consienta a la vez una correcta toma de decisiones y un registro razonable de estados financieros de estas instituciones.

Como nos menciona Mejía el tema de cartera vencida no es solo en una provincia o en una sola institución financiera esto es a nivel nacional, existen muchos factores que pueden influir tal es el caso de la racha financiera que está pasando el país, lo cual hace que la mayoría de las personas presenten un nivel bajo de productividad en cualquier negocio, lo cual se puede notar en el atraso de los pagos de sus créditos, o a su vez también se puede deber a una mala gestión por parte del departamento que ejecuta los crédito y cobranzas.

MARCO CIENTÍFICO

El control interno es un paso realizado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías (IMPO, 2007):

* Eficacia y eficiencia de las operaciones

* Confiabilidad de la información financiera

* Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

El COSO I ayuda a las entidades a cumplir sus objetivos, a mantener y mejorar sus rendimientos en todos los ámbitos. Además esto permite desarrollarse de manera eficaz, eficiente y efectiva, adaptándose a los diferentes cambios del entorno operativo mitigando riesgos a niveles aceptables (Contraluria, 2013).

La disposición conceptual COSO I se ha impuesto como estándar internacional de referente válido en el mundo empresarial privado y público, porque se centra en el control interno. Por lo tanto, fue el COSO I quien dio origen a la denominada tercera generación del control interno y que se consolidó como el punto de partida para importantes desarrollos en el área de control interno, de los nuevos instrumentos financieros, gubernamentales y sistemas de información que viene a completar con la Gestión de Riesgos (Sanchez, 2010).

En nuestro país existen leyes que admiten avalar el control interno (COSO I) en las empresas, dentro de las normas de control interno que ha expuesto la Contraloría general del Estado Ecuatoriano según el acuerdo 039 esta que "el control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que orienten los recursos públicos teniendo como propósito crear las condiciones para el ejercicio de control". Acorde a esta disposición quedando a responsabilidad de la dirección de cada organización que se encuentre en el país (Morales, 2018).

El desarrollo de esta investigación se debe a que se desea fortalecer el espacio crediticio de la Cooperativa San José Ltda. Dando soluciones oportunas a la

problemática que presenta la institución como es el tema de cartera vencida. La cooperativa es una institución que lleva varios años funcionando en el cantón Chimbo y de manera comercial presenta una gran acogida, debido a que ha tenido la captación esperada por sus accionistas, sin embargo, esta también se ha visto afectada en el sistema crediticio debido a que los procesos de la entidad se encuentren netamente vinculados y se obvie algún problema de conciliación al momento de realizar la recuperación de cartera.

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son (Solórzano, 2007):

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

El ambiente de control es un factor importante en las actividades de la entidad, la base de una buena administración comienza con el desarrollo de un buen ambiente de control. El ambiente de control interno es afectado por las acciones de los asesores de crédito, esto es debido a que no siempre se reconoce, no se entiende, no se comunica y no es establecido adecuadamente el control interno por la gerencia (Auditorias, Controles Internos, Riesgos, Fraude, 2012).

Evaluación de riesgo este método consiste en la descripción detallada de los procedimientos de más importancia y las características del sistema de Control Interno para las diferentes áreas, mencionando los registros y formularios que suceden y se ejecutan en el sistema (Julca, 2016)

Actividades de Control se puntualizan como las acciones determinadas a través de las políticas y operaciones que ayudan a probar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos (Red global de conocimientos en auditoria y control interno, 2017).

Información y Comunicación en este componente se debe identificar, ordenar y comunicar en forma oportuna la información necesaria para que los funcionarios puedan cumplir con sus obligaciones. La información puede ser operativa o financiera, de origen interno o externo. Los canales de información deben ser los adecuados, todas las personas de una empresa deben estar muy bien informados de la importancia de participar dentro del control interno (Romero, 2019).

Supervisión o Monitoreo esta acción se la puede realizar concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio (Macagno, 2018).

MARCO GEO REFERENCIAL



Elaborado por: (Yánez, 2019)

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?

VARIABLES

Variable Independiente

Cartera vencida

Variable Dependiente

COSO I

TABLA 1
Operacionalización Variable Independiente

Operalización de 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
Operalizacion 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 a través 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?

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

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

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, a sus socios, y 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.

ENFOQUE

Cuantitativa

La presente investigación según los datos obtenidos es cuantitativa, porque se aplicará encuestas y se realizará un análisis estadístico a través de tablas y gráficos

Cualitativa

Porque permitirá realizar un análisis e interpretación de los datos obtenidos a través de aplicación de encuestas al personal de crédito y cobranza, socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.

MÉTODOS

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).

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.

INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

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

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.

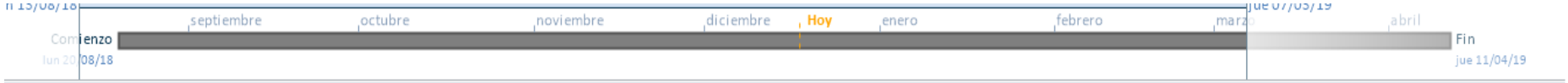
Entrevista: la misma que estará dirigida al Gerente de la Cooperativa permitiéndonos recolectar información pertinente y confiable sobre la presente investigación.

Población y muestra:

la cual está conformada por los funcionarios y socios de la financiera facilitando así la obtención de los datos.

MARCO ADMINISTRATIVO

CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES



	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	Presentación denuncia del tema para su análisis	1 día	lun 20/08/18	lun 20/08/18
2	Análisis de la denuncia del tema por parte de las condiciones de la Unidad de Titulación, y sus aprobación en Consejo Directivo; designacion de tutores y pares academicos.	5 días	lun 17/09/18	vie 21/09/18
3	Corección, Modificción, Reformulación de la denuncia del tema.	5 días	lun 24/09/18	vie 28/09/18
4	Presentacón de la denuncia del tema reformados para su análisis.	1 día	vie 05/10/18	vie 05/10/18
5	Análisis de la denuncia del tema por parte de las comiciones de la Unidad de Titulación, y sus aprobación en Consejo Directivo (temas que requirieron reformas).	8 días	lun 05/11/18	mié 14/11/18
6	Revisión por parte de los pares académicos los temas propuestos.	4 días	sáb 10/11/18	mié 14/11/18
7	Preparación de la documentación para la presentación del proyecto a realizar (investigación, etnografia, análisis de casos, el proyecto sera pasado al sistema URKUND).	3 días	jue 15/11/18	lun 19/11/18
8	Aprobación del proyecto en Consejo Directivo.	1 día	vie 16/11/18	vie 16/11/18
9	Desarrollo del trabajo de titulación.	66 días	vie 16/11/18	vie 15/02/19
10	Presentación del informa del trabajo de graduación y entrega del mismo a los pares académicos y emitan su respectivo informe.	5 días	lun 18/02/19	vie 22/02/19

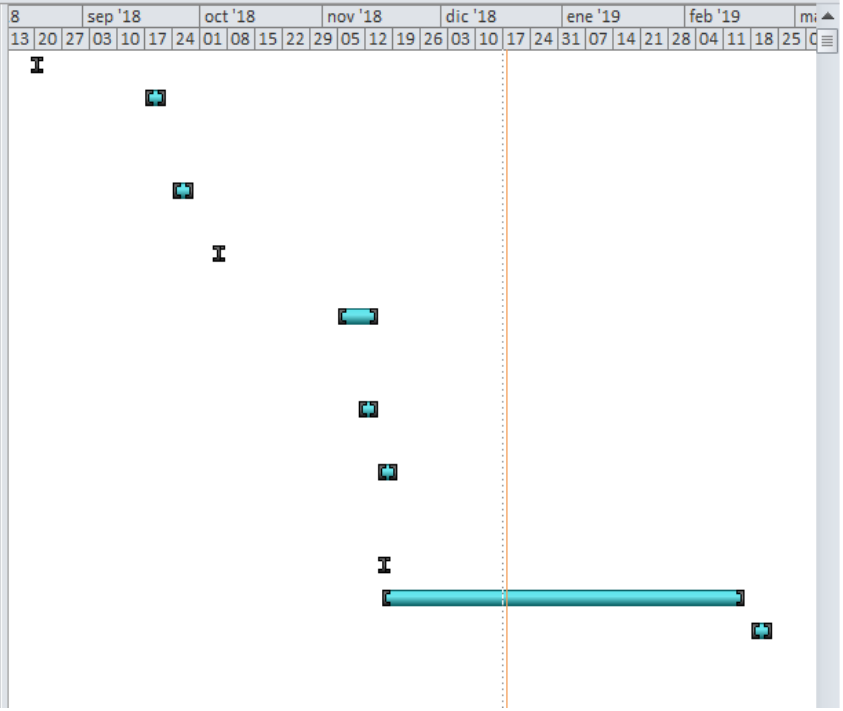


Tabla 3 Recursos

RECURSOS
Computadora
Cuadernos
Lápices
Esferos resaltadores
Hojas de papel bond
Flas Memory

