



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 Auditoria

TEMA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTON LA MANA AÑO 2019 – 2020.

AUTORA

ING. JIMENA LISSETH TIGRE MENDOZA

DIRECTOR

ING. CARLOS MANUEL MARTINEZ MEDINA, MSC

QUEVEDO – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

Ing. Carlos Manuel Martínez Medina. Director de tesis previo a la obtención del Grado Académico de Contabilidad y Auditoría

CERTIFICA

Que la **Ingeniera TIGRE MENDOZA JIMENA LISSETH** ha cumplido con la elaboración del Perfil de Investigación titulado: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTON LA MANA AÑO 2019 – 2020**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 16 de mayo de 2021



Firmado electrónicamente por:
**CARLOS MANUEL
MARTINEZ MEDINA**

Ing. Carlos Manuel Martínez Medina. MSC

DIRECTOR

DECLARACION DE AUTORÍA CESIÓN DE DERECHOS

Yo INGENIERA JIMENA LISSETH TIGRE MENDOZA, declaro que la presente investigación es de mi auditoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; por ellos existiendo 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jimena Tigre', is written over a horizontal line.

ING. JIMENA LISSETH TIGRE MENDOZA

AUTORA

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se la dedico a Dios quien me supo guiar, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los obstáculos, enseñándome a levantarme y encarar las adversidades sin perder nunca la Fe.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy hoy en día, por creer en mí en aquellos momentos que tuve debilidad. A mi mamá por su apoyo, tiempo y dedicación que son sus palabras de aliento, los cuales no me dejaban decaer para que siguiera adelante. A mi esposo por ser mi apoyo en los días de ausencia por mis estudios, por su paciencia, amor y colaboración con mi meta. A todos con su paciencia y ejemplo me han demostrado que Dios es el único y no hay nadie más después de él.

Jimena Lisseth Tigre Mendoza

AGRADECIMIENTO

Primero y, antes que nada, gracias a Dios, por estar junto a mí en cada paso, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en el camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante mis estudios.

A mi familia que ha sido el pilar fundamental para poder alcanzar mis objetivos planteados.

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 Director de Proyecto Ing. Carlos Manuel Martínez Medina. MSC., por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, por su orientación oportunamente impartidos para la realización de este trabajo

Al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY y al personal de cada área que desempeñan lo que me permitieron ejecutar mi proyecto de investigación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Jimena Lisseth Tigre Mendoza

PRÓLOGO

El actual Proyecto de Investigación como título Control Interno y su incidencia en los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná año 2019-2020, es un estudio que permitió analizar el Control Interno en esa Cooperativa, para aportar al desarrollo institucional, cuyo trabajo debe ser analizado por el Consejo de Administración, la Gerencia General y todos los demás departamentos, por ende de esta manera contar con un plan de control que ayude a disminuir el nivel de riesgo de cada uno de los procesos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Kawsay” Ltda. Como parte de la Economía Social, no ha escapado de los Controles exigidos por las entidades reguladoras del Control del Estado. La Ingeniera Jimena Tigre Mendoza, expone en esta investigación todo un proceso, en el que se demuestra la significativa incidencia en los productos financieros que ofrece la entidad.

Este proyecto de investigación esta dispuestos a las mejores estrategias que exige hoy en día el medio cooperativista, las superintendencias y además los socios de la institución, las mismas que deben tener planes de acciones que ayuden a la administración reducir riesgos y probabilidades de pérdidas que afecten los resultados, así mismo desarrollar estrategias de acorde a los requerimientos de cada una de las áreas. La presente investigación está estructurada de acuerdo a la metodología establecida por la Institución de Educación Superior UTEQ área de posgrado. Los resultados permitieron establecer un diagnóstico de la situación actual de la Institución Financiera y de esta manera establecer las conclusiones y recomendaciones que aporten a la solución del problema.

Ing. David Escobar Guilcaso
GERENTE COAC SUMAK KAWSAY

RESUMEN EJECUTIVO

Esta Investigación pretende evaluar el Control Interno en los productos financieros que ofrece la Institución COAC Sumak Kawsay, Agencia La Mana, que ayudara 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; se realizó una investigación cuali-cuantitativa puesto que para el desarrollo de estudio se tomaron datos reales de la organización, en el que logro detectar las irregularidades y el nivel de riesgos para tomar las medidas correctivas y reducir el riesgo, especialmente en el cumplimiento de Control Interno en los productos financieros. El estudio permitirá a la COAC tomar medidas alternativas de control, corregir y mejorar políticas internas; que contribuyan a la mejora en las áreas de los productos financieros y así fortalecer en progreso institucional en un mercado competitivo como lo es del sector financiero.

Palabras claves: control interno- productos financieros, Captación de inversión, colocación de créditos.

ABSTRACT

The Internal Control in the financial products offered by the Sumak Kawsay Ltda. Agency La Mana Savings and Credit cooperative, presents weakness in compliance with the Policies and Regulations in the entity, likewise the Cooperative has well-directed financial indicators, therefore The administration of the loan portfolio managed by the La Maná agency has a delinquency percentage within the allowed standards, therefore the risk level increases by 2020 with (0.15%). The main objective of this project focuses on compliance with Internal Control in Financial Products and a reduction in the level of risk that affects the credit administration of the cooperative and its management, in addition to serving as a tool for its managers in making decision-making, increasing control and monitoring of credit processes that are handled internally.

The qualitative-quantitative methodology will allow to address the problematic dealt with the topic to be investigated for it requires applying inductive, deductive, exploratory, historical-logical methods, in order to evaluate and interpret the data obtained through direct observation, interview and relevant documentation for evidence the procedures. As results, it is intended to describe the shortcomings, problems and inconveniences raised within the processes and activities in financial products, they will be made known to the pertinent authorities so that the preventive and corrective measures they deem appropriate are taken.

Keywords: internal control - financial products, Investment attraction, credit placement.

