



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de investigación previa la obtención
del Grado Académico de Magíster en
Contabilidad y Auditoría

TEMA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO LAS NAVES LTDA, CANTÓN LAS NAVES. AÑO 2018

AUTORA

ING. DIXI MABEL CASTILLO ONOFRE

DIRECTORA

LCDA. KARINA AREVALO BRIONES, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN

La suscrita Lcda. Karina Arévalo Briones, MSc. Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA

Que la Ingeniera DIXI MABEL CASTILLO ONOFRE ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA”, CANTÓN LAS NAVES. AÑO 2018, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 29 de Octubre del 2019

Lcda. Karina Arévalo Briones, MSc.

DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, INGENIERA DIXI MABEL CASTILLO ONOFRE, declaro que la presente investigación es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; por ellos extiendo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a la UNIDAD DE POSGRADO los resultados de la investigación para hacer uso del presente documento como material de consulta académica.

ING. DIXI MABEL CASTILLO ONOFRE

AUTORA

DEDICATORIA

La dedico al forjador de mi camino, a mi padre celestial.

La dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Carlos por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad.

A mí amada hija Melody por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis padres quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el dador de todo.

A mí amado esposo e hija por ser el motor que impulsa mi vida, por ser mi alegría y mi apoyo diario.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por haberme aceptado ser parte de ella y brindarme la oportunidad de educarme en esta Institución y ser una profesional.

A mi Directora de Proyecto la Lcda. Karina Arévalo Briones, MSc., por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, así como también por haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de este trabajo investigativo.

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves LTDA que me proporcionaron la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Dixi Mabel Castillo Onofre

PRÓLOGO

La presente investigación, titulada Control Interno y su incidencia en el proceso de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., año 2018, es un estudio que permitió analizar el control interno en esta Cooperativa, la misma que se encuentra dividida en cinco capítulos: El primero abarca la contextualización de la investigación donde se describen los problemas derivados así como también los objetivos tanto general como específicos además incluye la justificación de esta investigación.

En el capítulo dos encontrarán todo lo referente a marco conceptual, teórico y legal que contiene información relevante para la realización de la investigación. El capítulo tres contiene la metodología empleada incluye técnicas e instrumentos que aportaron al desarrollo. El capítulo cuatro de detalla el proceso ejecutivo de la evaluación al control interno y se desarrolla el resultado de los tres objetivos planteados, por último el capítulo cinco está compuesto por las conclusiones y recomendaciones que servirán para mejorar el control interno de esta Cooperativa.

Es por ello, que considero que este trabajo será de gran utilidad en la búsqueda de posibles soluciones.

Ing. Jennifer Inés Zambrano Cedeño

Asesoría Tributaria J&Z

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación pretende evaluar el Control Interno del Área de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., medida que ayudará a disminuir riesgos que puedan afectar el desarrollo adecuado de la institución financiera. El estudio se llevó a cabo mediante una evaluación, de los procesos de Control Interno correspondientes; además de la aplicación de herramientas primordiales para el análisis del área en estudio. Mediante los resultados obtenidos se destacó la importancia de mantener y mejorar los procedimientos en áreas de la organización, con la finalidad de tomar las mejores decisiones por la Gerencia y demás áreas internas. El crédito es el servicio primordial para cualquier Cooperativa de Ahorro y Crédito; por esta razón; se realizó una investigación cuali-cuantitativa puesto que para el desarrollo del estudio se tomaron datos reales de la organización, en el que se logró detectar las irregularidades y el nivel de riesgo para tomar las medidas correctivas y reducir el riesgo, especialmente en el manejo de la cartera de créditos. El estudio permitirá a la COAC tomar medidas alternativas de control, corregir y mejorar políticas internas; que contribuyan a la mejora del área de créditos y así fortalecer el progreso institucional en un mercado competitivo como lo es el sector financiero.

Palabras claves: Evaluación, COSO I, Proceso de Créditos y Cobranzas, Cooperativa de Ahorro y Crédito.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the Internal Control of the Credit Area in the Las Naves Ltda. Savings and Credit Cooperative, a measure that can help reduce the risks that may affect the proper development of the financial institution. The study was carried out through an evaluation of the corresponding Internal Control processes; In addition to the application of primary tools for the analysis of the area under study. The results obtained highlighted the importance of maintaining and improving procedures in areas of the organization, with the determination to make the best decisions for Management and other internal areas. Credit is the primary service for any Savings and Credit Cooperative; for this reason; A qualitative and quantitative investigation was carried out since real data of the organization were taken for the development of the study, in which it was possible to detect irregularities and the level of risk to take corrective measures and reduce risk, especially in the management of The loan portfolio. The study controls the COAC to take alternative control measures, correct and improve internal policies; that contributes to the improvement of the credit area and thus strengthen institutional progress in a competitive market such as the financial sector

Keywords: Evaluation, COSO I, Credit and Collection Process, Savings and Credit Cooperative

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|------|
| PORTADA..... | i |
| CERTIFICACIÓN..... | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| PRÓLOGO..... | vi |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| ÍNDICE..... | ix |
| INTRODUCCIÓN..... | xiv |
| CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA..... | 2 |
| 1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA..... | 3 |
| 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| 1.3.1 Problema General..... | 3 |
| 1.3.2. Problemas derivados..... | 4 |
| 1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.5 OBJETIVOS..... | 4 |
| 1.5.1 General..... | 4 |
| 1.4.2. Específicos..... | 4 |
| 1.6 JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 6 |
| 2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL..... | 7 |
| 2.1.1 Administración de riesgos..... | 7 |

| | |
|--|----|
| 2.1.2 Control Interno..... | 7 |
| 2.1.3 Cooperativa..... | 8 |
| 2.1.4 Cooperativa de ahorro y crédito..... | 8 |
| 2.1.5 Crédito..... | 9 |
| 2.1.6 Las C's del crédito..... | 9 |
| 2.1.6.1 Carácter..... | 9 |
| 2.1.6.2 Capacidad..... | 9 |
| 2.1.6.3 Capital..... | 10 |
| 2.1.6.4 Colateral..... | 10 |
| 2.1.6.5 Condiciones..... | 10 |
| 2.1.7 Cartera improductiva..... | 10 |
| 2.1.8 Cartera por vencer..... | 11 |
| 2.1.9 Cartera que no devenga interés..... | 11 |
| 2.1.10 Cartera vencida..... | 12 |
| 2.1.11 Central de riesgos..... | 12 |
| 2.1.12 Cuota..... | 13 |
| 2.1.13 Garantías..... | 13 |
| 2.1.14 Historial crediticio..... | 13 |
| 2.1.15 Interés..... | 14 |
| 2.1.16 Microcréditos..... | 14 |
| 2.1.17 Morosidad..... | 15 |
| 2.1.18 Organización..... | 16 |
| 2.1.19 Papel de trabajo..... | 16 |
| 2.1.20 Plazo..... | 17 |
| 2.1.21 Riesgo..... | 17 |
| 2.1.22 Riesgo de crédito..... | 17 |

| | |
|---|----|
| 2.1.23 Ratio Financiero..... | 18 |
| 2.1.24 Rentabilidad..... | 18 |
| 2.1.25 Rentabilidad Financiera | 19 |
| 2.1.26 Servicios..... | 19 |
| 2.1.27 Servicios de ahorro..... | 20 |
| 2.1.28 Servicios de Créditos..... | 20 |
| 2.1.29 Supervisión..... | 20 |
| 2.1.30 Solvencia..... | 21 |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 22 |
| 2.2.1 Definición y Objetivo de Control Interno..... | 22 |
| 2.2.2 Importancia del Control Interno..... | 23 |
| 2.2.3 Evaluación de Control Interno..... | 24 |
| 2.2.4 Clasificación del Control Interno..... | 24 |
| 2.2.4.1 El control interno administrativo..... | 24 |
| 2.2.4.2 El control interno contable..... | 25 |
| 2.2.5 Riesgos del Control Interno..... | 25 |
| 2.2.5.1 Riesgo inherente..... | 26 |
| 2.2.5.2 Riesgo de control | 26 |
| 2.2.5.3 Riesgo de detección | 27 |
| 2.2.6 Métodos de evaluación de Control Interno..... | 27 |
| 2.2.6.1 Método de Cuestionario..... | 27 |
| 2.2.6.2 Método narrativo o descriptivo..... | 28 |
| 2.2.6.3 Método gráfico..... | 28 |
| 2.2.7 Control Interno basado en COSO | 28 |
| 2.2.7.1 Origen de COSO I..... | 29 |
| 2.2.7.2 Objetivo de Control Interno COSO | 30 |

| | |
|--|----|
| 2.2.7.3 Componentes del Control Interno..... | 30 |
| 2.2.7.4 Ventajas de Control Interno..... | 35 |
| 2.2.8 Sistema Financiero Popular y Solidario..... | 35 |
| 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 36 |
| 2.3.1 Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente 2008..... | 36 |
| 2.3.2 Ley General de Instituciones Del Sistema Financiero..... | 36 |
| 2.3.3 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria..... | 37 |
| 2.3.4 Reglamento a la Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria | 41 |
| 2.3.5 Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos | 44 |
| CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 45 |
| 3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN..... | 46 |
| 3.2.1 Método Inductivo..... | 46 |
| 3.2.2 Método Deductivo | 47 |
| 3.2.3 Método Analítico | 47 |
| 3.2.4 Método histórico – lógico | 47 |
| 3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ... | 47 |
| 3.3.1 Población y Muestra | 48 |
| 3.3.1.1 Población | 48 |
| 3.3.2 Técnicas de investigación..... | 49 |
| 3.3.2.1 Observación directa | 49 |
| 3.3.2.2 Entrevista | 49 |
| 3.3.2.3 Encuesta..... | 49 |
| 3.3.3 Instrumentos de la investigación..... | 49 |
| 3.3.3.1 Cuestionario..... | 50 |

| | |
|---|--------------------------------------|
| 3.3.3.2 Guía de observación..... | 50 |
| CAPÍTULO IV RESULTADOS | 51 |
| CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 83.././59396/Downloads/TESIS MAESTRÍA CASTILLO DIXI 20-11-19.doc - _Toc25153719 | |
| 5.1 CONCLUSIONES..... | 84 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 85 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | ¡Error! Marcador no definido. |

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas necesitan aplicar mecanismos de evaluación que permitan alcanzar sus objetivos y metas propuestas. Partiendo de esto el papel de una evaluación al control interno es fundamental e importante para llevar un manejo ordenado y eficaz de las operaciones, para evitar deficiencias significativas dentro de la empresa.

El objetivo fundamental del control interno es establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la empresa.

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una larga historia y son parte del presente de los países de América Latina, generando ingresos para sus miembros y fuentes de empleo, y contribuyendo con importantes aportes al desarrollo económico y social de cada país.

La presente investigación surge con la idea de conocer los principales problemas que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves LTDA., en el año 2018. Problemas que afectan al desempeño y productividad del Departamento de Créditos y Cobranzas y que a través de la evaluación del control interno basado en COSO I, mostró su situación actual. Adicionalmente, dado que el COSO I se encuentra completamente alineado con las mejoras en la gestión de riesgo permitirán mejorar, aún más, bajo las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves LTDA., ofrece a sus clientes una gama de servicios siendo líder absoluta en la zona, ofrece a sus socios la oportunidad de emprender sus pequeños negocios con la otorgación de créditos, a su vez que impulsa el crecimiento agrícola con la aprobación de créditos emergentes en 24 horas supliendo así las necesidades de sus socios.

El presente estudio está dividido en cinco capítulos que se detallan a continuación:

El Capítulo I, describe la ubicación y contextualización de la problemáticas, la situación actual de la problemática así como también el problema de investigación, delimitación del problema y la justificación para el desarrollo de esta investigación.

El Capítulo II, se refiere al marco teórico de la investigación, dividida en fundamentación conceptual, teórica y legal.

El Capítulo III, abarca la metodología de la investigación clasificada en tipos de investigación, métodos utilizados en la investigación así como también la construcción metodológica del objeto de investigación utilizados para la obtención de información.

El Capítulo IV, presenta los resultados.

El Capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

"Todo parece imposible hasta que se hace." Nelson Mandela.

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad Ecuador está atravesando una situación económica desfavorable debido a la excesiva deuda pública que mantiene con otros países, esto ha generado diversas reacciones en varios sectores económicos, en los cuales sobresale el sector financiero específicamente las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ya que la liquidez de estas entidades ha disminuido, esto ha ocasionado un desequilibrio financiero y económico en dicho sector, trayendo así consecuencias graves como el incremento de la morosidad por parte de los socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., tiene en el mercado 36 años de servicio y se ha caracterizado por otorgar diversos tipos de créditos tales como créditos comerciales, de consumo, vivienda y micro crédito, el mismo que tiene mayor relevancia dentro de la agencia, contribuyendo así al desarrollo económico del cantón.