Elaborado por: María Yánez

PRESUPUESTO

MODALIDAD DE TITULACIÓN			
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN			
Presupuesto de Gastos			
Detalle	**Unidad**	**Precio. Unitario**	**Valor.Total**
Material de Revisión de Obras	150	$ 0,02	$ 3,00
Fotocopia	400	$ 0,02	$ 8,00
Impresión (Varios Articulos Científicos)	50	$ 0,05	$ 2,50
Reproducción Material Repositorio	30	$ 0,05	$ 1,50
Alquiler Internet (15 horas)	15	$ 1,00	$ 15,00
Flash Memory	2	$ 8,00	$ 16,00
Pasajes, Movilización y Asesorías	20	$ 6,00	$ 120,00
Estadía y Alimentación (110 mensuales)	110	$ 4,50	$ 495,00
Reproducción Documentos Anteproyecto e Informe Final a Blanco y Negro	800	$ 0,02	$ 16,00
Reproducción Documentos a Color	80	$ 0,10	$ 8,00
Anillados	2	$ 8,00	$ 16,00
Reprodución Guía de Encuestas	450	$ 0,02	$ 9,00
Reproducción Documentos Finales	500	$ 0,15	$ 75,00
Empastados	30	$ 8,00	$ 240,00
Quema de CDs	8	$ 2,00	$ 16,00
Total Gastos		**$ 37,93**	**$ 1.041,00**
Ingresos Propios		**$ 60,00**	**$ 60,00**
Por Autogestión		**$ 200,00**	**$ 200,00**
Créditos		**$ 781,00**	**$ 781,00**
Total Ingresos		**$ 37,93**	**$ 1.041,00**

Elaborado por: María Yánez

BIBLIOGRAFÍA

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

Álvarez, C. (2010). *Control interno basado en el informe coso aplicado al instituto tecnológico superior Juan Bautista Vazquez de la ciudad de Azogues.* Cuenca: Universidad de Cuenca.

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

Auditor Moderno. (17 de Enero de 2017). Obtenido de https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html

Auditores Internos. (2013). *Contro interno- Marco integrado.* Copirigh.

Auditoría Interna de la Nación. (2007). *Normas generales del control interno.* Impo.

Auditorias, Controles Internos, Riesgos, Fraude. (12 de Junio de 2012). Obtenido de https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/

Aulestia, S. (2017). *Dinero Electrónico Ecuatoriano* . Quito: Universidad San Francisco de Quito .

Ayala, H. (2017). *Déficit en el desarrollo sistemático del nivel de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito del cantón Montalvo Ltda.* . Montalvo: Universidad Técnica de Babahoyo.

Barros, R. (2015). *Procesos de colocación y cobranza de créditos y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda. de la ciudad de Ambato, en el período 2014.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Bermúdez, M. (2016). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil.* Guayaqquil: Universidad de Guayaquil.

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

Castro & Chablay. (2013). *Implementación de elementos de control interno para las actividades operativas de la cooperativa de ahorro y crédito "COOPERA LTDA."* . Cuenca: Universidad de Cuenca.

Cerón, J. (2016). *Estrategias de recuperación de cartera vencida en los segmentos 4 y 5 del sistema financiero popular y solidario del Ecuador.* Quito: Universidad ESPOCH.

Contraluria. (Mayo de 2013). Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Curiel, L. (2003). *Metodología de la Investigación Científica para las Ciencias Técnicas.* Universidad de Matanzas.

Erazo, M. (Octubre de 2010). Obtenido de http://www.economicas.unsa.edu.ar/web/archivo/otros/control-unsa-sistema-de-control-interno.pdf

Fernández, R. (12 de Marzo de 2019). Obtenido de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

Gálvez, C. (2008). *Cuentas por cobrar teoria y práctica.* Chillan: Universidad del Bio-Bio.

García, D. (12 de Marzo de 2019). Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm

Gestiopolis.com. (4 de Octubre de 2016). Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf

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

González, S. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes credigam s.a. de la ciudad de Guayaquil.* Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Gordillo, R. (2016). *Diseño de procedimientos de control interno para el cumplimiento de las normas establecidas por la seps en la cooperativa de ahorro y crédito "p.a.i.s" de la ciudad de Riobamba.* Ambato: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

Guzmán, C. (2017). *Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del Gad municipal de San Miguel de Urcuquí.* Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

Hernandez, R. (2 de febrero de 2018). *el auditor moderno*. Recuperado el 15 de febrero de 2019, de el auditor moderno: https://elauditormoderno.blogspot.com/

IMPO. (4 de Julio de 2007). Obtenido de https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf

Jaya, G. (2015). *Diseño del sistema de contro interno mediante el COSO II para Proctocasa Construciiones CIA LDTA.* Cuenca: Universidad Técnica Salesiana Ecuador.

Julca, J. (2016). *Evaluación de Riesgos según el Informe COSO en el Servicio Educacional Hogar y Salud de la Misión Sur Oriental del Perú el año 2015.* Perú: Universidad Peruana Unión.

LEY DE SEGURIDAD PUBLICA Y DEL ESTADO . (2009). *Ley Orgánica de la Función Legislativa.* Quito: Asamblea Nacional.

Macagno. (4 de Febrero de 2018). Obtenido de https://archivo.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.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

Mejia, D. (2017). *Gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito "JUVENTUD UNIDA"LTDA. de la ciudad de Ambato* . Ambato: Universidad Regional Aútonoma de Los Andes.

Morales, A. (2018). *Evaluación del modelo coso ii erm en la unidad de compras de la empresa novicompu".* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

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.

Polesello, M. (2014). *COSO I una propuesta integrada.* Mendoza: Facultad de Ciencias Economicas.

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

Red global de conocimientos en auditoria y control interno. (4 de Diciembre de 2017). Obtenido de https://www.auditool.org/blog/control-interno/2867-actividades-de-control-segun-coso-iii

Renfijo, M. (1998). *Metodologia para la evalucion de riesgoánalisis de los resuktados y evaluación* . España.

Reseña Historica de la Cooperativa San José Ldta. (23 de Noviembre de 2018). Obtenido de https://www.coopsanjose.fin.ec/wp-content/uploads/2017/09/CONDICIONES-DARDOS-REGALONES-2017.pdf

Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán.* Túlcan: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.

Rodríguez, E. (21 de Octubre de 2013). Obtenido de http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/350-control-interno-basado-en-sistema-coso

Romero, X. (13 de Marzo de 2019). Obtenido de https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/

Sánchez, L. (2015). Coso erm y la gestión de riesgos. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*.

Sanchez, R. (2010). *Contabilidad y Auditoria.* Cuenca: Universidad de Cuenca .

Seguridad Pública. (5 de Junio de 2007). Obtenido de http://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/transparencia/control_interno/capacitacion/Lec%202%20Ambiente%20control.pdf

Solórzano, P. (2007). *Los cinco componentes del Control Interno.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Unicauca. (2003). Obtenido de http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html

Valle, M. (4 de Mayo de 2016). *Sistema financiero*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/mvalle/files/2011/08/SISTEMA-FINANCIERO.pdf

Vallejo, D. (2017). "Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Riobamba". *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.