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN EJECUTIVO	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE TABLAS	xii
INDICE DE GRAFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	16
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	17
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	18
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.3.1 Problema general	19
1.3.2 Problemas derivados	19
1.4 DELIMINACION DEL PROBLEMA	19
1.5 OBJETIVOS	20
1.5.1 Objetivo General.....	20
1.5.2 Objetivos específicos.....	20
1.6 JUSTIFICACIÓN	20

CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	23
2.1.1 Control Interno	23
2.1.2 Objetivos COSO 2013	23
2.1.2 Control Interno Administrativo	24
2.1.3 Control Interno Contable	25
2.1.4 Métodos y Evaluación del Control Interno	25
2.1.5 <i>Sistema Financiero</i>	26
2.1.6 Productos	26
2.1.7 Sector Financiero	27
2.1.8 Características de un sistema financiero	27
2.1.9 La Segmentación de clientes	27
2.1.10 <i>El Crédito y el financiamiento</i>	27
2.1.11 <i>Las 5 C del Crédito</i>	28
2.1.12 Administración de la cartera de crédito	29
2.1.13 Del microcrédito al desarrollo de capacidades locales	29
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	30
2.2.1 Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda.	30
2.2.2 Auditoria de control interno y su incidencia en el área administrativa de la cooperativa ahorro y crédito futuro Lamanense, cantón La Maná año 2013.	30
2.2.3 Aplicación de un modelo de control y gestión financiera en la recuperación de cartera y maximizar los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito 13 de Abril.	31
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	32

2.3.1	Código Orgánico Monetario Financiero	32
2.3.2	<i>Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria</i>	34
2.3.3	Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno	34
2.3.4	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	34
2.3.5	Normas del Control Interno de la Contraloría General del Estado	35
CAPÍTULO III		37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		37
3.2.1.	Método inductivo	38
3.2.2.	Método deductivo	38
3.2.3.	Método histórico – lógico	39
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN		39
3.3.1	Población y muestra	40
3.3.2.	Técnicas de investigación	41
CAPÍTULO IV		43
RESULTADO Y DISCUSIÓN		43
4.1.	Resultados	44
Solicitud de Control Interno		44
MARCAS DE AUDITORIA		45
4.1.1.	RESULTADOS DEL OBJETIVO 1	46
•	Establecer los Registros de control en el manejo de los productos y servicios financieros.	46
4.1.1.2.	Programa de Control Interno	46
3.	Preguntas de Control Interno	57
RIESGO DE DETECCIÓN		77
Análisis		78

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO 2	80
• Analizar el nivel de ratios de cobertura para medir la capacidad de rentabilidad.	80
4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO 3	89
• Identificar el nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores de morosidad, para conocer la calidad de cartera.	89
CAPÍTULO V	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
5.1 CONCLUSIONES	98
5.1 RECOMENDACIONES	100
ANEXOS	105
Anexo 1.- Informe URKUND	105
Anexo 2.- Carta de Presentaciónn	106
Anexo 3.- Carta de Aceptación	107
Anexo 4.- Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY”	108
Anexo 5.- Cuestionario Aplicado a la Institución Financiera Agencia La Maná	109
Anexo 6.- Productos y Servicios que Ofrece la COAC	111
Anexo 7.- Fotos de la Institución Financiera Agencia La Maná	117

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Segmento del Sector Financiero Popular y Solidario.....	35
Tabla 2. Jefes operativos en la investigación.....	40
Tabla 3. Personal involucrado en la investigación.....	40
Tabla 4. Marcas de Auditoria.....	45
Tabla 5. Programa de Control Interno.....	46
Tabla 6. Legalización de aperturas de cuentas.....	48
Tabla 7. Actualización de información de socios.....	49
Tabla 8. Control de depósitos o retiros sin cartolas.....	50
Tabla 9. Aprobación de crédito por niveles de comité.....	51
Tabla 10. Control de archivos de carpetas de socios.....	52
Tabla 11. Aprobación de crédito con análisis y evaluación.....	53
Tabla 12. Instrumentos que utiliza para el seguimiento de cartera.....	54
Tabla 13. Razones por la que los socios caen en mora.....	55
Tabla 14.- Análisis Horizontal del Balance General.....	80
Tabla 15.- Análisis Horizontal del Estado de Resultado.....	82
Tabla 16.- Cobertura Patrimonial de Activos.....	84
Tabla 17.- Índice de Liquidez.....	85
Tabla 18.- Índice de Rentabilidad Return on Assets (ROA).....	86
Tabla 19.- Índice de Rentabilidad Return on Equity (ROE).....	87
Tabla 20.- Reporte anual de la Cartera de Crédito.....	89
Tabla 21.- Calculo de la morosidad y riesgo de la Cartera General.....	90
Tabla 22.- Cálculo de la morosidad y riesgo de la Agencia La Maná.....	93

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama Estructural.....	47
Gráfico 2. Legalización de aperturas de cuentas.....	48
Gráfico 3. Actualización de información de socios.....	49
Gráfico 4. Control de depósitos o retiros sin cartolas.....	50
Gráfico 5. Aprobación de crédito por niveles de comité.....	51
Gráfico 6. Control de archivos de carpetas de socios.....	52
Gráfico 7. Aprobación de crédito con análisis y evaluación.....	53
Gráfico 8. Instrumentos que utiliza para el seguimiento de cartera vencida.....	54
Gráfico 9. Razones por la que los socios caen en mora.....	55
Gráfico 10. Cobertura Patrimonial de Activos.....	84
Gráfico 11. Índice de Liquidez.....	85
Gráfico 12. Índice de Rentabilidad Return on Assets (ROA).....	86
Gráfico 13. Índice de Rentabilidad Return on Equity (ROE).....	87
Gráfico 14. Reporte anual de la Cartera de Crédito General.....	90
Gráfico 15. Reporte anual de la Cartera de Crédito Agencia La Maná.....	93

INTRODUCCIÓN

El control interno es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismo de verificación y evaluación adoptados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Con el fin de que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información de los recursos se realicen de acuerdo a las normas constitucionales y legales vigentes.

Los productos financieros son servicios que presta la Institución clasificándose en Ahorro y Captación: Ahorros a la vista, Ahorro Programado, Ahorro Voluntario, Encaje, Estudiantil, Depósito a plazo Fijo, Aportación y los Productos de Créditos son: Microcrédito, Consumo, Vivienda, Productivo, Toda Institución Financiera debe manejar un sistema de Control Interno para vigilar todo tipo de movimientos contables y financieros que se originan dentro de un periodo determinado.

Unas de las debilidades que presenta en este proceso es el incumplimiento de las Políticas y Reglamentos en la entidad, por ende, la administración de la cartera de crédito que maneja la agencia La Maná tiene un porcentaje de morosidad dentro de los estándares permitidos.

El objetivo general de la presente investigación es Evaluar el control Interno y su incidencia en los productos Financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY cantón la Mana año 2019-2020.