El personal del Departamento de Créditos y Cobranzas tiene como tarea primordial buscar formas o estrategias idóneas que ayuden a mitigar la tasa de morosidad de los micros créditos dentro de la entidad.

Esta empresa cuenta al momento con siete colaboradores los mismos que brindan sus servicios a la comunidad, y los socios que componen esta Cooperativa de Ahorro y Créditos son 2.426, los mismos que se encuentran distribuidos entre el Cantón Las Naves, parroquias Las Mercedes, San Luis de Pambil y Zapotal, Recintos San

Francisco, Estero Lindo, San Antonio, San Luis de Zapotal, el Triunfo, Selva Alegre, Cooperativa de Cumandá, San Pedro y La Unión.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Uno de los mayores problemas que enfrenta esta empresa es el débil control en las cobranzas de los créditos otorgados.

También existe un débil proceso al momento de analizar las carpetas de los clientes para el otorgamiento de créditos, carencias al solicitar las respectivas garantías, la falta de cumplimiento o desconocimiento de políticas, normas y procedimientos de control interno, el incumplimiento de realizar un Scoring al cliente para determinar si está en condiciones de cumplir con el pago de sus cuotas mes a mes, el alto índice de morosidad que afecta a la cooperativa presenta un alto riesgo, puesto que no se aplican políticas eficaces para recuperación de cartera, esto provoca la existencia de un riesgo de insolvencia y liquidez para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide el Control Interno en el proceso de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda, Cantón Las Naves. Año 2018?

1.3.2. Problemas derivados

¿De qué manera se llevan a cabo los procesos de otorgamiento de crédito y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda.?

¿Cuáles son los niveles de confianza y riesgo de los controles en el Área de Crédito y Cobranzas?

¿De qué manera impacta la cartera de crédito al crecimiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda.,?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: El Control Interno

ÁREA: Gerencial - Financiera

LUGAR: Las Naves, Av. 12 de octubre y 10 de agosto

TIEMPO: 2019

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración, Comercio, Economía y Finanzas: Emprendimiento, Administración y Desarrollo de Empresas.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Evaluar el Control Interno y su incidencia en el proceso de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves LTDA., cantón Las Naves, año 2018.

1.4.2. Específicos

- ❖ Determinar los procesos de otorgamiento de créditos y cobranzas.
- ❖ Ejecutar la evaluación del control interno a través de COSO I.

- ❖ Identificar el impacto de la cartera de créditos en el crecimiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., durante los años 2017-2018.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación surge por la necesidad de solucionar el problema de la deficiencia en la concesión de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., debido a que el conocimiento y la experiencia adquirida en este trabajo será ampliamente aplicado, pues se contó con herramientas que permitieron valorar los controles, procesos y procedimientos que tienen mayor incidencia en la rentabilidad y además se espera realizar un aporte profesional para un cambio positivo en el mismo.

El presente proyecto de investigación justifica su desarrollo en la importancia práctica que este conlleva, pues los resultados contribuirán a resolver la problemática existente en esta entidad, esto es, mejorar los procesos de concesión de créditos y el eficiente manejo de las cobranzas lo cual proporcionará un instrumento útil para los controles en el manejo de los recursos financieros, así como optimizar los procesos.

Como consecuencia de este trabajo los usuarios que serán favorecidos son las personas encargadas de la dirección de la Cooperativa, al contar con una herramienta que les permita una adecuada toma de decisiones. Para los accionistas contar con un mecanismo que garantice el buen manejo de sus recursos financieros y para los socios en general representa la seguridad de que sus ahorros están siendo invertidos de manera confiable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

"Lo que con mucho trabajo se
adquiere, más se ama." Aristóteles.

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Administración de riesgos.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016) expresa que “es el proceso mediante el cual las entidades identifican, controlan, mitigan, monitorean y comunican los riesgos a los cuales se encuentran expuestos”. (p.3)

Catarina (2018) afirma que “es la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos de una empresa para identificar o evaluar los riesgos potenciales y decidir cómo manejarlos con la combinación óptima de costo/efectividad. (p.52)

2.1.2 Control Interno.

Estupiñan (2014) manifiesta que El Control Interno vislumbra el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, corroborar la exactitud y autenticidad de la información contable, desarrollar la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

Mantilla (2018) expresa que “Se define ampliamente como un proceso del Consejo de Directores, administradores y otro personal de la compañía, diseñado para proporcionar

seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos. (p.38)

2.1.3 Cooperativa.

Tus Finanzas (2018) expresa que “cooperativa es una sociedad formada por un conjunto de socios, productores o vendedores que se une con el fin de conseguir un mismo objetivo en lo que es una misma actividad económica”. (p.2)

Gedesco (2017) afirma que “ es una sociedad que tiene ciertas diferencias con respecto a otros modelos de organizaciones empresariales mas populares por ejemplo la sociedad anónima o la sociedad limitada”. (p.21)

2.1.4 Cooperativa de ahorro y crédito.

Tus Finanzas (2018) afirma que “son las sociedades que tiene como objetivo social satisfacer las necesidades financieras de sus socios y de terceros, realizando actividades propias de una entidad financiera”. (p.2)

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) manifiesta que “son organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedad de derecho privado, con la finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios”. (p.3)

2.1.5 Crédito.

Betancourt (2015) afirma que “el crédito constituye la confianza que se otorga a una persona natural o jurídica en razón de su solvencia y moralidad. En referencia a aspectos intangibles como la credibilidad. Debe haber credibilidad para que haya préstamos”. (p.10)

Diccionario Financiero (2016) expresa que es una operación financiera en la que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero y en la que este último se compromete a pagar la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecida para dicho préstamo.

2.1.6 Las C's del crédito.

Según Robles (2014) cita las siguientes:

2.1.6.1 Carácter.

Es el estudio del comportamiento anterior que han tenido los clientes para cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y en condiciones normales.

2.1.6.2 Capacidad.

La capacidad tiene varias dimensiones y que en conclusión, denota la facultad o aptitud para hacer frente al pago en la fecha convenida y al cumplimiento de una obligación

bajo los términos y condiciones originales. Los datos de la misma provienen de diversas fuentes.

2.1.6.3 Capital.

Es la posición financiera (patrimonio) que tienen los clientes y es necesario que se estudie para saber si el cliente cuenta con los fondos monetarios suficientes con relación al monto otorgado en crédito, ya sean fondos de bienes muebles e inmuebles.

2.1.6.4 Colateral.

Son las garantías tangibles con las que cuenta el cliente para garantizar el pago del monto otorgado en crédito.

2.1.6.5 Condiciones.

Es la evaluación del entorno para conocer la situación que en algún momento pudiera afectar o beneficiar a la industria, comercio o empresas de servicios. (p.36)

2.1.7 Cartera improductiva.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) expresa que “es el resultado de sumar la cartera que no devenga interés más la cartera vencida”. (p3)

Superintendencia de Bancos y Seguros (2016) indica que “son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos”.

2.1.8 Cartera por vencer.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) manifiesta que “es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte”. (p.3)

Vascones (2015) dice que “Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido”. (p.61)

2.1.9 Cartera que no devenga interés.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) dice que “es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida”. (p.3)

Vascones (2015) indica que “todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencida se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa”. (p.61)

2.1.10 Cartera vencida.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) manifiesta que “es la parte del saldo de capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago”. (p.3)

Dávalos (2015) expresa que se la entiende como los créditos que se encuentran en riesgo, ya que son los créditos que no se han pagado a la fecha de su vencimiento. “Al monto que representa tales efectos comerciales cuando han superado el plazo concedido para su cancelación o abono.

2.1.11 Central de riesgos.

Romero (2018) expresa que “es el registro de información sobre todos los préstamos o créditos que una persona ha contratado por una institución financiera regulada y controlada por la Superintendencia de Bancos o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. (p.15)

Economipedia (2014) manifiesta que “es una entidad que recolecta y consolida información de los usuarios del sistema financiero. Así, trata de abarcar el mayor universo posible de datos y personas”.(p.3)

2.1.12 Cuota.

Ban Ecuador (2017) afirma que “Capital más interés cancelado a una institución financiera en referencia a los establecidos (mensual, trimestral, semestral, anual)”. (p.23)

Economipedia (2014) indica que “es el pago en que se divide una deuda (crédito o préstamo) y suele incluir los intereses y la parte proporcional de la cantidad originalmente otorgada”. (p.4)

2.1.13 Garantías.

Diccionario Financiero (2016) expresa que “es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial”.(p.56)

Enciclopedia de Economía (2015) expresa que es un contrato o compromiso exigible mediante el cual, alguna de las partes de una relación comercial, se compromete a que en el caso de que no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente se protegerán los derechos del afectado.

2.1.14 Historial crediticio.

Tus Finanzas (2018) afirma que “Informe emitido por una entidad especializada donde se detalla el historial de pagos e impagos de una persona. Es un instrumento utilizado

por los bancos para evaluar la solvencia y capacidad de pago del solicitante de un préstamo”. (p.5)

Economipedia (2014) expresa que “es un informe que se emite de manera digital, este permite analizar datos de pagos que has realizado o no en los créditos que has obtenido”. (p.14)

2.1.15 Interés.

Ban Ecuador (2017) manifiesta que “Costo del uso del dinero (ahorro o crédito) durante determinado tiempo a favor del ciudadano o entidad financiera”. (p.24)

Superintendencia de Bancos y Seguros (2016) indica que es el precio del dinero, se percibe como un costo para el deudor por los recursos y como un beneficio para el acreedor. Por medio de las tasas de interés se determina con exactitud y anticipadamente el monto de los beneficios o los costos de una transacción, la tasa de interés depende los plazos y los riesgos.

2.1.16 Microcréditos.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) expresa que es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000.00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente

principal de pago la constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificando adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Superintendencia de Bancos y Seguros (2016) indica que es todo préstamo concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero, que actúa como prestamista.

2.1.17 Morosidad.

Asqui (2017) manifiesta que la morosidad o mora es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que esta sea. Una cuenta se halla en mora cuando el prestatario se halla atrasado en el cumplimiento de sus cuotas exigibles, y ello ocurre cuando el pago no se recibe en la fecha del vencimiento que aparece en la factura, cupón de pago o en el contrato suscrito.

Diccionario Ecofinanzas (2017) expresa que “es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como **moroso**”.(43)

2.1.18 Organización.

Sistema Financiero (2017) dice que “se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico”. (p.43)

Economipedia (2014) expresa que “son estructuras administrativas y sistemas administrativas creadas para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos, y/o con apoyo del talento humano”.(p.22)

2.1.19 Papel de trabajo.

Gorocica (2015) afirma que “los papeles de trabajo fundamentan el informe de auditoría y deben ser la garantía de que se han cumplido las normas de auditoria en el desarrollo del trabajo para llegar a las conclusiones expuestas en el informe”.(p.58)

Palomino (2015) dice que los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoria aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

2.1.20 Plazo.

Ban Ecuador (2017) manifiesta que “Tiempo que dura una inversión, crédito o préstamo”. (p.27)

Diccionario Ecofinanzas (2017) indica que “se refiere a un período de Tiempo cuya amplitud no es específica, sino que depende del estudio que se desee hacer sobre el grado de ajuste de las variables pertinentes al análisis”. (p.62)

2.1.21 Riesgo.

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2014) dice que “es la posibilidad de que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto para la corporación”. (p.98)

Diccionario Ecofinanzas (2017) manifiesta que “el interferir en el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos”.(p.85)

2.1.22 Riesgo de crédito.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015) afirma que el riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento se manifiesta en el no pago parcial o la falta de oportunidades en el pago de obligaciones pactadas.

García (2018) manifiesta que “es la probabilidad de que, al momento del vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón.

2.1.23 Ratio Financiero.

Franklin (2014) manifiesta que los ratios financieros, son coeficientes o razones que proporcionan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales, la relación entre sí de dos datos financieros directos, permiten analizar el estado actual o pasado de una organización, en función a niveles óptimos definidos para ella.

Estupiñan (2014) expresa que “los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc”.(p.59)

2.1.24 Rentabilidad.

Álvarez (2016) afirma que “es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado”. (p.67)

Franklin (2015) dice que Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

2.1.25 Rentabilidad Financiera

Zamora (2014) expresa que “es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa”. (p.31)

Sánchez (2014) manifiesta que “la rentabilidad financiera es para las empresas el indicador más importante, pues calcula el beneficio neto generado en relación a la inversión de los propietarios de la empresa”. (p.37)

2.1.26 Servicios.

Greco (2014) dice que es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollan con la idea de fijar una posibilidad en el resultado de estas, es decir orientado hacia fines específicos para el mejoramiento del servicio con base en calidad, en una misión, en objetivos, políticas y metas definidas que den forma al comportamiento.