Velasco, A. (2015). *La calificación de créditos y la liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito visión de los andes "visandes", del cantón Salcedo".* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Yamazaki, G. (2015). Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf

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

Yánez, M. (2019). *Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.*

Yissa, S. (4 de Febrero de 2016). Obtenido de COSO Supervisión y Seguimiento Del Sistema de : https://es.scribd.com/document/317725446/COSO-Supervision-y-Seguimiento-Del-Sistema-de-Control

Zunino, J. (2016). *El impacto de la cartera vencida en un banco privado del sistema financiero nacional año 2015.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta







Fuente: encuesta
Elaborado por: *María Yánez*

ANEXO 2 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 3 Encuesta Socios



FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS Y COBRANZA 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 4 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 4
Cree Ud. que existe atraso en sus créditos

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

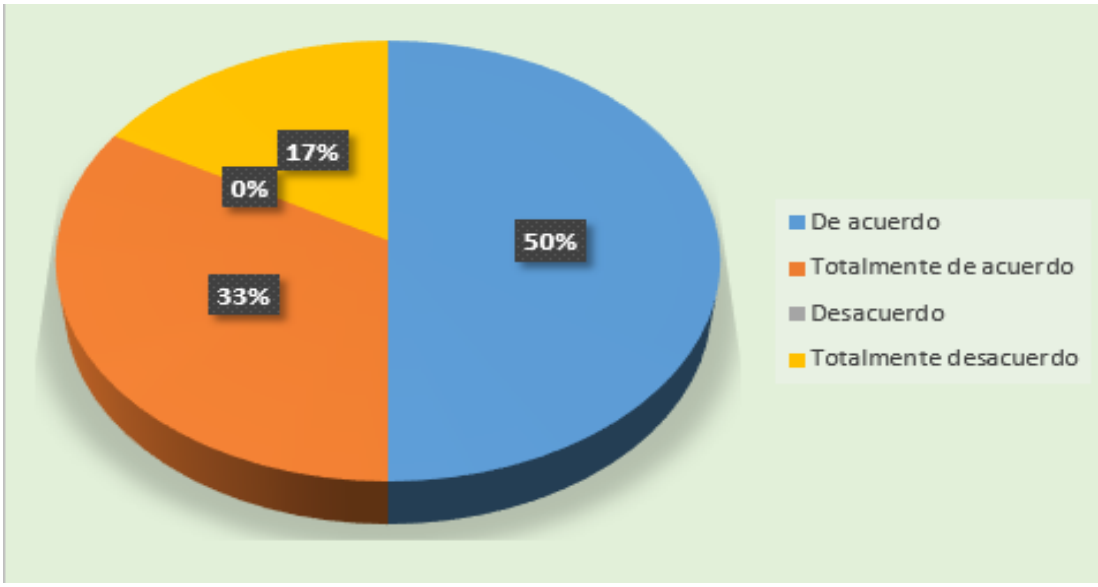


Grafico 1 Cree Ud. que existen créditos atrasados

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

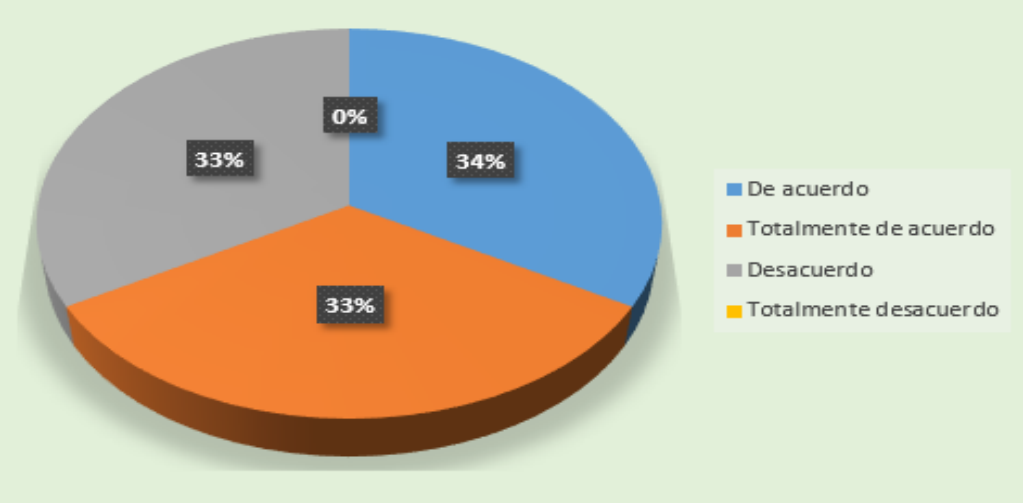
Análisis Interpretativo. - Según los datos obtenidos la mayor parte de las personas encuestadas asumen que hay atraso en los pagos de los socios de la Cooperativa San José, por lo que podemos decir que es necesario enfocarse a buscar estrategias para mejorar la cartera vencida de la Cooperativa y esta 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 5
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



Gráficos 2 Rigurosidad al momento de otorgar un crédito en la cooperativa
FUENTE: Encuesta aplicada al personal de crédito y cobranza de la Cooperativa San José Ltda.
ELABORADO POR: (Yanez, 2019)**.**

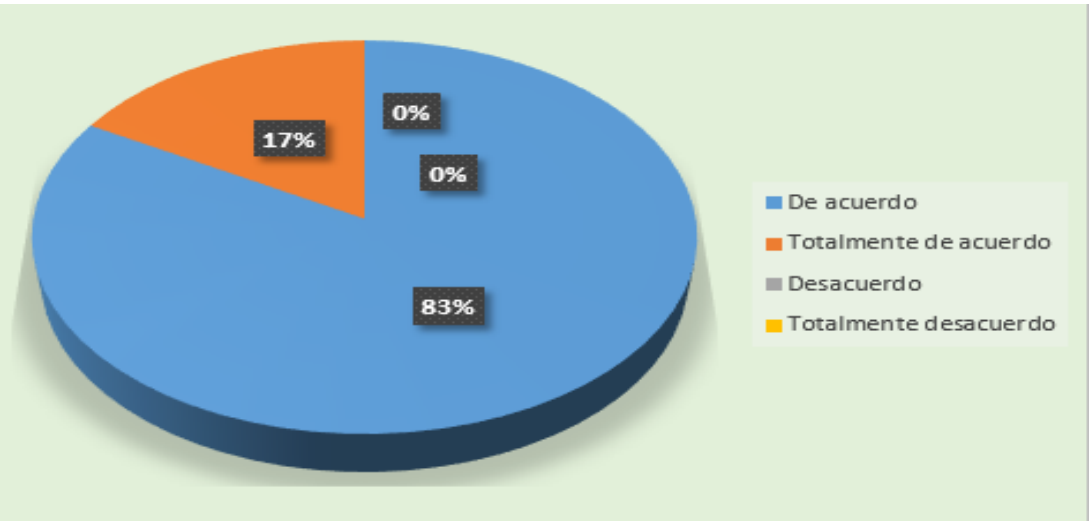
Análisis Interpretativo. - de los encuestados podemos visualizar en la figura 2, gran parte del personal encargado de agilitar el trámite de crédito están de acuerdo con que si existe un sistema riguroso que verifique datos al momento de dar créditos a los socios, pero sin embargo sería viable realizar 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 6
Se realizan gestiones adecuadas para enfrentar el índice de riesgos

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)**.**

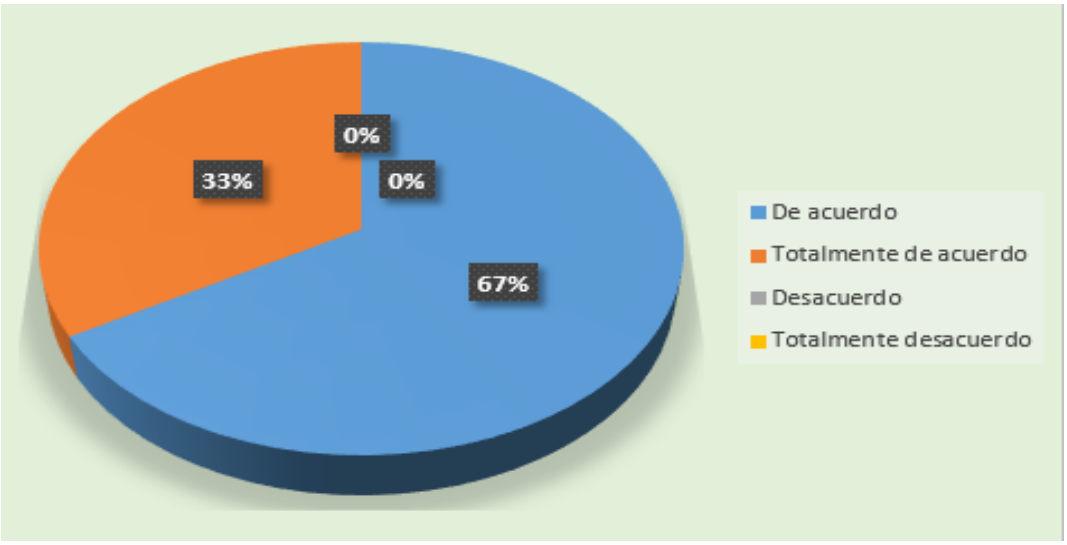
Análisis Interpretativo. - Según los resultados de la encuesta realizada al personal de la Cooperativa San José están de acuerdo, que las gestiones que se están realizando en la entidad sea la manera adecuada para las gestiones para minimizar el índice de la cartera vencida. El cual es un punto de gran importancia, debido a que si las gestiones se las realiza de manera adecuada serán mínimas 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 7
Existen políticas para la 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)**.**