El presente proyecto posee una estructura capitular que se detallan a continuación:

Capítulo I.- Muestra el marco contextual del Proyecto de investigación el mismo que contiene la ubicación y la situación actual de la problemática, por consiguiente, se plantea el problema general y derivados de la investigación, así mismo la delimitación de la problemática, objetivos generales y específicos y por último la justificación de la Investigación.

Capítulo II.- Desarrolla el marco teórico del Proyecto de investigación, Conformado Por; fundamentación conceptual investigados por Libros, Revistas Pagina Web, fundamentación teórica y fundamentación legal información que se obtuvo por Pagina Web.

Capítulo III.- Este capítulo señala la metodología de la investigación, los métodos aplicados, Fuentes de recopilación de la información, objeto de investigación, población y muestra que se obtienen, diseño de investigación, instrumentos de investigación, información y materiales utilizados para el proceso de la Investigación.

Capítulo IV.- Evidencia el cronograma y presupuesto de la investigación y discusión de la misma; presentándose de forma cuali-cuantitativa el desarrollo de cada uno de los objetivos mediante cuadros figuras y análisis de los mismos.

Capítulo V.- En este Capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en el anterior capítulo.

Por último, se expone la bibliografía y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto sino un hábito”

Aristóteles

1.1 CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY Ltda. Fue creada mediante Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N° 0022-RSDCC el 28 de Junio del 2006 en el cantón Latacunga, con el compromiso, trabajo esfuerzo dedicación y planificación del personal que permanece al frente de la institución, se decidió crear la primera agencia del Cantón la Mana el 24 de diciembre del 2006, ubicada en la Av. Gonzalo Albarracín (entre Los Álamos y San Pablo) frente a la Plaza de Comerciantes Minoristas según registro único contribuyente RUC 0591711563001 Sociedad del Sistema Financiero Popular y Solidario, obligado a llevar contabilidad, es una sociedad con personería jurídica del derecho privado, dedicada a brindar servicios financieros de ahorro y crédito.

Esta institución nació gracias a iniciativa de personas provenientes del sector de zumbahua líderes indígenas de las diferentes comunidades perteneciente a la Provincia de Cotopaxi, quienes pensaron en mejorar las condiciones de vida de sus comunidades y en especial del pueblo general decidiendo acogerse de la lengua ancestral la palabra SUMAK KAWSAY que significa (EL BUEN VIVIR).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY Ltda. está conformada por 66.404 socios, los cuales están distribuidos por las seis Agencias de la siguiente manera 14.453 socios son de la Agencia Latacunga, 5.809 socios Agencia Sangolqui, 6.461 socios Agencia Pujili, 1.159 socios Agencia Pucayacu, 23.710 socios Agencia La Mana, 14.812 socios Agencia Santo Domingo, siendo una institución financiera que impulsa el desarrollo económico de socios y la comunidad buscando la rentabilidad mutua, en la

zona de influencia de la cooperativa, a través de productos y servicios ágiles e incluyentes, con capital humano pluricultural comprometido

La Cooperativa en la actualidad se ve afectada por el débil manejo de control interno en el cumplimiento de los Manuales, Políticas y Reglamentos establecidos por la entidad, que permitan controlar las operaciones de cada área que maneja la institución como; Control en la legalización de la apertura de cuenta, depósitos o retiros sin cartolas, archivamiento de documentos de los socios, aprobación y análisis de créditos por niveles de comité, también se evidencio que existe un incremento de la cartera de riesgo para el año 2020.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWASAY presenta inconvenientes en el manejo de control interno en cuanto a los productos que ofrecen y Control en la legalización de la apertura de cuenta, depósitos o retiros sin cartolas, archivamiento de documentos de los socios, aprobación y análisis de créditos por niveles de comité, tomando en consideración toda la información receptada sobre los procesos de control en cada producto mencionado por tráfico de influencia e incumplimiento de normas estipuladas por la entidad.

Otras de las variantes que se observa en la cooperativa es la inadecuada aplicación de herramientas a nivel financiero para medir consecutivamente los niveles de rentabilidad (ROA) que se mide del resultado del ejercicio para los activos promedios decreciendo en el año 2020 un (-0,51%) mientras tanto mayor sea los valores, representa una mejor condición de la Institución.

También se observa que el producto de Crédito en la actualidad presente una mayor demanda debido a la situación del económica del país, por lo que al momento de no existir recuperación inmediata de cartera y un crecimiento con un (0,15%) de nivel de riesgo para el año 2020 y la baja captación de inversión, esto impacta a la valoración de las ratios de cobertura afectando a la rentabilidad final del ejercicio, convirtiéndose en cuentas incobrables.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

¿Cómo incide el control interno en los productos Financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY del cantón la Mana año 2019-2020?

1.3.2 Problemas derivados

- ¿De qué manera el registro de control interno influye en el manejo de los productos y servicios de la Cooperativa?
- ¿Cómo la inadecuada valoración de ratios de cobertura influye en la rentabilidad?
- ¿Cómo el débil manejo de gestión de cobranzas repercute el análisis de los indicadores de morosidad en el nivel de riesgo de calidad de cartera?

1.4 DELIMITACION DEL PROBLEMA

CAMPO: Control Interno

ÁREA: Operativa

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Productos Financieros

LUGAR: Cooperativa de Ahorro y Crédito SUMAK KAWSAY

TIEMPO: 2019-2020

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

¿Evaluar la incidencia del control interno en los productos Financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito SUMAK KAWSAY cantón la Mana año 2019-2020?

1.5.2 Objetivos específicos

- Establecer los registros de control en el manejo de los productos y servicios financieros.
- Analizar el nivel de ratios de cobertura para medir la capacidad de rentabilidad.
- Identificar el nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores de morosidad, para conocer la calidad de cartera.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El Control Interno en una Institución Financiera es necesario e importante de manejarlo de manera exhaustivo por la Administración ya que sus consecuencias mediante la falta del control interno en los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Agencia La Mana, así como también poner en prácticas las posibles soluciones del control interno. Por lo tanto, se considera de mucha importancia esta investigación ya que a través de esta se desarrollarán los procesos de control y el análisis de cada uno de los subprocesos, lo cual disminuya el riesgo de cometer errores operativos y administrativos, situación que le permita detectar falencia en la gestión, asegurando el cumplimiento y apego a lo dispuesto de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) y su reglamento de aplicación, en lo relacionado al sector financiero.

En la actualidad el Ecuador y el mundo entero atraviesa por una difícil situación económica y únicamente la participación de todos ayudará a superar estos contratiempos mundial nacional y local, por consiguiente, las Instituciones financieras son un apoyo fundamental para sector productivo y general.