Enciclopedia de Economía (2015) indica que “es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada”. (p.52)

2.1.27 Servicios de ahorro.

Molina (2014) manifiesta que son aquellos por los cuales la entidad bancaria capta del mercado, el dinero necesario para la atención de su actividad, se desarrollan fundamentalmente en la captación de los excedentes monetarios de otras familias y empresas (ahorro e inversiones) para su cesión posterior que precisan recursos monetarios para la cobertura de sus objetivos.

2.1.28 Servicios de Créditos.

Molina (2014) expresa que es la oportunidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.

2.1.29 Supervisión.

Blanco (2018) expresa que “la totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando, modificaciones oportunas cuando se necesitan. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez”. (p.34)

Manual de Auditoria Gubernamental (2016) expresa que en forma general es la habilidad para trabajar con un grupo de personas sobre las que se ejerce autoridad, encaminada a obtener de ellos el máximo rendimiento y eficacia, es un esfuerzo combinado para llevar a buen cumplimiento el trabajo asignado.

2.1.30 Solvencia.

Diccionario Ecofinanzas (2017) indica que “es la capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo”.(91)

Vascones (2015) manifiesta que es “el pilar que sostiene toda la estructura productiva, administrativa y comercial; y la que asegura los recursos para cubrir todas las operaciones”.(97)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Definición y Objetivo de Control Interno.

Según Mantilla (2018, p.53) manifiesta que el Control Interno:

Es una herramienta que consiste en elaborar, implementar y monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos que las entidades u organizaciones utilizan para salvaguardar las actividades y los bienes de una empresa.

Esto permite llevar un registro organizado en los procesos, y se pueda obtener una seguridad razonable en los registros contables de la compañía.

En conclusión el objetivo principal es mantener un orden que permita prevenir, detectar y corregir a tiempo los posibles errores y/o fraudes que puedan cometerse.

- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones.-Cumplir los objetivos planteados por la empresa de la manera adecuada, es decir en el menor tiempo y minimizando recursos.

- ❖ Confiabilidad de la información financiera.- Los estados financieros deben de estar presentados de una manera confiable y clara, ya que son importantes porque reflejan la situación de la compañía en un tiempo determinado y ayudan a tomar decisiones.

- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.-Corresponde a las leyes y reglamentos que está sujeto la empresa, este objetivo permite prevenir efectos legales que podrían llevar a pérdidas económicas futuras.

Cabe recalcar que para el cumplimiento de estos objetivos depende de cada uno de los integrantes de la empresa.

2.2.2 Importancia del Control Interno.

El control interno constituye un mecanismo que brinda seguridad razonable a las empresas en sus procedimientos contables, nos permite evaluar los mismos para evitar problemas futuros, de esta manera se pueden detectar errores e irregularidades en cada parte del proceso, de su efectividad de aplicación dependerá que los administradores pueden a través de los resultados, aplicar mejoras o buscar alternativas que convengan en la búsqueda de los intereses de la entidad.

Los controles internos se implantan con el fin de detectar cualquier desviación o falta de cumplimiento respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa. Los controles reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a obtener una seguridad razonable respecto a los estados financieros.

2.2.3 Evaluación de Control Interno.

“La evaluación del sistema conlleva a una modernización institucional que ponga a tono con la época a las entidades para así poder evaluar la administración pública mediante unas normas para ejercer ese control y así poder garantizar la gestión de la administración y de todos los individuos involucrados para también lograr el manejo eficiente, eficaz de los recursos.

La evaluación busca crear una cultura organizacional que vincule el deseo de superación y acierto del individuo con la responsabilidad individual lo que redundará en beneficio propio, de la organización y de la sociedad”.

2.2.4 Clasificación del Control Interno.

Los controles los podemos clasificar en administrativos y contables:

2.2.4.1 El control interno administrativo.

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro de los objetivos administrativos.

En síntesis los controles administrativos comprenden la función de monitorear las operaciones relacionadas con la gerencia como el cumplimiento de políticas, estructura organizacional, cumplimiento de objetivos, control de calidad, etc.

2.2.4.2 El control interno contable.

Comprenden procedimientos que aplican directamente a los estados financieros y están orientados a salvaguardar los activos de una entidad, estos controles se dan a través de aprobaciones de actividades comerciales de la entidad, autorizaciones de registros o desembolsos, reportes, informes y otros documentos. Esta es la principal clasificación del control, sin embargo podemos subdividirla de acuerdo a la necesidad o tamaño de la entidad, de esta manera podemos encontrar los controles tributarios, de recursos humanos, de operación, de calidad entre otros.

2.2.5 Riesgos del Control Interno.

Según Ambrosio (2015) El riesgo de auditoría puede considerarse como una combinación entre la posibilidad de la existencia de errores significativos o irregularidades en los estados financieros y el hecho de que los mismos no sean descubiertos por medio de procedimientos del control del cliente o del trabajo de auditoría. El riesgo de auditoría puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de contabilidad, subjetividad, la posibilidad de que la dirección prescinda de los sistemas, la naturaleza del negocio y muchas otras circunstancias importantes.

El riesgo de auditoría tiene tres componentes:

2.2.5.1 Riesgo inherente.

Es aquel por el cual una afirmación financiera pueda ser susceptible de un error material debido a la naturaleza de la cuenta, características de las transacciones, etc., que involucran grandes volúmenes, estimaciones contables u otras incertidumbres. La afirmación podría ser sobre un tipo de transacción, cuenta, saldo o revelación sobre los acontecimientos más importantes de una empresa. Los ejemplos incluyen el registro doble de ventas, la valuación incorrecta del inventario de costos de mercaderías y el encubrimiento de cambios significativos en las cuentas.

Este tipo de riesgos se presentan dentro de la compañía de manera sustancial en cada uno de los procesos.

2.2.5.2 Riesgo de control

Según Norma Internacional de Auditoría Sec.400 Evaluación de Riesgo y Control Interno expresa que Corresponde a la falta de prevención o detección de errores de gran relevancia por ausencia o incapacidad de controles, esto puede conllevar a que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

2.2.5.3 Riesgo de detección

Es cuando una auditoría podría no detectar un error material. Por ejemplo, si existen errores de ingresos o costos en el estado de resultado de una compañía, el riesgo de detección se refiere a la posibilidad de que una auditoría no pueda detectar ese error y, consecuentemente, exprese una opinión favorable errónea.

El riesgo de detección se puede determinar por los siguientes puntos:

Falta de revisión de la información proporcionada por la compañía.

Inadecuada aplicación de procedimientos auditoria.

Evaluación errónea de los hallazgos encontrados.

2.2.6 Métodos de evaluación de Control Interno

Existen tres métodos que permiten evaluar el sistema de control interno y son los siguientes:

2.2.6.1 Método de Cuestionario

Según Estupiñán (2014) Consiste en diseñar una serie de preguntas referentes al tema que se desee evaluar, estas preguntas deben ser contestadas por las personas que trabajen a diario en el proceso o departamento. También ayuda a conocer los responsables de cada función.

La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.

2.2.6.2 Método narrativo o descriptivo

Es un detalle de los procedimientos y las actividades ejecutadas por los funcionarios, y los sistemas que emplean al momento de realizarlas.

El método en mención se lo realiza por medio de entrevistas y observaciones de los documentos.

2.2.6.3 Método gráfico.

Consiste en describir por medio de símbolos las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones, esto ayuda a identificar la ausencia de controles e identificar la falta de procedimientos de trabajo. Su diseño facilita la lectura e interpretación del proceso evaluado, los riesgos y controles identificados en el mismo.

2.2.7 Control Interno basado en COSO

COSO Es una “Organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno

sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. Ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control” (COSO)

2.2.7.1 Origen de COSO I

Hace más de una década el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control - Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.

Guerra (2014) manifiesta que hacia fines de septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (COSO II) y sus Aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

2.2.7.2 Objetivo de Control Interno COSO

Estupiñán (2014) indica que el objetivo del control interno COSO es lograr que el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos de una compañía aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

COSO, considera que el control interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.

2.2.7.3 Componentes del Control Interno

Coopers (2014) indica que “los componentes del control interno son el cuerpo del sistema y existen por las funciones que desarrollan cada uno de ellos. Proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos”. (p.67)

- **Ambiente de control**

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores de los ambientes de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración

asigna autoridad y responsabiliza, y como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

En resumen el COSO define este componente como principal ya que permite evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad.

Factores que determinan el ambiente de control:

Integridad y valores éticos

Estupiñán (2014) manifiesta que “Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña y le da seguimiento”.

“Los valores éticos, son aquellos valores morales que permiten determinar una línea de comportamiento apropiado en la toma de decisiones. Estos deberán basarse en lo que es correcto y no limitarse únicamente a lo legal, la sociedad asigna buena reputación a la empresa”. (p.91)

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, afectando el diseño, la administración y el monitoreo de otros componentes del Control Interno.”

Es importante mencionar que depende de la alta dirección el cumplimiento, monitoreo y comunicación de los valores éticos.

Competencia profesional

Es reconocer la competencia o capacidad profesional en los cargos asignados bajo su responsabilidad.

Junta Directiva

Son los encargados de diseñar, implementar y ejecutar las políticas y procedimientos de la entidad.

Filosofía administrativa y estilo de operación

Se relaciona a la integridad en la elaboración de los estados financieros en el cumplimiento de leyes y principios de contabilidad generalmente aceptados.

- **Evaluación del Riesgo**

El Control Interno es para limitar o identificar los riesgos a tiempo que afecten a las actividades de las entidades. Mediante la investigación y análisis de los riesgos relevantes se evalúa si los controles están siendo aplicados de la manera correcta o si se necesitan mejorarlos.

Para ello se debe realizar el conocimiento de la entidad y sus componentes de tal manera que se puedan identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos de la entidad ya sean internos o externos.

Una vez identificados los riesgos, su análisis incluirá:

- ❖ Importancia del riesgo.
- ❖ Evaluar la probabilidad y frecuencia del riesgo.
- ❖ Modo en que deben manejarse, el control que deben aplicar.
- ❖ Rediseñar la política institucional o nuevos procedimientos para evitar posibles riesgos
- ❖ Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- ❖ Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- ❖ Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.

Las normas que integran la evaluación de riesgos son:

- ❖ Identificación del Riesgo.
- ❖ Estimación del Riesgo.
- ❖ Determinación de los Objetivos de Control.
- ❖ Detección del Cambio.

- **Actividades de control**

Corresponden a políticas, procedimientos y técnicas que la alta gerencia establece para que en el futuro la Dirección pueda administrar los riesgos identificados durante la evaluación de riesgos y tomar decisiones para mejorar un proceso que se encuentre debilitado.

- **Información y comunicación**

La información relevante debe ser confiable y oportuna para que los colaboradores puedan cumplir de manera ágil las responsabilidades que le han sido otorgadas.

Cabe señalar que los empleados cumplen un rol importante en cada tarea que ejecutan ya que están ligadas a otras funciones. A su vez necesitan tener una buena comunicación con: clientes, proveedores y accionistas.

- **Supervisión**

Los procesos de control interno deben ser evaluados periódicamente para poder informar a los directivos las deficiencias que se detectaron y dar recomendaciones para mejoras futuras.

El objetivo principal es asegurar que el control está operando oportunamente.

2.2.7.4 Ventajas de Control Interno.

- ❖ Ayuda al logro de los objetivos y prevenir la pérdida de recursos
- ❖ Información financiera confiable
- ❖ Menor margen de error
- ❖ Detección de riesgos a tiempo
- ❖ Mejoras en procesos

2.2.8 Sistema Financiero Popular y Solidario

Según el Portal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019), manifiesta que la economía popular y solidaria es la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos.

Esta forma de organización se basa en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador Asamblea Constituyente 2008

Considerando: Que, el artículo 283 de la Constitución de la República, establece que el sistema económico es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine, la economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios; Que, el artículo. 309 de la Constitución de la República señala que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario; Que, el artículo 311 de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

2.3.2 Ley General de Instituciones Del Sistema Financiero

Título II

DE LA CONSTITUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO

Capítulo I

INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO NACIONAL

Art. 3.- La Superintendencia autorizará la constitución de las instituciones del sistema financiero privado. Estas instituciones se constituirán bajo la forma de una compañía anónima, salvo las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

Art. 4.- La Superintendencia autorizará a las instituciones del sistema financiero privado, sujetas a esta ley, la adopción y registro de cualquier denominación que crean conveniente, con tal que no pertenezca a otra institución y que no se preste a confusiones. En su denominación las instituciones del sistema financiero harán constar su calidad de "banco" o "sociedad financiera" o "corporaciones de inversión y desarrollo".

Art. 5.- Las acciones de las instituciones del sistema financiero privado deberán ser nominativas. En el contrato social podrá estipularse que el capital se divide en varias clases de acciones, con derechos especiales para cada clase, sin que pueda excluirse a ningún accionista de la participación en las utilidades.