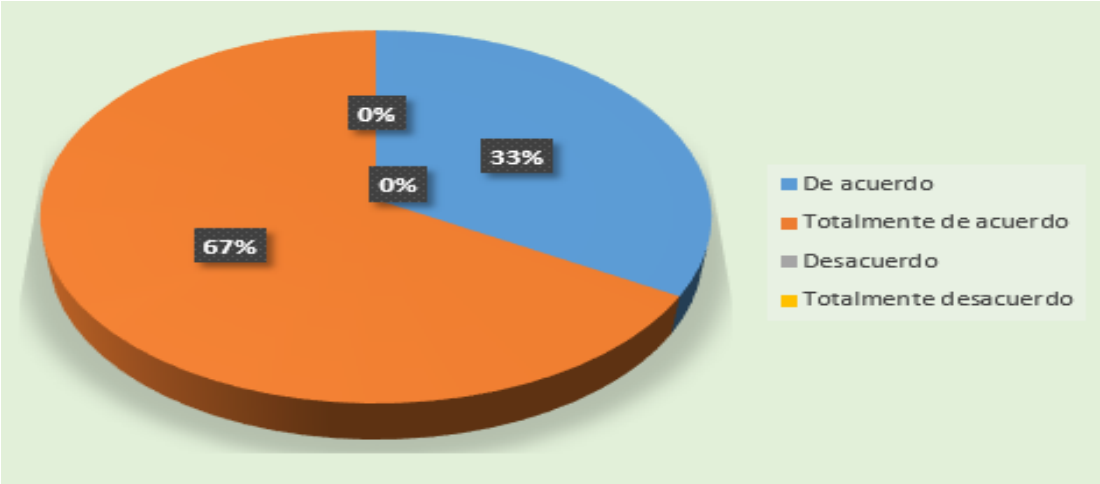
Análisis Interpretativo. - En la figura 4 podemos observar que gran parte del personal encargadas de brindar crédito están de acuerdo con las políticas que se encuentran implantadas en la Cooperativa para la recuperación de la cartera vencida, lo que nos hace dudar es que si estas políticas se las están 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 8
Cree que se requiere tener más información al momento de otorgar crédito

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)**.**

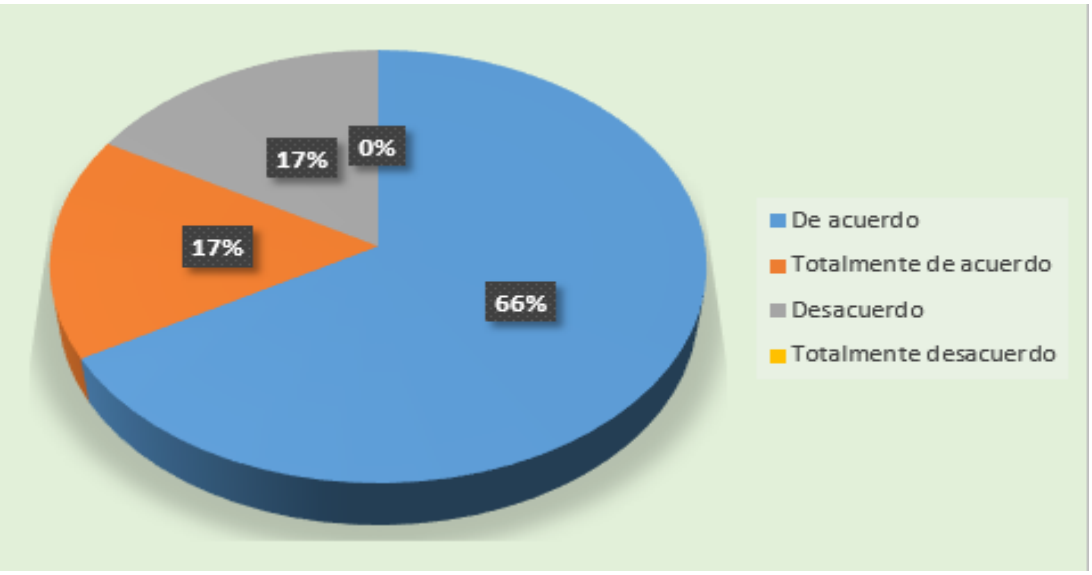
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que la mayor parte del personal cree que no se adquiere la suficiente información del socio, lo cual es perjudicable para la Cooperativa debido a que si no se obtiene la suficiente información sobre bienes o garantías que 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 9
Existe un mecanismo de control a los 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)**.**

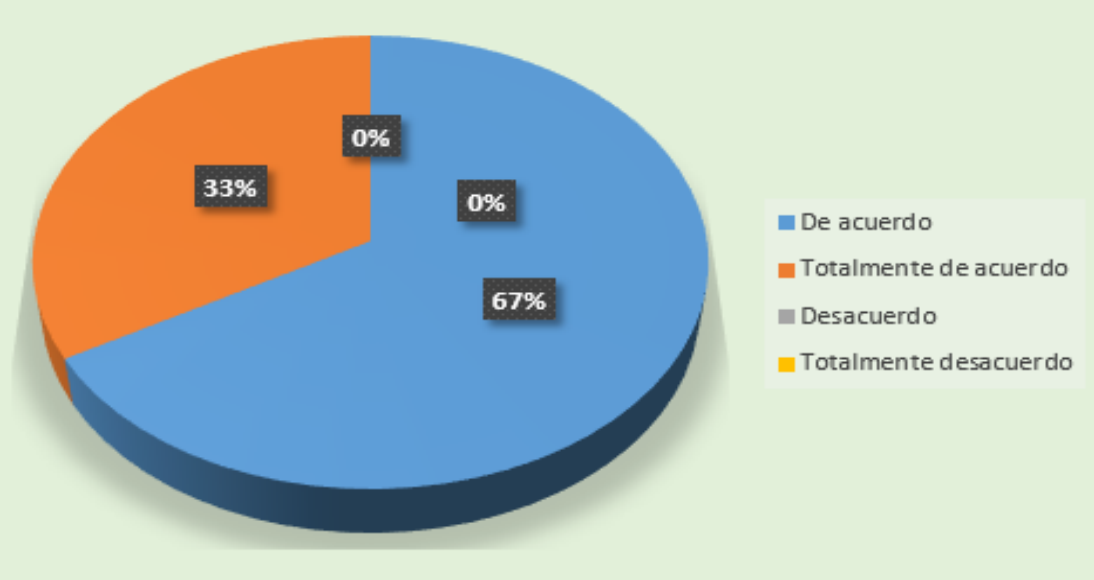
Análisis Interpretativo. - Una vez realizada la encuesta al personal de crédito de la Cooperativa nos damos cuenta que la mayor parte de los ejecutivos si creen que existe un mecanismo de control de información dentro de la entidad como por ejemplo sobre todos los bienes, documentos, datos personales, 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 10
Existe un departamento de evaluación de riesgo

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)**.**

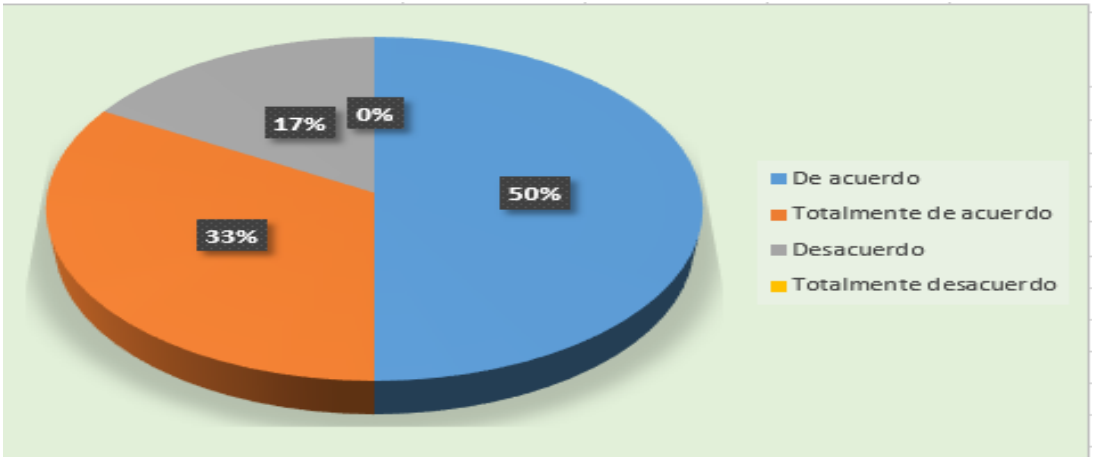
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a la encuesta realizada al personal de crédito ellos están de acuerdo que la Cooperativa si tiene y esta funcionado de forma adecuada sobre la evaluación de riesgo, lo cual es de gran relevancia ya que este permite analizar y predecir, con el mayor grado de exactitud 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 11
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)**.**