La Investigación está orientada a evaluar los procesos de control interno en los productos financieros de cada una de las áreas, la cual genero beneficios relacionados con el cumplimiento de Políticas y Manuales establecidos, desempeñando metas y objetivos en la práctica laboral, lo que beneficia principalmente a la comunidad financiera y socios de la cooperativa.

La Presente Investigación se justifica porque permitió identificar la incidencia del control interno de los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y redito Sumak Kawsay. El control proporciona información relevante que permita a la gerencia de la cooperativa agencia la Mana tomar acciones para fortalecer el sistema de control para las actividades crediticias y retiro de depósito, reduciendo el riesgo de pérdidas, mediante este estudio detallado de las variables intervinientes, identificando las causas de la problemática de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

“Cuida tus pensamientos, porque se convertirán en tus palabras. Cuida tus palabras, porque se convertirán en tus actos. Cuida tus actos, porque se convertirán en tus hábitos. Cuida tus hábitos, porque se convertirán en tu destino”

Mahatma Gandhi

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Control Interno

El control interno es entendido y definido de maneras diferentes, y por consiguiente aplicado en formas distintas. Ese es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan los esfuerzos de OCEG, UK FRC y CPA Canadá, entre otros. (Mantilla, 2018, pág. 4)

La evaluación del control interno no es un medio para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de la auditoría de los estados financieros, si no un fin en si mismo mediante el cual se practica una auditoría a los controles internos para concluir o rendir informe sobre ellos. (Luna, 2012)

El Control Interno consiste en todas las medidas tomadas por una empresa con el objeto de salvaguardar sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad en la información contable y de operación, estimular y medir el acatamiento a las políticas acatadas por la empresa. (Posada, 2014)

2.1.2 Objetivos COSO 2013

El nuevo *Marco* establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno: (Torres, 2016, pág. 23)

2.1.2.1 *Objetivos operativos.* - Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. (Torres, 2016, pág. 23)

2.1.1.1 *Objetivos de información.* - Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad. (Torres, 2016, pág. 23)

2.1.1.2 *Objetivos de cumplimiento.* - Hacen referencia a) cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (Torres, 2016, pág. 23)

2.1.2 Control Interno Administrativo

Existe un solo sistema de Control Interno, que 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: (Gaitan, 2015)

- Mantenerse informado de la situación de la empresa
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que están logrando los objetivos establecidos
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa esta operando conforme a las políticas establecidas

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece (Gaitan, 2015)

- El control del medio ambiente o ambiente de control.

- El control de la evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión y monitoreo.

2.1.3 Control Interno Contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable, con los siguiente objetivos: (Gaitan, 2015)

- Que todas las operaciones se registren oportunamente por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y, en el periodo contable que se lleva a cabo con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos. (Gaitan, 2015)
- Que todo lo contabilizado exista y que lo exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva. (Gaitan, 2015)
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración. (Gaitan, 2015)

2.1.4 Métodos y Evaluación del Control Interno

2.1.4.1 Método Descriptivo

Como su nombre lo indica, consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad, haciendo referencia a los sistemas y registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos. (Quintanilla Romero, 2015)

2.1.4.2 Método Gráfico

Es aquel que señala por medio de cuadros y graficas el flujo de las operaciones a través de los supuestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para ejecución de las operaciones. (Quintanilla Romero, 2015)

2.1.4.3 Método de Cuestionarios

Este método consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo las funciones. (Quintanilla Romero, 2015)

2.1.5 Sistema Financiero

Por sistema financiero se entiende el conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo fin primordial es el de canalizar el ahorro generado por las unidades de gastos con Superávit, hacia las unidades de gastos Deficitarias. (Ana Beraza Garmendia, 2015)

2.1.6 Productos

Los Bancos, cajas de ahorros y cooperativas de créditos (entidades financieras bancarias) reciben dinero del público que posteriormente aplican por cuenta propia en las concesiones de créditos, prestamos, descuentos de efecto etc., además realizan operaciones que suponen un servicio a sus clientes como custodia de valores, mediación, de servicios administrativos. etc. (Carrasco, 2013)

2.1.7 Sector Financiero

El ámbito de los productos y servicios financieros es un mercado complejo que ha experimentado grandes cambios en las últimas tres décadas, adaptándose a un entorno global, cada vez más competitivo. El marketing Financiero es hoy básicamente un marketing de servicio que ha debido evolucionar desde el marketing bancario tradicional. (Hernandez, 2015)

2.1.8 Características de un sistema financiero

El sistema financiero de un país está formado por los conjuntos de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gastos con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gastos con déficit. Dicho de un modo más coloquial, captar el dinero de los ahorradores y prestarlos a los demandantes de fondos. Esta labor de intermediación es llevada a cabo por las instituciones que componen el sistema financiero (intermediarios financieros conocidos entidades de créditos) (Hernandez, 2015)

2.1.9 La Segmentación de clientes

Este capítulo analiza más en profundidad los distintos grupos de clientes que el comercial de entidades financieras puede encontrar en su gestión diaria. Es importante saber a qué grupo debe dirigirse para ofrecer un determinado producto o servicio y las herramientas comerciales ayudaran a planificar y gestionar sus contactos. (Rodriguez, 2015)

2.1.10 El Crédito y el financiamiento

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la entidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones las condiciones

establecidas para dicho prestamos, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. (Castro, 2014)

2.1.11 Las 5 C del Crédito

Las 5 C del crédito contempla los factores de riesgos que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito. (Castro, 2014)

2.1.11.1 Primera C: Conducta

Es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y en las consecuencias de su operación. (Castro, 2014)

2.1.11.2 Segunda C: Capacidad de pago histórica

Es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. (Castro, 2014)

2.1.11.3 Tercera C: Capacidad de endeudamiento

Es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acorde con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia. (Castro, 2014)

2.1.11.4 *Cuarta C: Condiciones macroeconómicas*

Es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor. (Castro, 2014)

2.1.11.5 *Quinta C: Capacidad de pago proyectada*

Es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio. (Castro, 2014)

2.1.12 Administración de la cartera de crédito

Este programa sin duda contribuye a generar una mayor cultura financiera en las empresas. Las pymes se han dado cuenta de ser transparentes en el manejo de su información financiera es el único camino para que una institución financiera confíe en ellas. Además ahora, son más consiente de la importancia de cuidar su historial crediticio y de evitar el sobreendeudamiento, ya que el poder hacer buena administración del crédito les ayuda a mantener un record positivo y a seguir teniendo acceso a nuevas formas de financiamiento (Rocha, Enero 2015)