2.3.3 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Sección 3 DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO

Art. 21.-Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de

propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos.- Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 24.- Cooperativas de producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo.- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo, en Asamblea General, una vez concluidas las obras de urbanización o construcción; y, se constituirán en patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantienen unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 28.- Cooperativas de servicios.- Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores, por tanto, no existe relación de dependencia.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se exceptúan del requisito de capacidad legal las cooperativas

estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Principios de la economía popular y solidaria EPS

Las organizaciones de la economía popular y solidaria, EPS y del sector financiero popular y solidario, SFPS, se guían por los siguientes principios, según corresponda:

- La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- El comercio justo y consumo ético y responsable;
- La equidad de género;
- El respeto a la identidad cultural;
- La autogestión;
- La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

2.3.4 Reglamento a la Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria

CAPÍTULO II DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

SECCIÓN I DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido. La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales en los segmentos tres y cuatro.

Art. 95.- Requisitos para gerentes.- Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social. Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias. Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración,

economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias.

Sección II De la segmentación

Art. 96.- Segmentación.- La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan. La Superintendencia determinará cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentre ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda.

Sección III De las operaciones

Art. 97.- Exclusividad.- Únicamente las organizaciones que integran el Sector Financiero Popular y Solidario, reconocidas por la ley y debidamente autorizadas por la Superintendencia, podrán efectuar las operaciones financieras previstas en el artículo 83

de la ley. Las operaciones señaladas en el presente artículo, podrán efectuarse por medios electrónicos, ópticos, magnéticos, inalámbricos, electromagnéticos u otros similares o de cualquier otra tecnología, así como de sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, que se implementarán bajo óptimas medidas de seguridad y de conformidad con las regulaciones que se dicten para el efecto.

Art. 98.- Autorización previa.- Para efectos de aplicación de la letra a) del artículo 83 de la ley, las cooperativas que deseen captar depósitos a la vista, en una modalidad distinta a la de ahorros, requerirán autorización de la Superintendencia, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante regulación.

Art. 99.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico.

Art. 100.- Operaciones con terceros.- Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia.

2.3.5 Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos

CAPITULO IV DE LAS UNIDADES COMPLEMENTARIAS

Art. 16.- Las Superintendencias de Bancos; Compañías, Valores y Seguros; Economía Popular y Solidaria; Servicio de Rentas Internas; Servicio Nacional de Aduana del Ecuador; Fiscalía General del Estado; Policía Nacional y todas aquellas que dentro del ámbito de su competencia consideren necesario hacerlo, crearán unidades complementarias antilavado, que deberán reportar reservadamente de conformidad con las normas aplicables para dicho efecto, a la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) las operaciones y transacciones inusuales e injustificadas de las cuales tuvieren conocimiento. Dichas unidades antilavado deberán coordinar, promover y ejecutar programas de cooperación e intercambio de información con la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y la Fiscalía General del Estado, con la finalidad de ejecutar acciones conjuntas rápidas y eficientes para combatir el delito.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

"Todo lo puedo en Cristo que me fortalece"
Filipenses 4:13.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Por los objetivos a alcanzar la presente investigación es de carácter cuali-cuantitativa, ya que esta se ejecutó en un lugar determinado, en este caso las instalaciones y específicamente el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., la complementación de estos dos tipos de investigación permitió la cuantificación de los resultados de las observaciones y a su vez comprender de forma más rigurosa y defendible cómo o por qué la evaluación de control interno reveló los niveles de confianza y de riesgo en cada uno de sus componentes.

3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.

Acorde a los objetivos planteados en el desarrollo de esta investigación los métodos de investigación utilizados fueron:

3.2.1 Método Inductivo

La presente investigación empleó el método inductivo, ya que permitió determinar conclusiones generales, partiendo de una base de conceptos y teorías particulares, acordes a la evaluación del Control Interno.

3.2.2 Método Deductivo

Permitió fundamentar las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, la cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria.

3.2.3 Método Analítico

Con este método se analizó la literatura investigada y los resultados obtenidos a través de la aplicación de las diferentes técnicas.

3.2.4 Método histórico – lógico

Este método ayudó a recopilar información del período anterior, con la finalidad de verificar los problemas a profundidad y sirvió de base para mejorar de manera razonable el cumplimiento de los planes y programas, apoyado en datos anteriores proporcionados por el personal del área a evaluar.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el problema existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., se pudo constatar los mecanismos de control que se aplican para la detección de los riesgos. Para ello se desarrolló los siguientes pasos:

1. FASE I: PLANIFICACIÓN
2. FASE II: EJECUCIÓN

3. FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Además, se aplicaron los siguientes pasos:

- Análisis de posibles causas de las problemáticas.
- Identificación de habilidades y establecer soluciones.
- Obtención de evidencias.
- Descripción de los hallazgos
- Conclusiones
- Recomendaciones

3.3.1 Población y Muestra

3.3.1.1 Población

Para la investigación se tomó como población a todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., la población por ser finita y accesible no se aplicó alguna fórmula para determinar la muestra.

Cuadro N° 1. Población de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves.

| Detalle | Cantidad |
|----------------------|-----------------|
| Gerente | 1 |
| Contadora | 1 |
| Asesores de Créditos | 2 |
| Analista de Riesgo | 1 |
| Secretaria | 1 |
| Cajero | 1 |
| Total | 7 |

Elaborado por: Autora

3.3.2 Técnicas de investigación.

Las técnicas que se emplearon en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

3.3.2.1 Observación directa

Se aplicó la técnica de observación metódica que permitió obtener conocimiento pleno de las actividades y operaciones, que requiere el proceso de otorgamiento de créditos y cobranzas, es decir permitió tener una percepción más amplia sobre el control interno.

3.2.2.2 Entrevista

Se aplicó al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., para fundamentar el diagnóstico del problema relacionado con el proceso de otorgamiento de créditos y cobranzas.

3.2.2.3 Encuesta

La encuesta se aplicó a los siete colaboradores de la empresa, con preguntas estructuradas con el fin de obtener información referente al control interno.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

Para el recibo de información relevante en el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos.

3.3.3.1 Cuestionario

Este instrumento de carácter cuantitativo sirvió para obtener información de carácter primario.

3.3.3.2 Guía de observación

Sirvió para registrar de manera adecuada y oportuna toda la información pertinente mediante la observación directa al problema planteado.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

“La disciplina es el puente entre las metas y los logros”. Jim Rohn

La investigación titulada CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAS NAVES LTDA. CANTON LAS NAVES. AÑO 2018, tiene como finalidad evaluar el sistema de control interno

Se verificó el cumplimiento de las políticas establecidas en el Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas y su Reglamento a los que está sujeta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda.

El desarrollo de la evaluación de Control Interno está dividido en las siguientes fases:

- I. Conocimiento del negocio
- II. Planificación
- III. Ejecución
- IV. Comunicación de los resultados

Los componentes sujetos a evaluación y análisis son:

- a) Los procesos de otorgamiento de créditos y cobranzas.
- b) El control interno en cinco componentes según COSO I.
- c) Impacto de la cartera de créditos en el crecimiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., durante los años 2017-2018

Se utilizaron las siguientes marcas para la fase de Ejecución.

Marcas de Auditoría

| MARCA | SIGNIFICADO |
|-------|----------------------|
| Ⓜ | Hallazgo |
| Σ | Totalizado |
| Ⓞ | Confrontado correcto |
| μ | Corrección realizada |
| ¶ | Sumada verticalmente |
| ¥ | Inspeccionado |

RESULTADOS DEL OBJETIVO 1

▪ Procesos de otorgamiento de créditos y cobranzas.

Para dar cumplimiento a este objetivo, como primer paso se aplicó una encuesta estructurada en un banco de preguntas cerradas a las siete personas que laboran en el área, esto permitió recopilar información referente al objetivo citado, posteriormente en el desarrollo fue necesario revisar y analizar el Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas.

PREGUNTAS

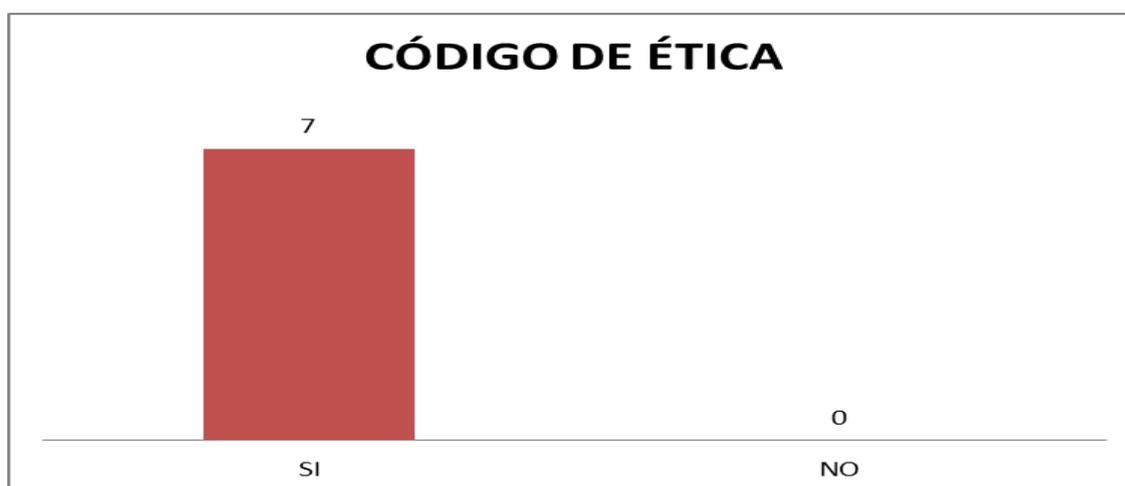
1. ¿La Cooperativa posee un Código de Ética donde especifica el comportamiento que deben tener los colaboradores dentro de la misma?

Cuadro N° 2 Código de Ética

| N° | OPCIONES | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-------|----------|-----------|------------|
| 1 | SI | 7 | 100% |
| 2 | NO | 0 | 0 |
| TOTAL | | 7 | 100% |

ELABORADO POR: AUTORA

Grafico N°1 Código de Ética



Análisis.

Los encuestados manifiestan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito si posee un Código de Ética.

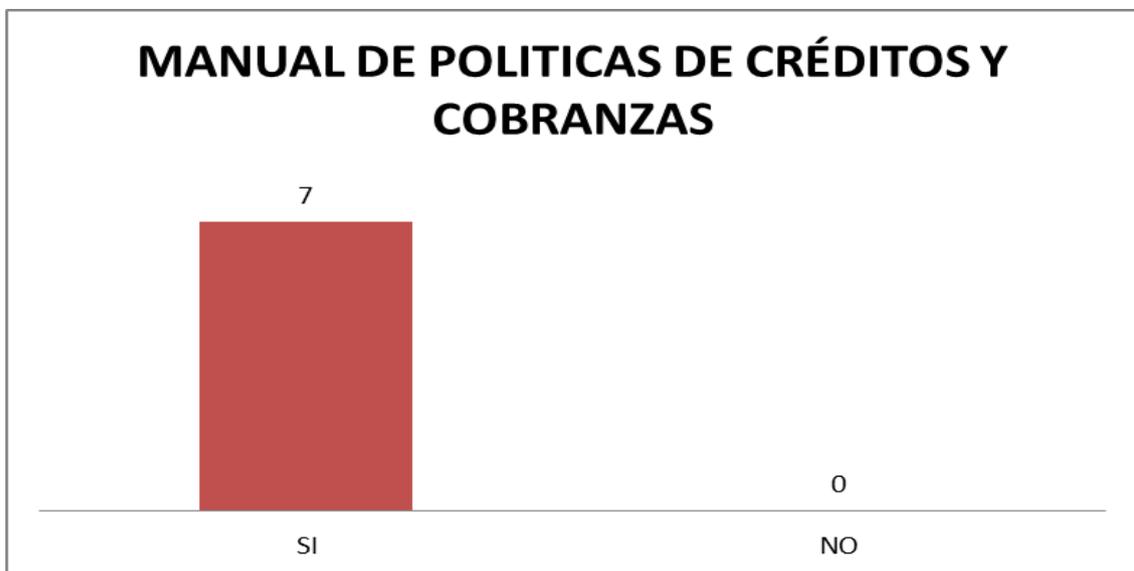
2. ¿El Departamento de Créditos y Cobranzas cuenta con Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas así como también con un Reglamento?

Cuadro N°3 Manual de políticas de créditos y cobranzas

| N° | OPCIONES | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|------------------|-------------------|
| 1 | SI | 7 | 100% |
| 2 | NO | 0 | 0 |
| TOTAL | | 7 | 100% |

ELABORADO POR: AUTORA

Grafico N°2 Manual de políticas de créditos y cobranzas



Análisis.

Todos los encuestados expresan que la Cooperativa de Ahorro y Crédito si posee un Manual de Políticas para el Área de Créditos y Cobranzas y su Reglamento.