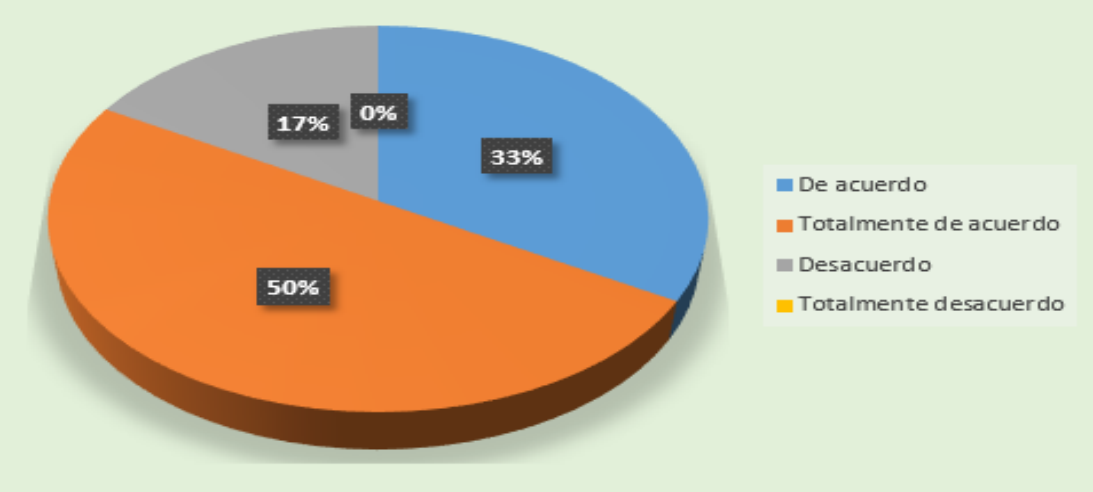
Análisis Interpretativo. - Se puede manifestar que el personal que labora en la Cooperativa está de acuerdo que si existe una forma adecuada en el manejo de información y comunicación dentro de la Cooperativa. Estos ámbitos son de importancia ya la comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad 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 12
El personal que labora en la cooperativa está cumpliendo

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).

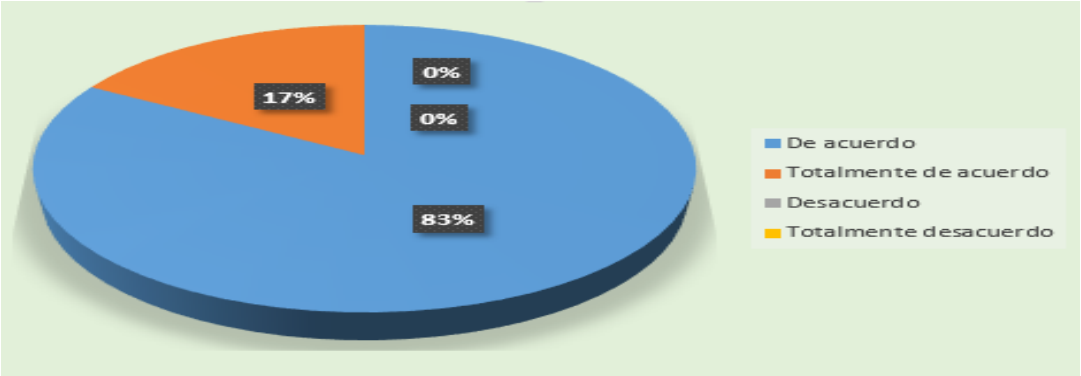
Análisis Interpretativo. - Según el análisis realizado se puede determinar que la mayor parte de los asesores de créditos están totalmente de acuerdo que la gerencia este cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos en la Cooperativa, las cuales son relevantes ya que estas se proponen metas 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 13
Existe seguimiento a los datos de la cooperativa

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)**.**

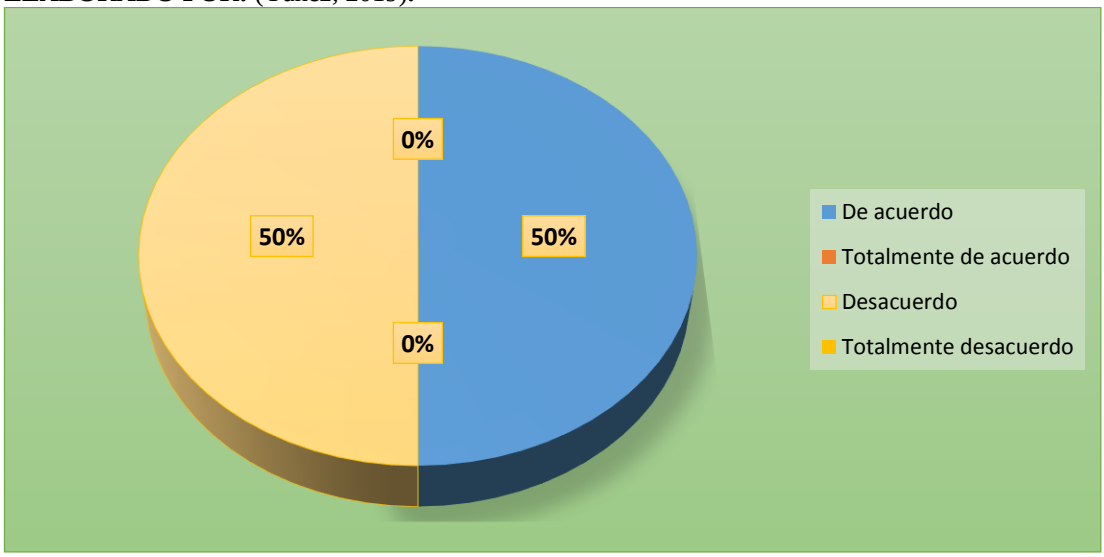
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a la encuesta realizada podemos observar que las personas que laboran en la Cooperativa están en su mayoría de acuerdo que la gerencia está desempeñando un buen trabajo sobre la supervisión y seguimiento de los datos financieros de la Cooperativa. Lo cual si no se 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 alcance, a través de la 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 14
Estaría 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.

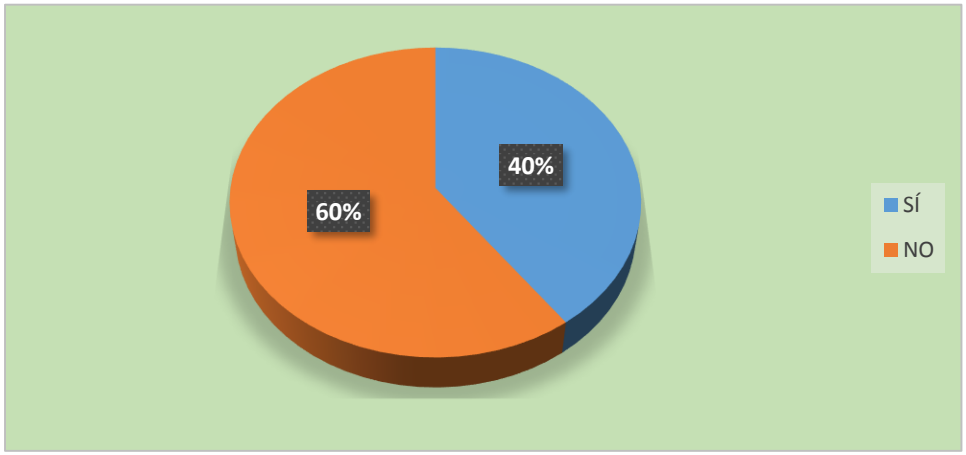
TABULACIÓN DE LOS DATOS ENCUESTA SOCIOS

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

Tabla 15
Conoce de 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)