2.1.13 Del microcrédito al desarrollo de capacidades locales

Los impactos del microcrédito son evidentes en la globalidad de la economía campesina, pero; no son menos constatables los cambios en las personas y la organización comunitaria. Investigando los cambios producidos en las comunidades indígenas, que participan en el Programa de Microcrédito de la CCC se han encontrado resultados atribuibles al sistema metodológico del Programa de Microcrédito. (Superintendencia de Economía Popupar y Solidaria, 2016)

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar el control interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Credito Rhumy Wara Ltda. La metodología utilizada fue de campo, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el cual permitió identificar las falencias en los procesos de créditos otorgados de muestra. (Caisabanda, 2019)

La propuesta incluye un diseño de un modelo de evaluación de control interno donde incluye método cuestionario de control interno, método descriptivo y método flujograma, que permiten un control adecuado y eficiente en los procesos de colocación crediticia. La propuesta servirá como base para la toma de decisiones por parte del gerente y jefe de crédito, además, puede ser utilizado como una herramienta clave para todo el personal del departamento, los cuales contarán con conocimientos precedentes sobre los procesos de colocación de créditos a realizarse. (Caisabanda, 2019)

2.2.2 Auditoria de control interno y su incidencia en el área administrativa de la cooperativa ahorro y crédito futuro Lamanense, cantón La Maná año 2013.

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi. Es costumbre de uso general realizar una auditoría de control interno para el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, Año 2013. La investigación se realizó en un lapso de 240 días y corresponde a un análisis inductivo-deductivo, correspondiente al Control Interno. (Marcelina, 2015)

Se planteó como objetivo general realizar una auditoría de Control Interno en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Futuro Lamanense” Cantón La Mana, para cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación, los métodos utilizados para la investigación y el campo específicamente bibliográfico desde el lugar de los Hechos Se recopilaron datos relevantes profundizando la investigación en el Control Interno mediante el diagnóstico situacional a permitido identificar las políticas y procedimientos que guíen a los colaboradores del área Administrativa, para que su trabajo sea eficaz y así obtener un proceso de actividades coherente y sistemático. (Marcelina, 2015)

Datos e información se recopilaron acerca de Desarrollo de Proyectos de Investigación ahondando el control interno., lo que significa que el diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, año 2013, ha permitido la identificación de sus funciones, políticas y procedimientos, para obtener las actividades del proceso sistemático y consistente que funcionen y guíen a un mar de Colaboración en el área administrativa y de manera eficaz y eficiente tienen el beneficio de la cooperativa. (Marcelina, 2015)

2.2.3 Aplicación de un modelo de control y gestión financiera en la recuperación de cartera y maximizar los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito

13 de Abril.

En la actualidad una de las desventajas de las instituciones financieras como las cooperativas, que afronta es el incremento en la morosidad en su carteras de créditos, debido a la falta de gestión y control de aquellos créditos que están en vencimiento, puesto que no tienen controles definidos para reforzar el área de cobros, que sin duda es

una de las áreas más importante dentro de la institución, ya que si realiza un eficiente gestión de cobro disminuirá la morosidad en la cartera y ayudara a mejorar el nivel de liquidez, pero debido a la falta de técnicas que contribuyan al óptimo desempeño de los procesos esta área se ve afectada. (José, 2015)

Mediante el diagnóstico de la situación actual a través del análisis de las actividades que realiza el departamento de cobro se detectaron ciertas falencias, que generan un riesgo, ya que afectara la estructura financiera de la empresa, evitando que la cooperativa cumpla con sus metas planeadas, por ello se planteó una serie cambio con la finalidad de aumentar el capital y mejora los niveles de liquidez, por medio del uso del modelo de control interno y usando como herramienta la gestión financiera. (José, 2015)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Código Orgánico Monetario Financiero

2.3.1.1 Banco Central del Ecuador

Art. 26 Naturaleza. - El Banco Central del Ecuador es una persona jurídica de derecho público, parte de la función ejecutiva, de duración indefinida, con autonomía administrativa y presupuestaria, cuya organización y funciones están determinada en la constitución de la Republica. (Financiero, 2018)

2.3.1.2 De la superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Art. 74 Ámbito. - La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (Financiero, 2018)

2.3.1.3 Del Capital, Reservas y Utilidades

Art. 165 Capital. - Las entidades de los sectores financieros público y privado tendrán un capital autorizado y un capital suscrito y pagado. (Financiero, 2018)

El capital autorizado es el monto hasta el cual las entidades de los sectores financieros público y privado pueden aceptar inscripciones o emitir acciones según el caso. (Financiero, 2018)

El capital suscrito y pagado serán al menos el 50% del monto del capital autorizado. (Financiero, 2018)

El capital Social de las entidades del sector financiero del sector popular y solidario será variable y podrá acrecentarse de forma ilimitada. (Financiero, 2018)

2.3.1.4 De la Solvencia y Prudencia Financiera

Art. 189.- Liquidez. La entidad del sector financiero nacional deberá mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres y gravamen o restricción que pueden ser transformado en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación a sus obligaciones y contingentes, ponderados conforme lo determine la junta. (Financiero, 2018)

2.3.1.5 Del Control y Auditorías

Art. 227 Sistema de Control Interno. - Todas las entidades del sistema financiero nacional deberán contar con sistema de control interno para asegurar la efectividad y eficiencia de sus actividades, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Financiero, 2018)

2.3.2 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria

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. (Ley Organica de Economia Popular y Solidaria, 2018)

2.3.3 Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 39.- Principios generales.- (Reformado por el Art. 14 del D.E. 539, R.O. 407-3S, 31-XII2014).- Los estados financieros deben ser preparados de acuerdo a los principios del marco normativo exigido por el organismo de control pertinente y servirán de base para la elaboración de las declaraciones de obligaciones tributarias, así como también para su presentación ante los organismos de control correspondientes. (Dirección Nacional Jurídica - Departamento de Normativa, 2015)

2.3.4 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

2.3.4.1 Regulación para la segmentación de las cooperativas de Ahorro y Créditos.

Art. 1 La superintendencia de la Economía Popular y Solidaria ubicará a las cooperativas de ahorro y crédito en segmentos denominados uno, dos, tres y cuatro. (Solidaria, 2012)