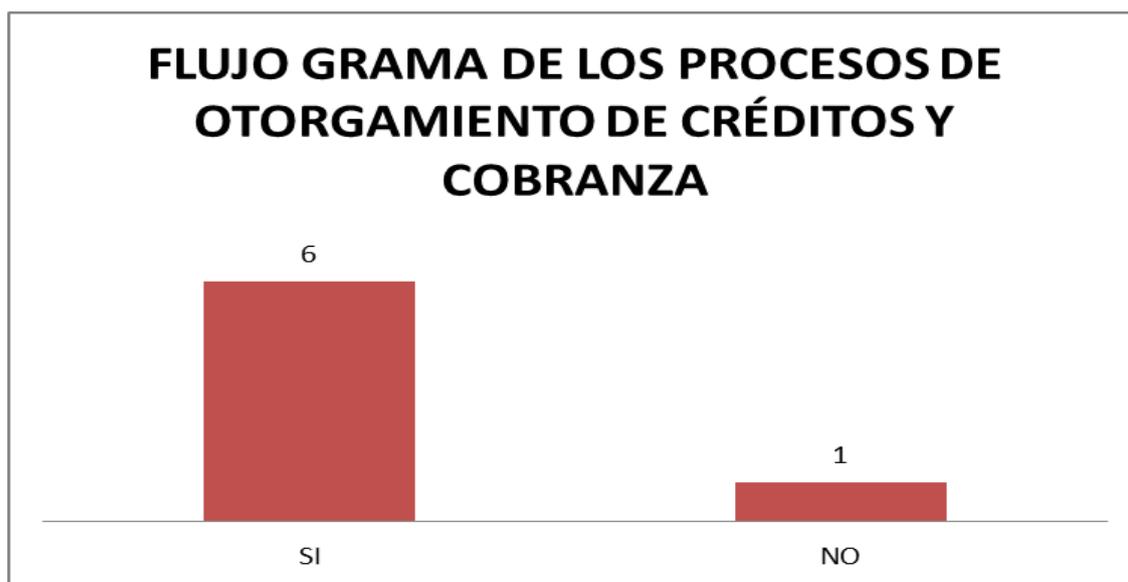
3. ¿Se encuentra diseñado un flujograma donde detalle el proceso de otorgamiento de créditos y el proceso de cobranzas?

Cuadro N° 4 Flujograma del proceso de otorgamiento de créditos y el proceso de cobranzas

| N° | OPCIONES | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-------|----------|-----------|------------|
| 1 | SI | 6 | 86% |
| 2 | NO | 1 | 14% |
| TOTAL | | 7 | 100% |

ELABORADO POR: AUTORA

Gráfico N°3 Flujograma del proceso de otorgamiento de créditos y el proceso de cobranzas



Análisis.

El 86% de los encuestados manifiestan que si existe un flujograma de otorgamiento de créditos y del proceso de cobranzas, mientras que un 14% manifestó que no hay un flujograma definido para el otorgamiento de créditos.

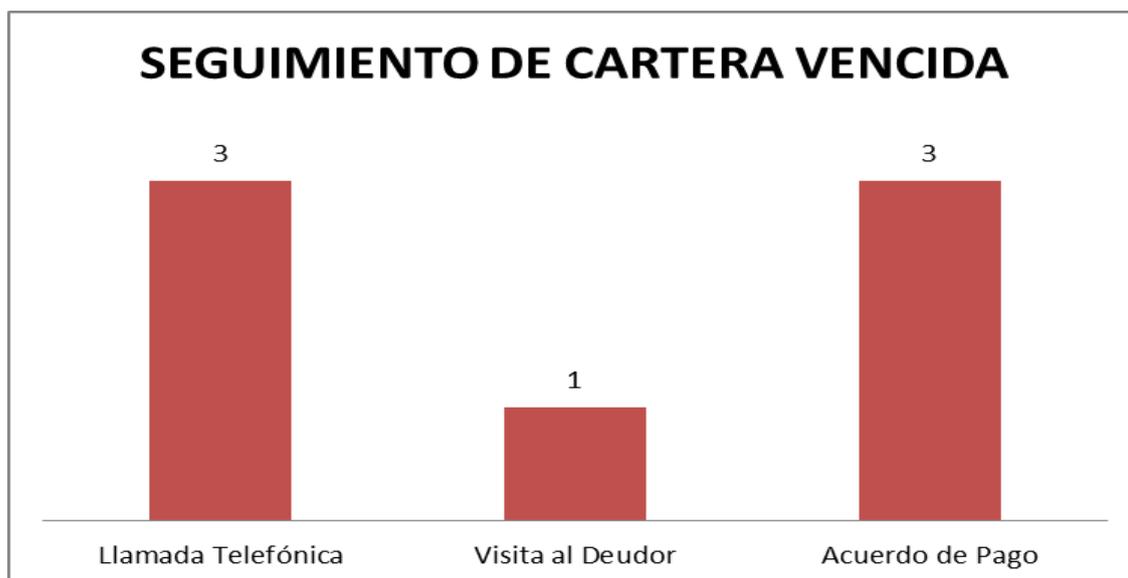
4.- ¿Qué instrumentos utilizan para realizar el seguimiento a la cartera vencida con el fin de obtener una cobranza oportuna?

Cuadro N° 5 Seguimiento Cartera Vencida

| N° | OPCIONES | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-------|--------------------|-----------|------------|
| 1 | Llamada Telefónica | 3 | 43% |
| 2 | Visita al Deudor | 1 | 14% |
| 3 | Acuerdo de Pago | 3 | 43% |
| TOTAL | | 7 | 100% |

ELABORADO POR: AUTORA

Grafico N°4 Seguimiento Cartera Vencida



Análisis e Interpretación de Resultados.

Del total de los encuestados el 43% expresa que uno de los recursos más utilizados para el cobro de la cartera vencida es la llamada telefónica, mientras que un 14% expresa que realizan visitas al deudor y el 43% restante tratan de llegar a un acuerdo de pago con el deudor y así evitar el proceso de cobro extrajudicial.

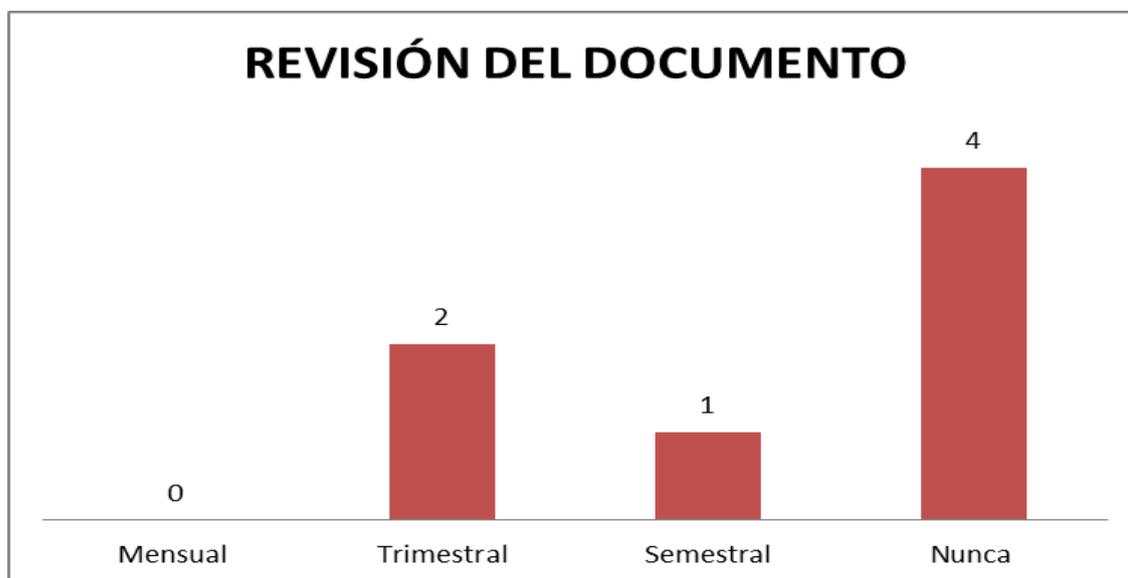
5. ¿Cada que tiempo se revisan los documentos entregados por los clientes una vez realizada la concesión de los créditos?

Cuadro N° 6 Revisión de Documentos

| N° | OPCIONES | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|-------|------------|-----------|------------|
| 1 | Mensual | 0 | 0 |
| 2 | Trimestral | 2 | 14% |
| 3 | Semestral | 1 | 29% |
| 4 | Nunca | 4 | 57% |
| TOTAL | | 7 | 100% |

ELABORADO POR: AUTORA

Grafico N°5 Revisión de Documentos



Análisis e Interpretación de Resultados.

Del 100% de los encuestados el 57% manifiesta que nunca se revisa la documentación entregada por los clientes (pagarés, hipotecas) mientras que el 29% expresa que se revisan los documentos semestralmente, y el 14% lo realizan trimestralmente.

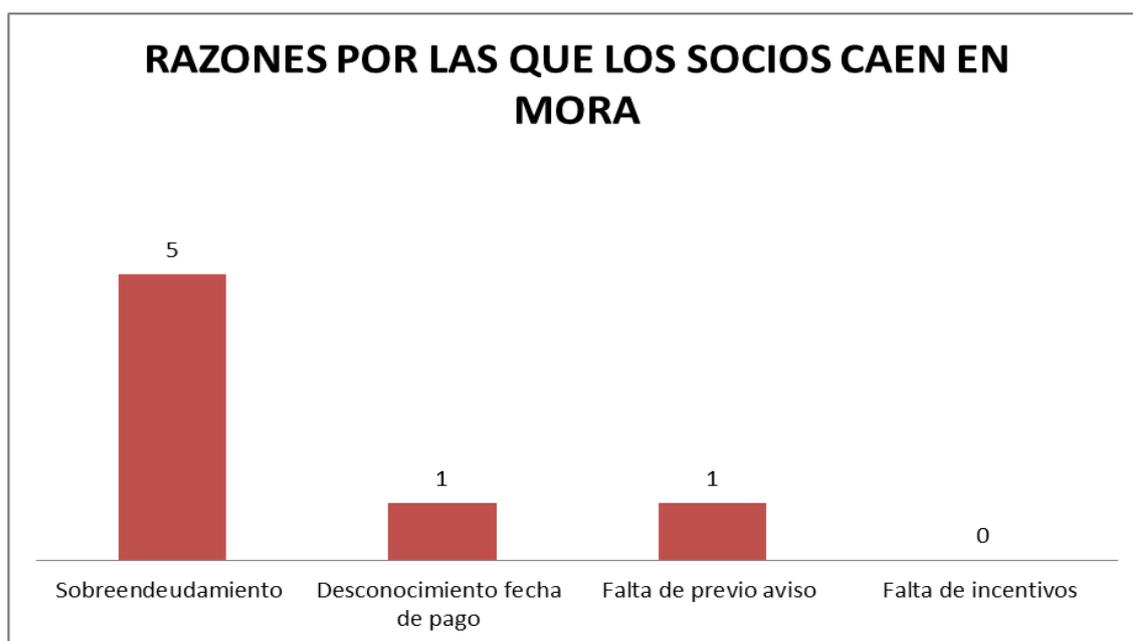
6. ¿Cuáles son las razones por las que los socios caen en mora?

Cuadro N°7 Razones por las que los socios caen en mora.

| N° | OPCIONES | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|----|-------------------------------|-----------|------------|
| 1 | Sobreendeudamiento | 5 | 72% |
| 2 | Desconocimiento fecha de pago | 1 | 14,% |
| 3 | Falta de previo aviso | 1 | 14% |
| 4 | Falta de incentivos | 0 | 0,00 |
| | Total | 7 | 100,00 |

ELABORADO POR: AUTORA

Gráfico N°6 Razones por las que los socios caen en mora.



Análisis e Interpretación de Resultados.

Del 100% de los encuestados el 72% expresa que los socios caen en mora por sobreendeudamiento, mientras que el 14% informa que es por desconocimiento de la fecha de pago y el 14% restante que por falta de previo aviso.