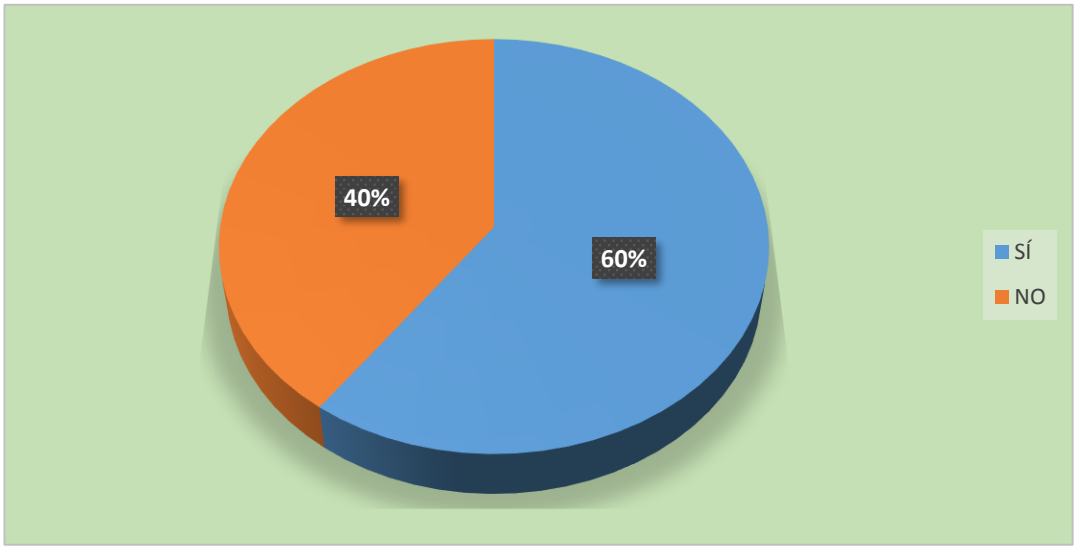
Análisis Interpretativo. - De acuerdo a los datos obtenidos se pude visualizar que no todos los encuestados conocen los beneficios que tiene la Cooperativa oferta ya sea por descuido de ellos o falta de promociones.

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

Tabla 16
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.



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

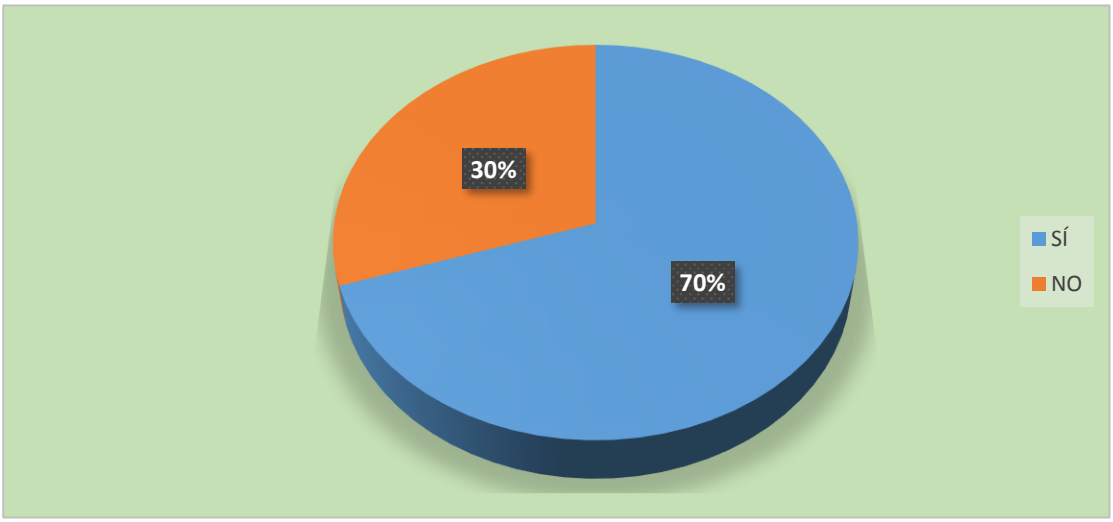
Análisis Interpretativo. - De los datos obtenidos en la encuesta se evidencia que en su gran mayoría los encuestados si han recibido un préstamo en esta cooperativa. Misma que les ofrece con una documentación mínima es por esto que se obtiene cartera vencida.

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

Tabla 17
Ha caído Ud. 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)

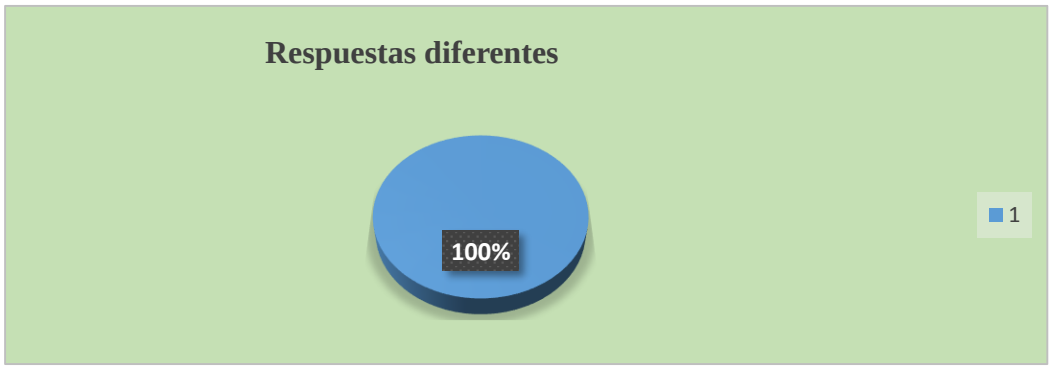
Análisis Interpretativo. - De los datos obtenidos en la encuesta se puede apreciar que la gran mayoría de encuestados responde que si ha caído en mora lo que da anotar que no existe un verdadero seguimiento a los créditos que la entidad otorga ya sean estos por falta de análisis en la documentación presentada 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 18
Cuales son las causas por las que ha caído 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)

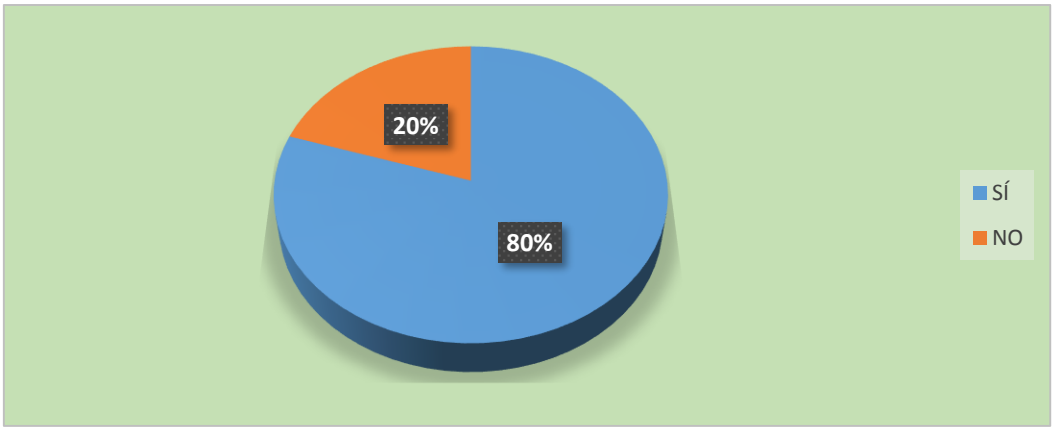
Análisis Interpretativo: de los datos obtenidos en la encuesta en cuanto a la pregunta cuatro los encuestados señalan que a veces no pueden cumplir con sus pagos por que no cuentan con liquides suficiente para poder cumplir con sus obligaciones esto se da porque hay factores tanto económicos como naturales 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

Tabla 19
Le gustaría que la cooperativa le haga un recordatorio

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)