Art. 2.- Mientras se expida la regulación diferenciada para los distintos segmentos, las cooperativas de ahorro y crédito, que a la fecha de emisión presente regulación se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, conformarán el segmento cuatro. (Solidaria, 2012)

Art. 3.- Para ubicar a las cooperativas de ahorro y crédito que se encontraban reguladas por la Dirección Nacional de Cooperativas, en el segmento uno, dos y tres, se tomará en cuenta los parámetros fijados en la tabla 1, conforme al siguiente orden de prioridad: activos, números de cantones en los que opera y número de socios. (Solidaria, 2012)

Tabla 1. Segmento del Sector Financiero Popular y Solidario

Segmento	Activos(USD)	Cantones	Socios
Segmento 1	0 - 250.000,00	1	Más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000,00	1	Hasta 700
Segmento 2	250.000,01 - 1'100.000,00	1	Más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000,00	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.000,01 - 9'600.000,00	Sin importar el número de cantones en los que opere	Hasta 7.100
Segmento 3	1'100.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en los que opere	Más de 7.100
Segmento 3	9'600.000,01 o más	Sin importar el número de cantones en los que opere	Hasta 7.100

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Jimena Tigre

2.3.5 Normas del Control Interno de la Contraloría General del Estado

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. (Estado, 2014)

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen

componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. (Estado, 2014)

100-03 Responsables del Control Interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias. (Estado, 2014)

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales. (Estado, 2014)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Las personas no son recordadas por el número de veces de fracasan, sino por el número de veces que tienen éxito”

Mahatma Gandhi

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por los objetivos a alcanzar la presente investigación es de carácter cuali-cuantitativa, ya que esta se estableció en un lugar determinado, en este caso las instalaciones y específicamente en las áreas de cajas, Inversiones, Crédito y Servicio al Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay., la complementación de estos dos tipos de investigación permitió la cuantificación de los resultados de las observaciones y a su vez alcanzar de forma exitosa y justificable como o porque la evaluación de control interno revelo los niveles de confianza y de riesgos en cada uno de sus componentes.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación de carácter cuali-cuantitativo se aplicó los siguientes métodos:

3.2.1. Método inductivo

La presente investigación empleó el método inductivo, ya que permitió profundizar el análisis de los fenómenos estudiados llegando a conclusiones generales, partiendo de una base de conceptos y teorías particulares, con acordes al Control Interno para aportar respuestas a las dudas encontradas en la investigación.

3.2.2. Método deductivo

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó el método deductivo lo cual permitió profundizar las teorías y conceptos relacionados el tema investigado, la cual se aplicará después de obtener toda la información necesaria, para luego concluir con la valoración de los estándares de calidad en los que se fundamenta los problemas encontrados.

3.2.3. Método histórico – lógico

El método histórico se utilizó para obtener información detallada del periodo anterior, con la finalidad de verificar los problemas a profundidad y que servirá de base para mejorar de manera razonable el cumplimiento de los planes y programas, apoyado en datos anteriores proporcionados por el personal del área crédito.

Así mismo, se realizó una indagación representativa para examinar con mayor profundidad y exactitud, el nivel de desempeño que presentan los colaboradores de las áreas operativas en cuanto a los indicadores asignados para validar el cumplimiento descrito en las teorías del COSO – I; de Ishikawa, de la matriz FODA, entre otros fundamentos que requiera la investigación

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En relación con el problema existente en el área de control de ahorros y créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito SUMAK KAWSAY Ltda. se pudo constatar los mecanismos de control que se aplican para la detección de los riesgos económicos relacionados con los requerimientos de créditos e inversión. Para ello se desarrollaron los siguientes pasos que califican el procedimiento interno en la gestión de recuperación de cartera.

1. FASE I: PLANIFICACIÓN
2. FASE II: EJECUCIÓN
3. FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

3.3.1 Población y muestra

Para determinar la Población y Muestra de esta investigación se consideró a toda la población infinita ya que forma del personal que labora en la Institución Financiera “SUMAK KAWSAY” agencia La Mana.

Tabla 2. JEFES OPERATIVOS EN LA INVESTIGACIÓN

Jefes operativos

CARGO	NOMBRE DEL TRABAJADOR	NÚMERO
Jefe de Agencia La Maná	Ing. David Escobar	1
Jefe Comercial	Ing. Oscar Leal	1
Jefe de Crédito	Sr. Rogman Gavilanes	1
TOTAL		3

Fuente: COAC Sumak Kawsay

Elaborado por: Jimena Tigre

Tabla 3. PERSONAL INVOLUCRADO EN LA INVESTIGACIÓN

Empleados de la Agencia La Mana

CARGO	NOMBRE DEL TRABAJADOR	NÚMERO
Asesor de Crédito	Sr. Henry Villalba Sr. Rogman Gavilanes Sra. Katherine Cobeña Ing. Marco Lascano Ing. Jhonny Santacruz	5
Atención al Cliente	Sra. Nancy Estrada	1
Asistente Financiero	Ing. Alexandra Alvarado	1
Cajera	Ing. Milena Reina	1
Inversiones	Sra. Blanca Umajinga	1
Guardia	Sr. Jaime Campaña	1
TOTAL		10

Fuente: COAC Sumak Kawsay

Elaborado por: Jimena Tigre

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

Se aplicó la técnica de observación de manera meticulosa que permitió obtener conocimiento pleno de las actividades y operaciones administrativas que requerirá el departamento de crédito de capitaciones.

Por consiguiente esta técnica permitió la búsqueda y recopilación de información para determinar el desarrollo del proceso investigativo por ende la observación meticulosa indico el mayor número de información y datos efectivos, para la elaboración del Control Interno y su incidencia en los productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Agencia la Mana, año 2019-2020.

3.3.2.2. Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de la información, por la cual los informantes responden las preguntas mediante un documento escrito.

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario con un listado de preguntas a los trabajadores de la COAC Sumak Kawsay del cantón La Mana.

3.3.3 Instrumento de la investigación

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

3.3.3.1. Cuestionario

Este Instrumento de carácter cualitativo sirvió para obtener información de carácter primario lo que permite medir el criterio de la población en relación a ciertas interrogantes planteadas en relación el objeto de estudio.

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

RESULTADO Y DISCUSIÓN

*Saber vivir es hacer lo mejor que
podemos con lo que tenemos en el
momento en que estamos.*

A. Jodorowsky

4.1. Resultados

Solicitud de Control Interno

La investigación titulada CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTON LA MANA AÑO 2019 – 2020, tiene como finalidad evaluar el sistema de control interno.