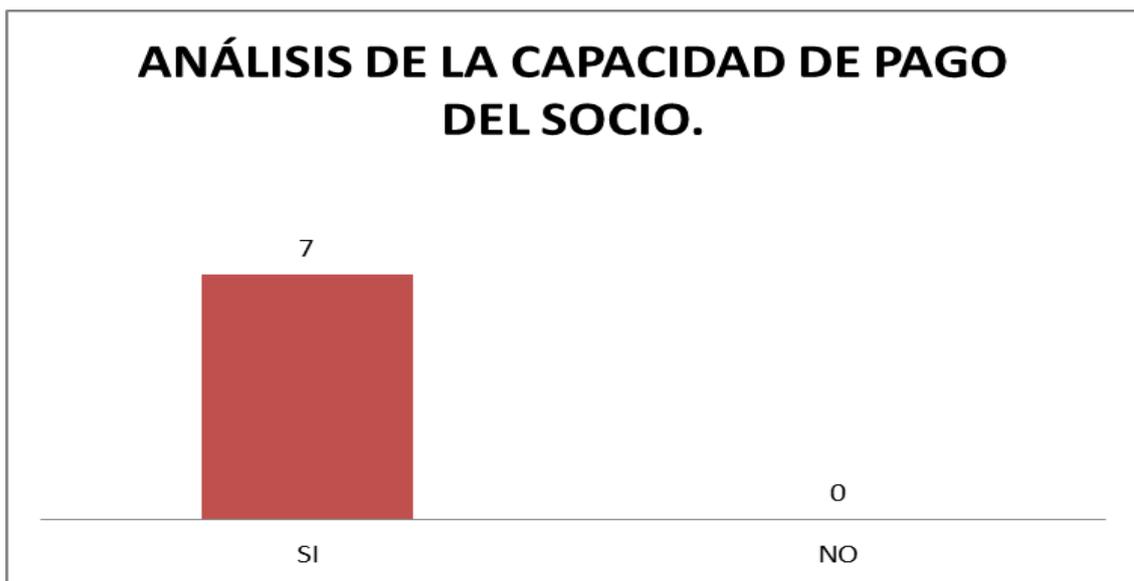
7.- ¿Usted al otorgar un crédito analiza la capacidad de pago del socio?

Cuadro N° 8 Análisis de la capacidad de Pago del Socio.

| N° | OPCIONES | RESPUESTA | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------|------------------|-------------------|
| 1 | SI | 7 | 100% |
| 2 | NO | 0 | 0 |
| TOTAL | | 7 | 100% |

ELABORADO POR: AUTORA

GRAFICO N°7 Análisis de la capacidad de Pago del Socio.



Análisis e Interpretación de Resultados.

Los encuestados revelan que si se realiza el respectivo análisis de la capacidad de pago del cliente solicitante de un crédito.

RESULTADOS.

De la encuesta aplicada se pudo corroborar hechos existentes que giran en torno a la gestión de otorgamiento de créditos y el proceso de cobranzas, que en lo posterior permitieron fortalecer los procedimientos para analizar detalladamente cada uno de ellos. Se analizó el Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., y se evidenció que se encuentran descritos en él, los procesos de otorgamiento de créditos no se están ejecutando de manera correcta, pruebas sustantivas aplicadas demostraron que se están omitiendo ciertos pasos al realizar la concesión de los créditos a los clientes y los oficiales a cargo de las gestiones de cobranzas realizan un seguimiento de la cartera deficiente.

Papeles de Trabajo

EVIDENCIA

| CÓDIGO RIESGOS : AR-CRE 027 | | ANÁLISIS DE RIESGOS | | N°027 | |
|-----------------------------|--|-------------------------------------|----------------------|---------|--|
| N° CUENTA | 3411 | FECHA: | 16 de Julio del 2018 | | |
| NOMBRE DEL SOCIO | MORAN MANZABA FLORENTINO GUZMAN | | | | |
| ESTADO CIVIL | Casado | | | | |
| NOMBRE DEL GARANTE | MACIAS BONILLA LUIS ALFREDO | | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | REVISIÓN DE DOCUMENTACION DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CREDITO Y COBRANZA | | | | |
| | | | SOCIO | GARANTE | |
| TIPO DE CREDITO | Micro acumulacion simple | GARANTIA | SI | 1 | |
| MONTO | 3000 | CALIFICACION DEL ULTIMO CREDITO | A1 | ? | |
| PROPOSITO DEL CREDITO | Mantenimiento de cultivo | CALIFICACION EN EL BURO | 288 | 871 | |
| # CUOTAS ESTIMADAS | 16 cuotas trimestrales | CAPACIDAD DE PAGO | NO CUMPLE | | |
| BASE PARA EL CREDITO | SI CUMPLE | LINEAS DE CREDITOS: PLAZOS Y MONTOS | SI CUMPLE | | |
| CUMPLE CON LOS REQUISITOS | NO CUMPLE | PROBABILIDAD DE RIESGO | ALTO | | |
| OBSERVACION | 1.- De acuerdo al manual de PROCEDIMIENTOS DE CREDITO Y COBRANZA numeral 12. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA MICROCRÉDITOS literal b. Los socios podrán solicitar créditos una vez comprobados sus ingresos e historial crediticio con un score no menor a 600 puntos, en caso de puntajes menores será resuelto por comité de crédito; el puntaje en el buro de credito del socio es bajo. 2.-El garante no cuenta con uno el los documentos habilitantes "Justificacion de los ingresos" 3.- El oficial de credito no esta tomando en cuenta el valor estimado mensual del reporte Equifax en su informe de credito Gastos financieros. 4.- Socio no cuenta con la planilla de servicios basicos. | | | | |

Observación: ¥ Inspeccionado

Elaborado por: Ing. Dixi Castillo

Fecha: 8 de Mayo del 2019

Papeles de Trabajo

EVIDENCIA

| ENCUESTA PARA LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO | | | |
|---|-----------|--------------|--|
| INSTITUCION: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAS NAVES | | | |
| AREA: Créditos y Cobranzas | | COSOI | |
| PREGUNTAS | RESPUESTA | | OBSERVACION |
| | SI | NO | |
| ¿Se revisan los créditos otorgados en la semana? | | ✓ | Se realizan al mes o cuando se cree pertinente. |
| ¿Se revisa semanalmente las gestiones de cobranzas? | | ✓ | No porque se realizan llamadas al cliente y se espera que cumpla con su palabra. |
| ¿Se elaboran reportes mensuales de la cartera vencida? | ✓ | | |
| ¿Se realizan notificaciones preventivas para la gestión de cobranzas? | ✓ | | |
| ¿Convocan a reuniones para evaluar a los clientes que se encuentren en mora para determinar la probabilidad de recuperación y las acciones que deben tomarse? | ✓ | | |

Observación: ✘ Inspeccionado

Elaborado por: Ing. Dixi Castillo

Fecha: 8 de Mayo del 2019

RESULTADOS DEL OBJETIVO 2

- **La Evaluación del Control Interno.**

Se planteó el siguiente programa para realizar la evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda.

| Papeles de Trabajo | | | | | |
|------------------------------|---|---------------|----------------|--------------|---|
| PROGRAMA DE AUDITORÍA | | | | | |
| Nº | PROCEDIMIENTO | REF/PT | REALIZA | FECHA | OBSERVACIÓN |
| 1 | Preparar y aplicar cuestionario de control interno al área de créditos y cobranzas. | PA.1 | C.O.D | 1/02/2019 | |
| 2 | Identificar hallazgos según la evaluación del control interno. | HA.1 | C.O.D | 15/02/2019 | |
| 3 | Evaluar: riesgos de control, detección y auditoría. | PA.2 | C.O.D | 25/02/2019 | |
| 4 | Preparar informe de control interno. | ICI.1 | C.O.D. | 3/03/2019 | Se elaboró bajo las Normas de Control Interno COSO I. |

Se evaluó los procesos de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves LTDA., del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018.

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO | | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------|-----------|-------------------------|-----------------------|---|
| AMBIENTE DE CONTROL | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PUNTAJE OBTENIDO | PUNTAJE ÓPTIMO | OBSERVACIÓN |
| | | SI | NO | | | |
| 1 | ¿La Cooperativa tiene misión y visión? | X | | 10 | 10 | La cooperativa cuenta con misión y visión. |
| 2 | ¿La Cooperativa posee un código de ética donde especifica el comportamiento que deben tener los colaboradores dentro de la misma? | X | | 9 | 10 | Si cuenta con un Código de Ética, uno de los empleados manifestó que a pesar que existe nunca lo ha visto. |
| 3 | ¿El código de ética ha sido difundido mediante reuniones y talleres? | X | | 9 | 10 | Si la Analista de Riesgos lo expone durante las reuniones que realizan aunque manifestaron los colaboradores que están en modificaciones desde el año 2017. |
| 4 | ¿El área de créditos y cobranzas cuenta con políticas y procedimientos descritos en un Manual? | X | | 8 | 10 | Si cuenta con políticas aunque a veces se omiten ciertos procedimientos. |
| 5 | ¿Existe un manual donde se describan | X | | 10 | 10 | Si existe un manual. |

| | | | | | | |
|--------------|--|---|--|------------|-------------|---|
| | adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto? | | | | | |
| 6 | ¿Se encuentra diseñado un flujograma donde detalle el proceso de otorgamiento de créditos y el proceso de cobranzas? | X | | 5 | 10 | Ⓜ |
| TOTAL | | | | 51 | 60 | |
| | | | | 85% | 100% | |

Cálculo del nivel de confianza y riesgo

| NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO |
|--|--|
| <p>Nivel de Confianza = $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje Óptimo}}$</p> <p>Nivel de Confianza = $\frac{51}{60}$</p> <p>Nivel de Confianza = $0,85 \cdot 100$</p> <p>Nivel de Confianza = 85%</p> | <p>Nivel de Riesgo = 100 – Nivel de Confianza</p> <p>Nivel de Riesgo = 100% - 85%</p> <p>Nivel de Riesgo= 15%</p> |

Análisis de Ambiente de Control.

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia laboral de los empleados. Analizando a la Cooperativa de Ahorro y Créditos Las Naves Ltda., se pudo constatar que el personal goza de todos estos atributos.

En este elemento tenemos un nivel de Riesgo Bajo de un 15%, con una confianza Alta de 85% evidenciando el control que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda.

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO | | | | | | |
|---------------------------------------|--|-------------------|-----------|-------------------------|-----------------------|--|
| EVALUACIÓN DEL RIESGO | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PUNTAJE OBTENIDO | PUNTAJE ÓPTIMO | OBSERVACIÓN |
| | | SI | NO | | | |
| 1 | ¿El Gerente del área analiza junto con el personal los factores internos y externos con el fin de identificar riesgos que estén afectando dichos procesos? | X | | 8 | 10 | Si realiza un análisis junto a la Analista de Riesgos. |
| 2 | ¿Realizan una revisión minuciosa de los documentos entregados por los clientes para la concesión de créditos y se verifican las firmas? | | X | 0 | 10 | h |
| 3 | ¿Se confirma con el buró crediticio si el solicitante del crédito se encuentra en central de riesgo? | X | | 9 | 10 | Casi siempre se lo realiza. |
| 4 | ¿La solicitud de crédito es aprobada por el Gerente del área para que procedan a ingresarlos? | X | | 9 | 10 | Siempre es el Gerente quien aprueba el otorgamiento de créditos. |
| 5 | ¿Se realiza seguimiento de la cartera vencida con el fin de obtener una cobranza oportuna? | X | | 9 | 10 | Se siguen los procesos establecidos. |
| 6 | ¿Con el fin de determinar la provisión | X | | 10 | 10 | Si se realiza. |

| | | | | | | |
|--------------|--|--|--|------------|-------------|--|
| | de cuentas incobrables se realiza un análisis por cliente? | | | | | |
| TOTAL | | | | 45 | 60 | |
| | | | | 75% | 100% | |

Cálculo del nivel de riesgo y confianza

| NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO |
|--|---|
| <p>Nivel de Confianza = $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje Óptimo}}$</p> <p>Nivel de Confianza = $\frac{45}{60}$</p> <p>Nivel de Confianza = $0,75 \cdot 100$</p> <p>Nivel de Confianza = 75%</p> | <p>Nivel de Riesgo = 100 – Nivel de Confianza</p> <p>Nivel de Riesgo = 100% - 75%</p> <p>Nivel de Riesgo = 25%</p> |

Análisis de la Evaluación del Riesgo.

La evaluación del riesgo se refiere a la probabilidad e impacto de hechos que se pueden generar en la Cooperativa. En este elemento tenemos un nivel de Riesgo Bajo de 25%, y una confianza Moderada Baja de 75%.

Papeles de Trabajo

EVIDENCIA

¿Realizan una revisión minuciosa de los documentos entregados por los clientes para la concesión de créditos y se verifican las firmas?

| | | | | |
|--------------------------------|---|-------------------------------------|----------------------|---------|
| CÓDIGO RIESGOS : AR CRE 024 | ANÁLISIS DE RIESGOS | | | N°024 |
| N° CUENTA | 5029 | FECHA: | 16 de Julio del 2018 | |
| NOMBRE DEL SOCIO | CONTRERAS CARVAJAL MARCOS AUGUSTO | | | |
| ESTADO CIVIL | Soltero | | | |
| NOMBRE DEL GARANTE | CORRALES CONTRERAS ANA ROCIO | | | |
| DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | REVISIÓN DE DOCUMENTACION DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CREDITO Y COBRANZA | | | |
| | | | SOCIO | GARANTE |
| TIPO DE CREDITO | Micro acumulacion simple | GARANTIA | SI | 1 |
| MONTO | 3000 | CALIFICACION DEL ULTIMO CREDITO | A1 | ? |
| PROPOSITO DEL CREDITO | Siembra de maíz | CALIFICACION EN EL BURO | 903 | 766 |
| # CUOTAS ESTIMADAS | 1 cuota semestral | CAPACIDAD DE PAGO | NO CUMPLE | |
| BASE PARA EL CREDITO | SI CUMPLE | LINEAS DE CREDITOS: PLAZOS Y MONTOS | SI CUMPLE | |
| CUMPLE CON LOS REQUISITOS | NO CUMPLE | PROBABILIDAD DE RIESGO | ALTO | |
| OBSERVACION | 2.-El socio ni garante no cuenta con los documentos habilitantes "Justificacion de los ingresos" 3.- El Socio cuenta con justificacion de bienes y la capacidad de ingresos no son suficientes. | | | |

Análisis:

En la Prueba Sustantiva se puede observar que existiendo observaciones significativas fue concedido el crédito al cliente.