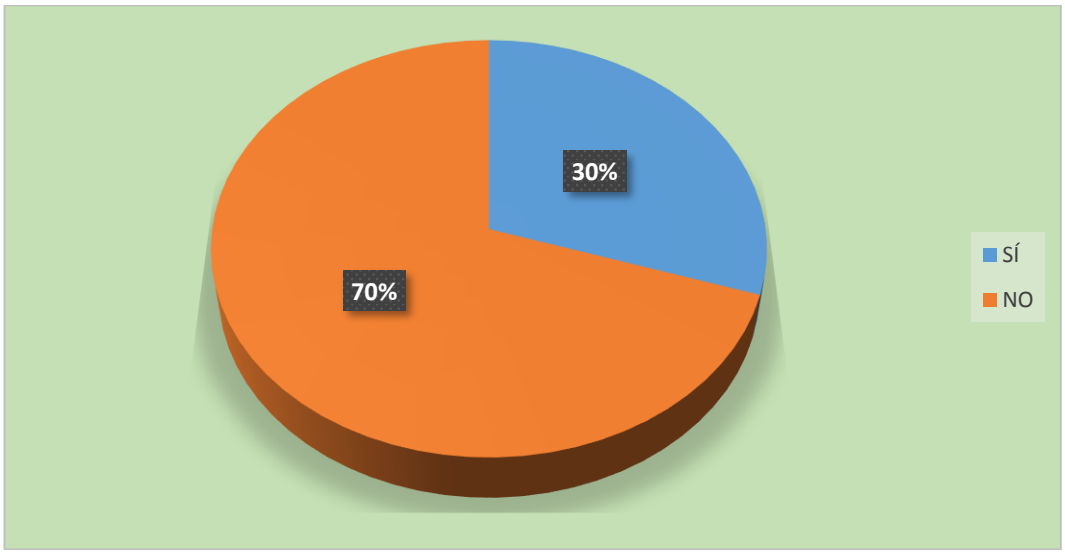
Análisis Interpretativo: según la encuesta realizada se puede determinar que la mayoría de los socios si les gustaría que se les recuerde con anterioridad su obligación crediticia con la entidad mediante esto ellos podrían reunir el dinero para cumplir con dicha obligación.

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

Tabla 20
Ha sido visitado por 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)

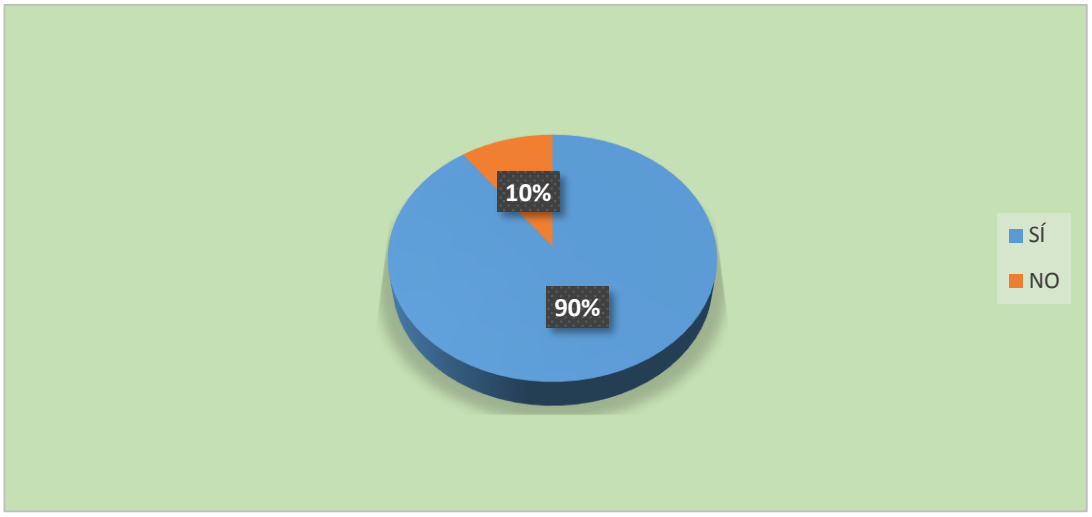
Análisis interpretativo. - de los datos obtenidos en la encuesta se logra visualizar que la mayoría de los encuestados dicen que no han sido visitados por un notificador esto se pude deber a que la Cooperativa no destina personal para realizar dicha visita determinando de este modo que no se da un debido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

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

Tabla 21
Esta Ud. de acuerdo con la documentación solicitada

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

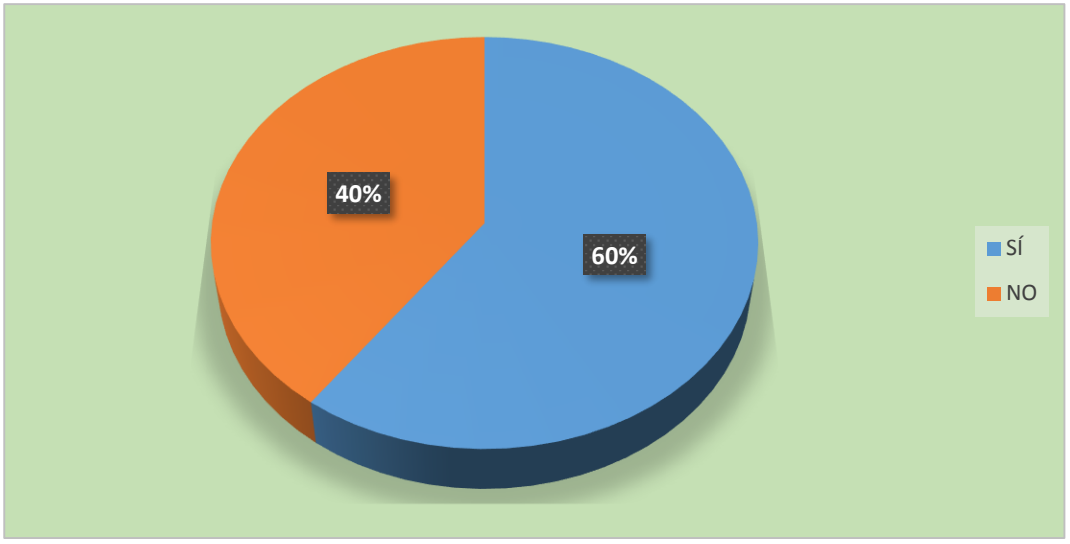
Análisis Interpretativo. - según los datos obtenidos en esta pregunta la mayoría está de acuerdo con la documentación solicitada por la entidad para la obtención del crédito mientras que un 10% señala no estar de acuerdo.

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

Tabla 22
Se le comunica de las promociones

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)

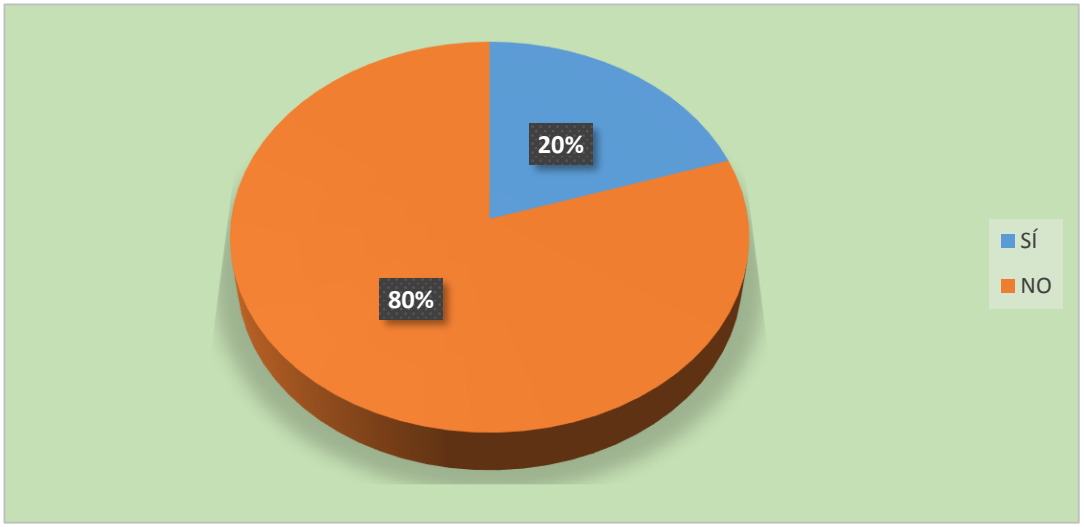
Análisis Interpretativo. - según los encuestados el 60% manifiesta conocer las promociones y beneficios de la misma por lo que la cooperativa es de gran aceptación en el medio por los beneficios que esta brinda debido a esto tiene mayor alcance en la atracción de clientes.