Se verifico el cumplimiento de las políticas Manual de Cajas, Manual de Inversiones, Manual de créditos y cobranzas y sus Reglamentos a las que están sujetas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda.

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

1. Conocimiento del negocio
2. Planificación
3. Ejecución
4. Comunicación de resultados

Los componentes sujetos a evaluación y análisis son:

5. Los registros de control en el manejo de los productos y servicios financieros.
6. El nivel de ratios de cobertura para medir la capacidad de rentabilidad.
7. El nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores de morosidad, para conocer la calidad de cartera.

MARCAS DE AUDITORIA

Tabla 4. Marcas de Auditoria

MARCAS	NOMBRES
*	Seleccionado para confirmación de saldos.
≠	Verificado correcto
π	Verificado incorrecto
↑	Información brindada por la empresa verificada por el auditor
↔	Verificado por el auditor
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud recibida conforme.
⊙	Conciliado.
√	Saldo según libros
Σ	Sumado
N/A	No aplica
¥	Inspeccionado
h	Hallazgo

Fuente: Marca de Auditoria

Elaborado por: Jimena Tigre

4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO 1

- **Establecer los Registros de control en el manejo de los productos y servicios financieros.**

Para dar cumplimiento a este objetivo, como primer paso se aplicó una encuesta estructurada en banco de preguntas al personal que labora en la institución sobre los registros y control de manejo en los productos y servicios que presta, esto permitió recopilar información referente al objetivo citado, posteriormente en el desarrollo fue necesario revisar y analizar el Manual de Políticas y Reglamentos, para continuar con la Evaluación del Control Interno.

4.1.1.2. Programa de Control Interno

Tabla 5. Programa de Control Interno

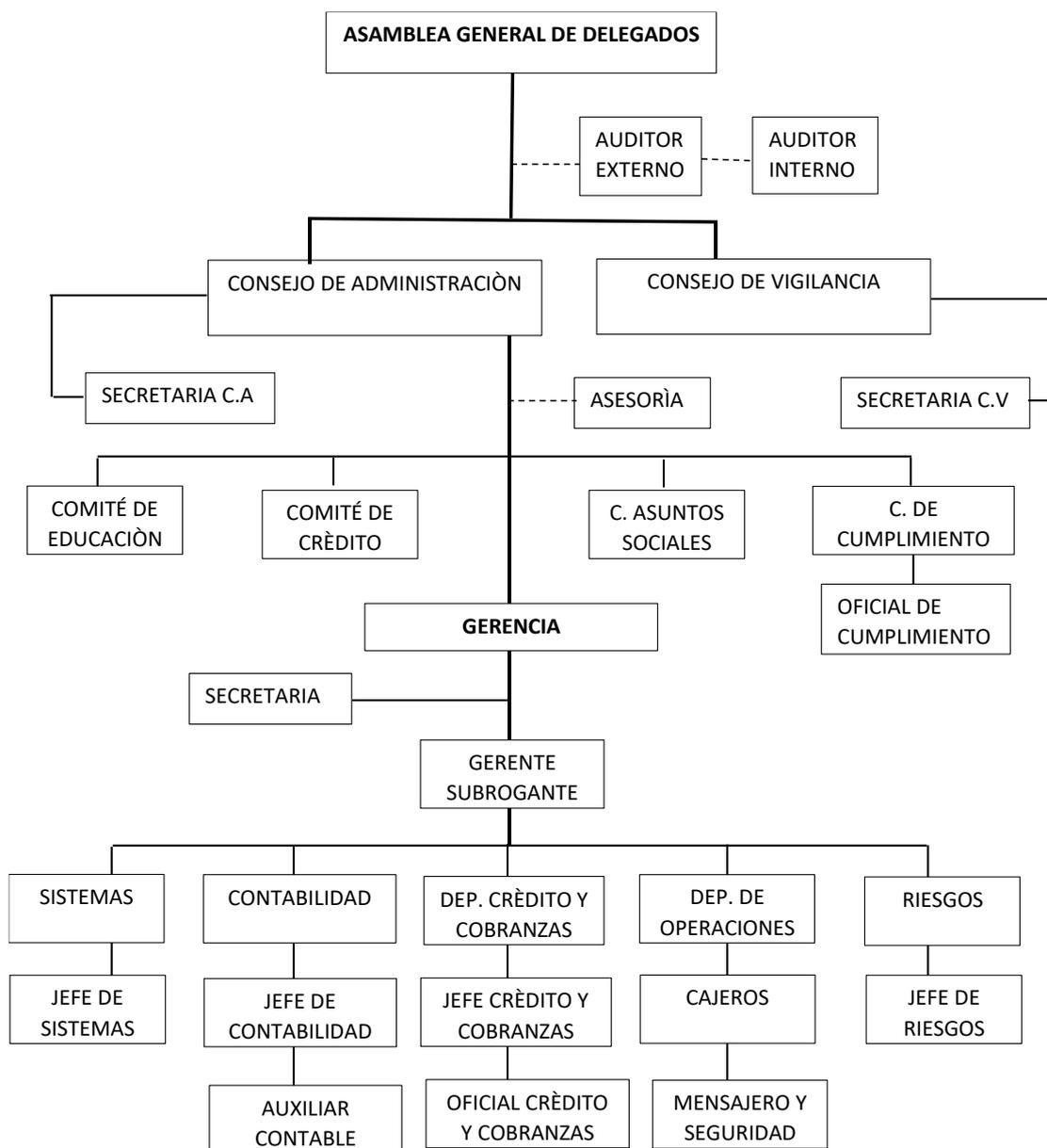
N°	OPERACIÓN	REF ./PT	H. REAL	H. POR	FE CHA
1	Realizar un organigrama o esquema de organización de la cooperativa	P.A 1	6	JLTM	
2	Aplicar una encuesta estructurada en banco de preguntas al personal que labora en la cooperativa Agencia La Maná, que permita conocer el proceso de control que maneja la institución.	PA. 1	2	JLTM	
3	Realizar la tabulación e interpretación y análisis de la preguntas.	PA. 1	1	JLTM	
3	Realizar el cuestionario de control interno	PA. 2	2	JLTM	
4	Determinar los hallazgos encontrados durante el proceso de trabajo.	PA. 2	2	JLTM	
5	Analizar el nivel de riesgos de control interno. <ul style="list-style-type: none">• Nivel de Riesgo Inherente• Nivel de Riesgo de Detección• Nivel de Riesgo Aceptable de Auditoria	PA. 2	5	JLTM	

Fuente: Programa de Control Interno

Elaborado por: Jimena Tigre

1. Organigrama Estructural

Gráfico 1. Organigrama Estructural



**Encuesta al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak
Kawsay Agencia La Mana.**

Preguntas.