Observación: ✘ Inspeccionado

Elaborado por: Ing. Dixi Castillo

Fecha: 8 de Mayo del 2019

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO | | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------|-----------|-------------------------|-----------------------|---|
| ACTIVIDADES DE CONTROL | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PUNTAJE OBTENIDO | PUNTAJE ÓPTIMO | OBSERVACIÓN |
| | | SI | NO | | | |
| 1 | ¿Se revisan semanalmente los créditos otorgados? | | X | 0 | 10 | Ⓜ |
| 2 | ¿Se revisa semanalmente las gestiones de cobranzas? | | X | 0 | 10 | Ⓜ |
| 3 | ¿Se elaboran reportes mensuales de la cartera vencida? | X | | 10 | 10 | Si se elaboran reportes mensuales. |
| 4 | ¿Se realizan notificaciones preventivas para la gestión de cobranzas? | X | | 10 | 10 | Si se realizan notificaciones. |
| 5 | ¿Convocan a reuniones para evaluar a los clientes que se encuentren en mora para determinar la probabilidad de recuperación y las acciones que deben tomarse? | X | | 10 | 10 | Si se realizan reuniones para evaluar a los socios. |
| 6 | ¿Existe un resguardo apropiado de la información que maneja el departamento para asignar los Créditos? | X | | 10 | 10 | Si existe un resguardo apropiado de la información. |

| | | | | | | |
|--------------|---|---|--|------------|-------------|--|
| 7 | ¿Se ha entregado al personal la información de las actividades generales que desarrolla el departamento de Crédito y Cobranzas? | X | | 9 | 10 | Casi siempre se entrega información al personal. |
| TOTAL | | | | 49 | 70 | |
| | | | | 70% | 100% | |

Cálculo del nivel de riesgo y confianza

| NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO |
|---|--|
| <p>Nivel de Confianza = $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje Óptimo}}$</p> <p>Nivel de Confianza = $\frac{49}{70}$</p> <p>Nivel de Confianza = 0,70*100</p> <p>Nivel de Confianza = 70%</p> | <p>Nivel de Riesgo = 100 – Nivel de Confianza</p> <p>Nivel de Riesgo = 100% - 70%</p> <p>Nivel de Riesgo= 30%</p> |

Análisis de Actividades de Control.

Este componente de actividades de control son las acciones establecidas por la Cooperativa en relación a las políticas y procedimientos para ayudar a la administración a mitigar los riesgos, con un nivel de confianza Moderada Baja de 70 % y un nivel de Riesgo Bajo de 30%.

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO | | | | | | |
|--------------------------------|---|------------|----|------------------|----------------|--|
| INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | | | | |
| N° | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PUNTAJE OBTENIDO | PUNTAJE ÓPTIMO | OBSERVACION |
| | | SI | NO | | | |
| 1 | Existen reuniones con el Gerente General para darle a conocer los informes del mes? | X | | 9 | 10 | Si se realizan reuniones mensuales o trimestrales. |
| 2 | ¿Se presentan en el área carteleras o se envían correos electrónicos donde indiquen los procedimientos que se deben seguir para otorgar créditos? | X | | 9 | 10 | Existe un manual. |
| 3 | ¿Realizan los asesores de créditos reuniones permanentes con la analista de riesgo para evaluar la situación de la cartera de crédito vencida? | X | | 9 | 10 | Si se realizan reuniones donde están presentes el Gerente y la Analista de Riesgo. |
| TOTAL | | | | 27 | 30 | |
| | | | | 90% % | 100% | |

Cálculo del nivel de riesgo y confianza

| NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO |
|--|--|
| $\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje Optimo}}$ $\text{Nivel de Confianza} = \frac{27}{30}$ $\text{Nivel de Confianza} = 0,90 * 100$ $\text{Nivel de Confianza} = 90\%$ | $\text{Nivel de Riesgo} = 100 - \text{Nivel de Confianza}$ $\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 90\%$ $\text{Nivel de Riesgo} = 10\%$ |

Análisis de Información y Comunicación.

Este componente es necesario para que la empresa ejerza un mayor control de la información tanto interna como externa para el logro de los objetivos. Un nivel de confianza Alta del 90%, con un Riesgo Bajo de 10%.

| EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO | | | | | | |
|--------------------------------|---|------------|----|------------------|----------------|--|
| MONITOREO DE ACTIVIDADES | | | | | | |
| Nº | PREGUNTAS | RESPUESTAS | | PUNTAJE OBTENIDO | PUNTAJE ÓPTIMO | OBSERVACION |
| | | SI | NO | | | |
| 1 | ¿Hay un responsable encargado que supervise el cumplimiento del proceso de crédito y cobranzas? | | X | 0 | 10 | h |
| 2 | ¿Se supervisan los reportes anuales de la cartera confirmando así que la información sea de calidad y brindar reportes confiables a los Gerentes? | X | | 9 | 10 | Si se revisa la información. |
| 3 | ¿Se monitorea el cumplimiento del 75% en colocación de Créditos de los fondos disponibles según la | X | | 9 | 10 | Si esta actividad está a cargo de la Analista de Riesgo. |

| | | | | | | |
|--------------|---|--|--|------------|-------------|--|
| | Superintendencia de Economía Popular y Solidaria? | | | | | |
| TOTAL | | | | 18 | 30 | |
| | | | | 60% | 100% | |

Cálculo del nivel de riesgo y confianza

| NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO |
|---|--|
| <p>Nivel de Confianza = $\frac{\text{Calificación Obtenida}}{\text{Puntaje Óptimo}}$</p> <p>Nivel de Confianza = $\frac{18}{30}$</p> <p>Nivel de Confianza = 0,60*100</p> <p>Nivel de Confianza = 60%</p> | <p>Nivel de Riesgo = 100 – Nivel de Confianza</p> <p>Nivel de Riesgo = 100% - 60%</p> <p>Nivel de Riesgo= 40%</p> |

Análisis de Monitoreo de Actividades.

El componente de Monitoreo de actividades permite llevar un seguimiento de las actividades encomendadas a los empleados con un nivel de confianza Moderada de 60% y un riesgo Bajo de 40%.

De la evaluación al control interno se obtuvieron los siguientes resultados.

| COMPONENTES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN DEL RIESGO |
|----------------------------|-------------|-------------------------|
| Ambiente de Control | 60 | 51 |
| Evaluación de Riesgo | 60 | 45 |
| Actividades de Control | 70 | 49 |
| Información y Comunicación | 30 | 27 |
| Monitoreo de Actividades | 30 | 18 |
| Total | 250 | 190 |

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT * 100}{PT} = \frac{190 * 100}{250} = 76\%$$

Nivel de Confianza = 76% Alto

Nivel de Riesgo= 24% Bajo

NIVEL DE CONFIANZA

| | | |
|-------------|--------------|-------------|
| BAJO | MEDIO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| ALTO | MEDIO | BAJO |

NIVEL DE RIESGO

Análisis. Luego de la evaluación realizada a los cinco componentes se puede manifestar que el nivel de confianza es de 76% (ALTA), porque la armonía en el entorno laboral y los controles que se realizan aportan al crecimiento institucional mientras que el 24% indica que el riesgo es (BAJO), puesto que es un riesgo bajo existen los controles organizacionales que no se están cumpliendo debidamente, corroborando que el control interno presenta deficiencias, por lo que se deben tomar las medidas correctivas necesarias para el mejor funcionamiento del sistema.

Valoración del Riesgo Inherente.

| N° | Factores Externos | Calf. Obtenida | Puntaje Óptimo |
|--------------|--|----------------|----------------|
| 1 | Incertidumbre Económica y Política del País. | 10 | 18 |
| 2 | Habilidad de la Administración. | 24 | 35 |
| 3 | Cumplimiento de Leyes y Reglamentos. | 11 | 15 |
| 4 | Competencias del Personal | 12 | 32 |
| TOTAL | | 57 | 100 |

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{CT} * 100}{\text{PT}} = \frac{57 * 100}{100} = 57\% \text{ Medio Alto}$$

Riesgo Inherente:

Según el estudio que se realizó al Área de Créditos y Cobranzas, se pudo determinar que el riesgo inherente es del 43% (Medio Bajo), considerando la ponderación de la siguiente matriz y las variables de importancia así:

| RIESGO | MAXIMO | MINIMO |
|--------------|--------|--------|
| BAJO | | |
| BAJO | 0.01% | 11.11% |
| MEDIO | 11.12% | 22.22% |
| ALTO | 22.23% | 33.33% |
| MEDIO | | |
| BAJO | 33.34% | 44.44% |
| MEDIO | 44.45% | 55.55% |
| ALTO | 55.56% | 66.66% |
| ALTO | | |

| | | |
|--------------|--------|--------|
| BAJO | 66.67% | 77.77% |
| MEDIO | 77.78% | 88.88% |
| ALTO | 88.89% | 99.99% |

Riesgo de Detección:

Conforme aquellos riesgos determinados se puede afirmar que el riesgo de detección correspondiente a este trabajo de auditoría es del 10%, en virtud de la experiencia y profesionalismo de la auditora en este campo, lo que permitirá diseñar procedimientos y técnicas eficientes para la obtención de procesos adecuados.

| RIESGOS | CALIFICACIÓN CUANTITATIVA | CALIFICACIÓN CUALITATIVA |
|---------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Riesgo Inherente | 43,00% | Medio Bajo |
| Riesgo de Control | 24,00% | Alto |
| Riesgo de Detección | 10,00% | Aceptable |

El Riesgo de Auditoría se compone de:

$$RA = RI * RC * RD$$

$$RA = 24\% * 43\% * 10\%$$

$$RA = 1,03\%$$

Según el valor obtenido del riesgo de auditoría se puede deducir que la auditoría se enfrenta a un riesgo de 1,03%, lo que significa que ha ocurrido un error en los procesos de la institución y podría no ser detectado por los procedimientos del auditor.

RESULTADOS.

Se analizaron los 5 componentes del COSO I y se pudo evidenciar que la Cooperativa de Ahorro y Créditos Las Naves LTDA tiene deficiencias, en la evaluación del control

interno se detectó que no cuentan con un flujograma del proceso de concesión de créditos y que a su vez no se realizan análisis a los clientes que los solicitan, así como también se verificó que no se revisan los documentos entregados por los clientes para la concesión de créditos y aun existiendo observaciones por parte del analista de riesgo se otorga al socio el crédito solicitado. Los créditos otorgados por los asesores son revisados mensualmente, además no se realizan las cobranzas semanalmente a los socios que ya han caído en mora. El componente de Monitoreo de Actividades hace énfasis en que no hay un responsable que supervise el cumplimiento del proceso tanto de créditos como de cobranzas de la cartera.

RESULTADOS DEL OBJETIVO 3

- Identificar el impacto de los microcréditos durante los años 2017 y 2018.

| <u>Componente Cartera de Crédito.</u> | | | |
|---|-----------------|-----------------|---------------------|
| <u>Análisis de su crecimiento financiero</u> | | | |
| RUBRO | AÑO 2017 | AÑO 2018 | CRECIMIENTO% |
| Activo | 2'887.996,57 | 3'364.535,41 | 16,50% |
| Cartera de Crédito Neta | 2'325.816,77 | 2'629.046,69 | 13,04% |
| Pasivos | 2'310.872,00 | 2'709.134,00 | 17,23% |
| Depósitos / Captaciones | 1'398.915,00 | 1'941.020,40 | 38,75% |
| Patrimonio | 577.123,00 | 655.400,00 | 13,56% |

Índice de Morosidad.

Morosidad de la Cartera Total:
$$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} = \frac{61.031,90}{2'370.134,37} = 2,58\%$$

Análisis:

La Cooperativa ha mantenido un crecimiento promedio del 15% anual en activos totales en los últimos cuatro años, en el análisis realizado del año 2018 la Cooperativa creció un 16,50% este es un crecimiento superior a lo que se venía obteniendo.

Mantener un buen indicador de liquidez le ha permitido a la Cooperativa incrementar la colocación de créditos generando un crecimiento de 13,04% en el último año, con un porcentaje de morosidad total del 2,58%.