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

Tabla 23
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)

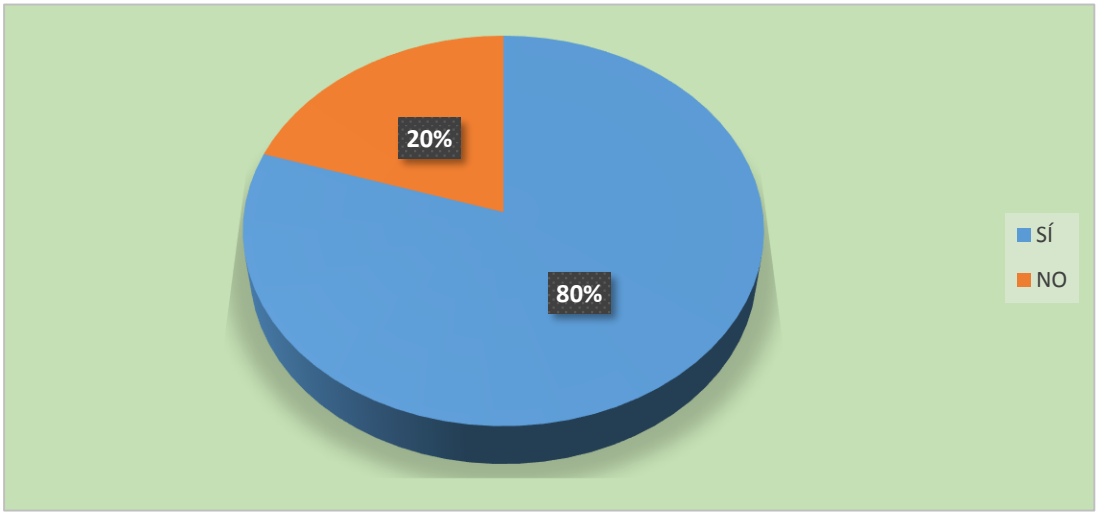
Análisis Interpretativo. - del número de encuestas se pude visualizar que en su gran mayoría no recomendarían a sus familias u amigos ser socios en esta entidad esto se debe porque hay atrasos en sus adeudos y no les agrada las medidas que toma la entidad para la recuperación del crédito solicitado por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

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

Tabla 24
Considera Ud. la calidad del servicio

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.

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 conoce ya 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 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 5 COMPROBACION HIPOTESIS

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 6 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

DECISIÓN TABLA CHI CUADRADO

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

es mayor que el 2,052

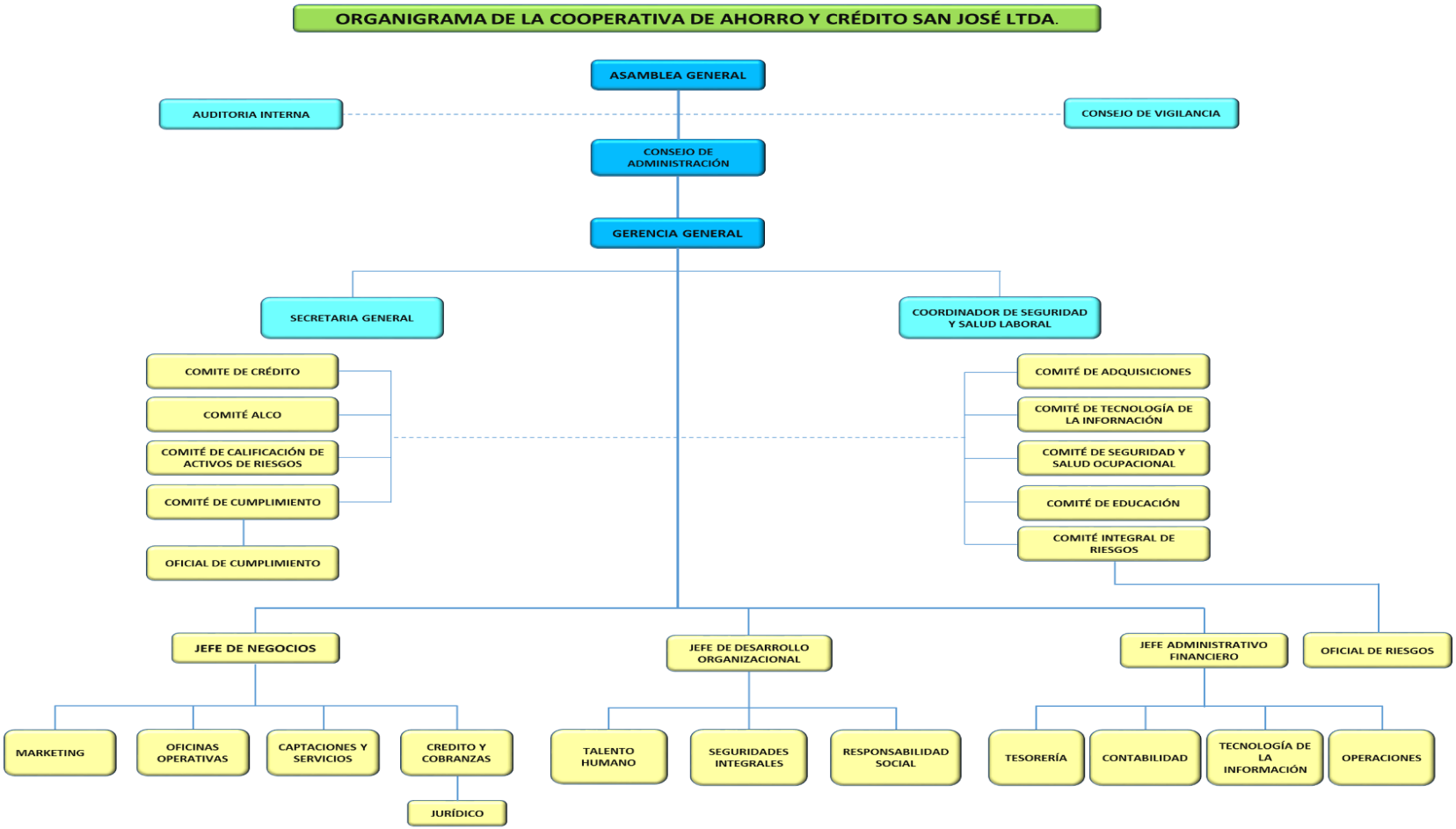
Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: entonces

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.

ANEXO 7 ORGANIGRAMA



ANEXO 8 CLASIFICACIÓN CARTERA

CLASIFICACIÓN DE CARTERA
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1
PERIODO DEL 31 DE ENERO 2017 AL 31 DE DICIEMBRE 2017
(Dólares)

	31-dic-17
	SAN JOSE LTDA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	
(PATRIMONIO + RESULTADOS) /ACTIVOS INMOVILIZADOS	1912,18%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS /TOTAL ACTIVOS	1,84%
ACTIVOS PRODUCTIVOS /TOTAL ACTIVOS	98,16%
ACTIVOS PRODUCTIVOS /PASIVOS CON COSTO	117,69%
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	0,00%
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1,18%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	3,08%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	6,76%
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	3,49%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	180,65%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	118,31%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	106,64%
COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	213,02%
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS /TOTAL ACTIVO PROMEDIO	4,52%
GASTOS DE OPERACION /MARGEN FINANCIERO	70,85%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS /ACTIVO PROMEDIO	2,05%
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO /PATRIMONIO PROMEDIO	10,78%
RESULTADOS DEL EJERCICIO /ACTIVO PROMEDIO	1,36%
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA /(DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	93,14%
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO /PATRIMONIO PROMEDIO	14,44%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO /ACTIVO PROMEDIO	1,86%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	14,08%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	10,20%
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	18,92%
COBERTURA DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO POR VENCER	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO POR VENCER	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE IINTERES PUBLICO POR VENCER	0,00%
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO POR VENCER	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	0,00%
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	0,00%
CARTERA POR VENCER TOTAL	16,26%
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES /TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	24,97%
SOLVENCIA	
SOLVENCIA PATRIMONIAL	17,16%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA /(PATRIMONIO + RESULTADOS)	0,00%
CARTERA IMPRODUCTIVA /PATRIMONIO (DIC)	18,38%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) /ACTIVOS TOTALES	13,60%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS /ACTIVOS TOTALES)	101,84%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK /FI	13,60%