En el año 2018 el pasivo de la Cooperativa que está conformado mayoritariamente por los ahorros y obligaciones financieras, presentó un incremento del 17,23% y 38,75%.

En la estructura patrimonial cuenta con un incremento de 13,56% esto hace que la Cooperativa se mantenga sólida dentro del Sistema Financiero Nacional.

El índice de morosidad es de 2,58% según el resultado del indicador de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 128-2015-F Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Créditos y Cajas Centrales regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, muestra que la Cooperativa se encuentra en **LÍMITE 1**, lo cual significa que es un riesgo bajo.

Observación: Datos Extraídos del Balance General

Elaborado por: Ing. Dixi Castillo

Fecha: 8 de Mayo del 2019

RESULTADOS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., cumple con todos los parámetros según lo que establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, demostrando así eficiencia en el buen manejo de los recursos que dispone.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del

5.1 CONCLUSIONES.

Luego de haber realizado la evaluación de Control Interno de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., se concluye lo siguiente:

- Los procesos de otorgamiento de créditos y cobranzas se encuentran definidos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., cabe recalcar que no existe un flujograma definido para el otorgamiento de créditos, en las pruebas sustantivas aplicadas se verificó que existen deficiencias significativas en el proceso las mismas que influyen en la deficiente recuperación de la cartera vencida afectando al patrimonio de la institución, sin que afecte a su liquidez.
- La evaluación de control interno permitió determinar los hallazgos que inciden en el cumplimiento de los objetivos de la institución. El análisis realizado expresa que el Nivel de Confianza es de 76% y el Nivel de Riesgo de 24%.
- Se analizó la comparación financiera de los activos y se determinó que existe un crecimiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., en comparación con el año 2017, el año 2018 tuvo un incremento del 16,50% también se analizó el índice de cartera vencida que es de 2,58% y que según las Normas para la Administración Integral de Riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Créditos y Cajas Centrales, la cooperativa se encuentra en Límite 1, es decir en un riesgo bajo.

5.2 RECOMENDACIONES.

En base a las conclusiones que se abordaron, se procedió a sugerir acciones que la institución debería tomar para fortalecer los controles que posee el área en estudio.

- Verificar el cumplimiento de la gestión según lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos, de esta manera el personal responsable desarrollará sus funciones de manera correcta y así también permitirá tomar acciones inmediatas al presentarse un inconveniente que pueda afectar al área.
- Realizar evaluaciones frecuentes al sistema de control interno de la institución, estas pueden ser trimestrales o semestrales para conocer la situación actual de ella y a su vez monitorear el trabajo que están desempeñando cada uno de los empleados y de esta manera optimizar el buen manejo de los recursos.
- Monitorear constantemente la cartera vencida para lograr mantener la estabilidad financiera de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Asociación de Bancos Privados del Ecuador. Boletín Informativo Programa de Educación Financiera (2017).

Alcívar, J. (2015). Análisis y valoración del sistema crediticio, tanto para bancos como instituciones financieras. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del litoral.

Arens A. Alvim. (2017). Auditoria: un enfoque integral. Argentina: Buenos Aires.

BENJAMIN, Franklin. (2014). Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio.

MEXICO: Publicaciones Nuevo mundo.

BLANCO Yanel. (2018). Auditoría integral, normas y procedimientos. Distrito federal: luna nueva

Banco de Guayaquil (2014). Programa de Educación Financiera.

Constitución de la República del Ecuador.

Código de Trabajo.

CEPEDA Gustavo. (2017). Auditoria en control interno. Bogotá: Editorial Me Graw Hill.

Cuevas Lorenzo. (2015). Control interno. Bogotá: Ecoe Ediciones Cia Ltda.

ESTUPINAN, Rodrigo. (2014). Control interno y fraudes. México DF: Azteca.

Chiriboga, L. (2018). ' Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano', Ed. Universitaria, Ecuador, pag. 1 -1. Ecuador: Universitaria Chiriboga, L. (2018). Sistema

Financiero. Quito: Poligráficas Yokama. Coello, R. (2017). Crítica a la administración eficiente. La Habana: Academia.

Dávila, M. (2014). . Serie de guías No.5. Planes de mejoramiento. Bogotá: Ministerio de Educación.

Farley, H. (2014). Enterprise administration. Londres: Prentice Hill.

Fred Weston y Eugene Brigham. (2015). Fundamentos de Administración Financiera.

MC.Graw Hill.

FLOWER, Enrique. (2015). Cuestiones Fundamentales de Auditoría. Buenos Aires: Ediciones Macchi,

FROIDEVAUX, Gabriel. (2017). "Auditoría Interna para PYMES . . Santa Fe.: Facultad de Ciencias Económicas de la UNL.

GORDICZ, Juan. (2017). "Los nuevos conceptos del control Interno". Madrid.: Ediciones Dias de Santos SA.

Hernandez Nelly. (2014). Normativa de la Auditoría. Chile: Me Luis.

HERNANDEZ, Salvador. (2016). Contabilidad bancaria: financiera, de gestión y auditoría. Buenos Aires: Editorial aventuré.

Hutson Pickett. (2015). Manual básico de Control interno. Boston: editorial New Line.

Lara, A. (2015). MEDICION Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS. México:

Limusa

LORENZO, Couto. (2014). Auditoria de la cultura empresarial. cali: pacifico.

MADARIAGA, Juan. (2014). Manual práctico de auditoría. Colombia: Editorial.

Mantilla Samuel. (2015). Control interno informe COSO. LIMA: Ediciones ECOE.

Molina, David. (2016). Los productos y servicios Bancarios. Barcelona: Editorial
Bresca.

NAGAS. (2010). Normas de auditoria generalmente aceptadas. NGCI. (2010). Normas
Generales del Control Interno.

Norma Internacional de Información Financiera. (2010).

Océano, C. (2012). Diccionario de Administración y Finanzas. Barcelona: centrum.

Programa de Educación Financiera (2014). Portal del Banco de Pacifico Glosario de
Términos Financieros (2014). Portal de la Superintendencia de Bancos y
Seguros

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). Manual de Evaluación del Riesgo
Crediticio.

ANEXOS

Anexo 1 INFORME URKUND

Quevedo, 30 de octubre de 2019

Señor Ingeniero

Roque Vivas Moreira, MSc.

DIRECTOR DE UNIDAD DE POSGRADO UTEQ

Presente. –

De mis consideraciones:

En calidad de Directora del Proyecto de Investigación titulado “**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA, CANTÓN LAS NAVES. AÑO 2018**”, me permito manifestar a usted y por su intermedio a los Miembros del Tribunal.

Que la Ing. **DIXI MABEL CASTILLO ONOFRE**, Egresada de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, ha cumplido con las correcciones de su proyecto investigación de acuerdo el Reglamento de Graduación de Posgrado de la UTEQ, y se ha subido su proyecto de grado al sistema URKUND. En este sentido, tengo a bien certificar la información reflejada en el sistema, con un porcentaje del 7%.

URKUND

Documento [PROYECTO REVISADO 30-10-2019 PARA URKUND.doc](#) (D57964849)

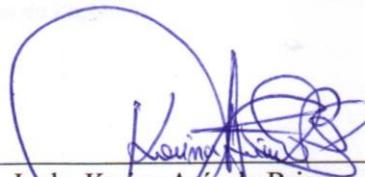
Presentado 2019-10-30 22:03 (-05:00)

Presentado por karevalo@uteq.edu.ec

Recibido karevalo.uteq@analysis.arkund.com

Mensaje PROYECTO INVESTIGACION DIXI CASTILLO [Mostrar el mensaje completo](#)

7% de estas 32 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.



Lda. Karina Arevalo Briones, MSc.
Directora de Proyecto de Investigación

ANEXO 2.

SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.

Las Naves 27 de Septiembre del 2018

Ing. Hitter Mera

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES

Presente.-

De mi consideración.

Reciba un atento y cordial saludo a la vez que le deseo éxitos en tan delicadas funciones que Ud. desempeña frente a tan noble institución.

El motivo de la presente es para solicitarle de manera muy comedida se me permita realizar en la Institución que Ud. muy acertadamente dirige, la Tesis previa la obtención del Grado Académico Magister en Contabilidad Y Auditoría cuyo tema es: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA. DEL CANTÓN LAS NAVES AÑO 2018.**

Esperando que la petición tenga la acogida favorable me suscribo.

Atentamente,


Ing. Dixi Mabel Castillo Onofre

Correo: dixi.castillo_20@hotmail.com

Telf: 0983796965

Dirección: Rcto. San Luis de Zapotal



ANEXO 3.

RESPUESTA DE COAC LAS NAVES.



“LAS NAVES” Ltda
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Símbolo de trabajo y progreso...!!!

OFICIO-COACLN-GTE-2018-41

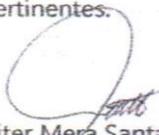
Las Naves, 28 de Septiembre del 2018

Ingeniera
Dixi Castillo Onofre
Presente.

Reciba cordiales y atentos saludos de quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., deseándoles éxitos en sus metas propuestas.

En atención a su oficio emitido el 27 de septiembre del 2018, me permito informarle que ha sido aceptada su solicitud, sobre realizar la Tesis con el tema de **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA, DEL CANTON LAS NAVES AÑO 2018.**

Particular que informo para los fines pertinentes.


Ing. Hiter Mera Santana
GERENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA.



ANEXO 4

PETICIÓN DE CERTIFICACIÓN CULMINACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



Las Naves 13 de Mayo del 2019

Ing. Hitter Mera

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES

Presente.-

De mi consideración.

Reciba un atento y cordial saludo a la vez que le deseo éxitos en tan delicadas funciones que Ud. desempeña frente a tan noble institución.

El motivo de la presente es para solicitarle de manera muy comedida se me extienda una certificación de haber culminado la elaboración de mi proyecto de investigación, previa la obtención del Grado Académico Magister en Contabilidad Y Auditoría cuyo tema es: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA. DEL CANTÓN LAS NAVES AÑO 2018.**

Esperando que la petición tenga la acogida favorable me suscribo.

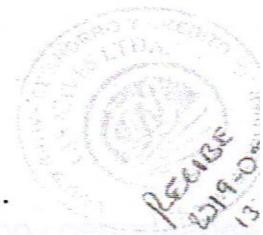
Atentamente,


Ing. Dixi Mabel Castillo Onofre

Correo: dixi.castillo_20@hotmail.com

Telf: 0983796965

Dirección: Rcto. San Luis de Zapotal



Calle 12 de Octubre y 10 de Agosto - CS 206202 Ext. 100 / Cob. Las Naves
Las Naves - Ecuador
Tel: 0983796965 / Email: cooperativas@hotmell.com

CERTIFICACIÓN OTORGADA POR COAC LAS NAVES



"LAS NAVES" Ltda
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
Símbolo de trabajo y progreso...!!!



El Ing. Hiter Mera Santana en calidad de Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda., con Ruc N° 0290035260001.

CERTIFICA:

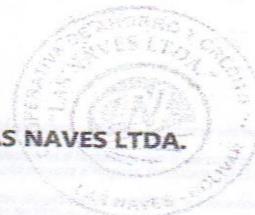
Que la Ing. CASTILLO ONOFRE DIXI MABEL portadora de la cédula de ciudadanía N° 120652440-5, ha culminado la elaboración del proyecto de investigación para la obtención del Grado Académico Magister en Contabilidad y Auditoría cuyo tema es: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA, DEL CANTON LAS NAVES AÑO 2018.**

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, para que el presente tenga el uso que creyere conveniente.

Las Naves, 13 de Mayo del 2019


Ing. Hiter Mera Santana
GERENTE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAS NAVES LTDA.



ANEXO N°6 RUC DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAS NAVES
LTDA

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SRI
...le hace bien al país!

NÚMERO RUC: 029003526001

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LAS NAVES LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:

REPRESENTANTE LEGAL: MERA SANTANA HITER FRANCISCO

CONTADOR: MUÑOZ GUINGLA ELVIA DOLORES

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/ COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** SI

NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO:

FEC. INSCRIPCIÓN: 01/06/1982 **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 01/06/1982

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. ACTUALIZACIÓN: 27/06/2017

FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADAS POR COOPERATIVA

DOMICILIO TRIBUTARIO
Provincia: BOLIVAR Canton: LAS NAVES Parroquia: LAS NAVES Calle: 12 DE OCTUBRE Numero: S/N Intersección: AV. 10 DE AGOSTO Referencia ubicación:
FRENTE AL MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA AGUACULTURA Y PESCA Telefono Trabajo: 032658369 Email: cooptasnaves@hotmail.com Celular:
0990159974 Telefono Trabajo: 032658151

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recordando que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | JURISDICCIÓN | ABIERTOS | CERRADOS |
|-----------------------------------|-----------------|----------|----------|
| 1 | ZONA SI BOLIVAR | 1 | 0 |



Código: RIMRUC201900689377
Fecha: 09/04/2019 10:13:23 AM

Page 1 of 2