- 1. ¿El Jefe de Agencia legaliza las aperturas de cuentas de los socios?**

Tabla 6. Legalización de aperturas de cuentas

N^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	SI	0	0 %
2	NO	10	100 %
TOTAL		10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 2. Legalización de aperturas de cuentas



Análisis e interpretación de resultados.

Los encuestados revelan que el jefe de agencia no se realiza la legalización de apertura de cuentas, ya que el control no existe en este tema.

2. ¿Se actualizan periódicamente las direcciones o domicilios de los clientes?

Tabla 7. Actualización de información de socios

N ^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	SI	10	100 %
2	NO	0	0 %
TOTAL		10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 3. Actualización de información de socios



Análisis e interpretación de resultados.

Todos los encuestados expresan que la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay si actualizan la información de los socios ya el sistema mismo anuncia una alarma de actualización.

3. ¿Existe un control al realizar un depósito o retiro sin cartolas?

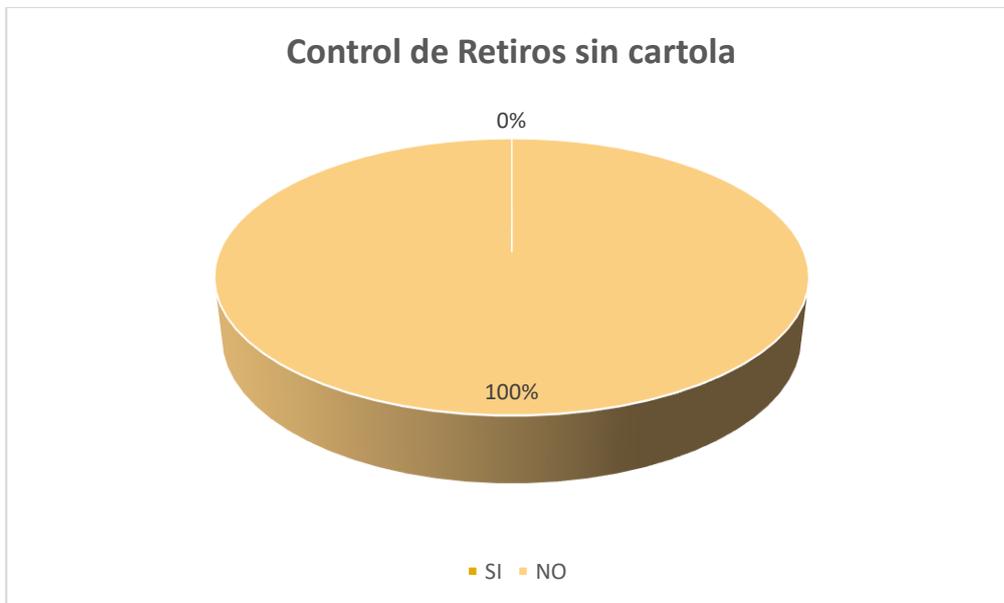
Tabla 8. Control de depósitos o retiros sin cartolas

N ^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	SI	0	0 %
2	NO	10	100 %
TOTAL		10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 4. Control de depósitos o retiros sin cartolas



Análisis e interpretación de resultados.

Todos los encuestados manifiesta que no existe un control en cuanto a los retiros o depósitos con cartolas salvo el caso si existiera un control debería pedir autorización al jefe de Agencia quien sumillará la papeleta indicando la causa de la autorización

4.- ¿Se cumple la aprobación de créditos con los niveles de comité según el manual de crédito y cobranzas?

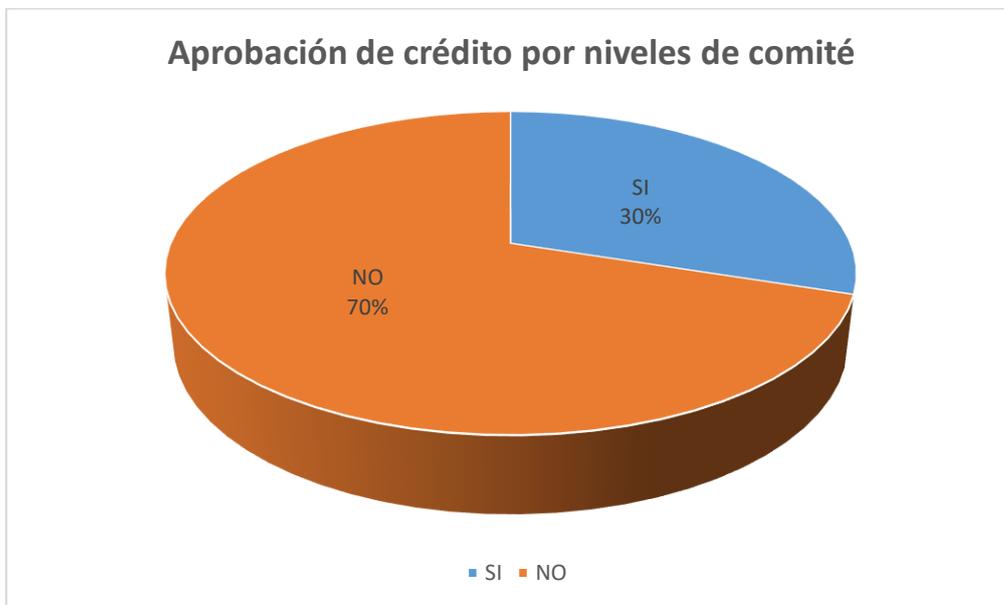
Tabla 9. Aprobación de crédito por niveles de comité

N ^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	SI	3	30 %
2	NO	7	70 %
TOTAL		10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 5. Aprobación de crédito por niveles de comité



Análisis e interpretación de resultados.

El 70% de los encuestados indican que no cumplen a cabalidad la aprobación de los créditos por niveles, y el 30% expresan que si se cumple, por lo tanto estos comités son divididos por; comité de crédito local está estipulado que se aprobaran crédito de acuerdo al cupo de la jefatura de agencia, Comité de crédito regional este cupo será asignado por gerencia de acuerdo a un análisis interno, comité crédito nacional se aprobaran créditos mayos a \$35.000,00

5.- ¿Existe un control de las carpetas o documentos de los socios que se encuentran archivados?

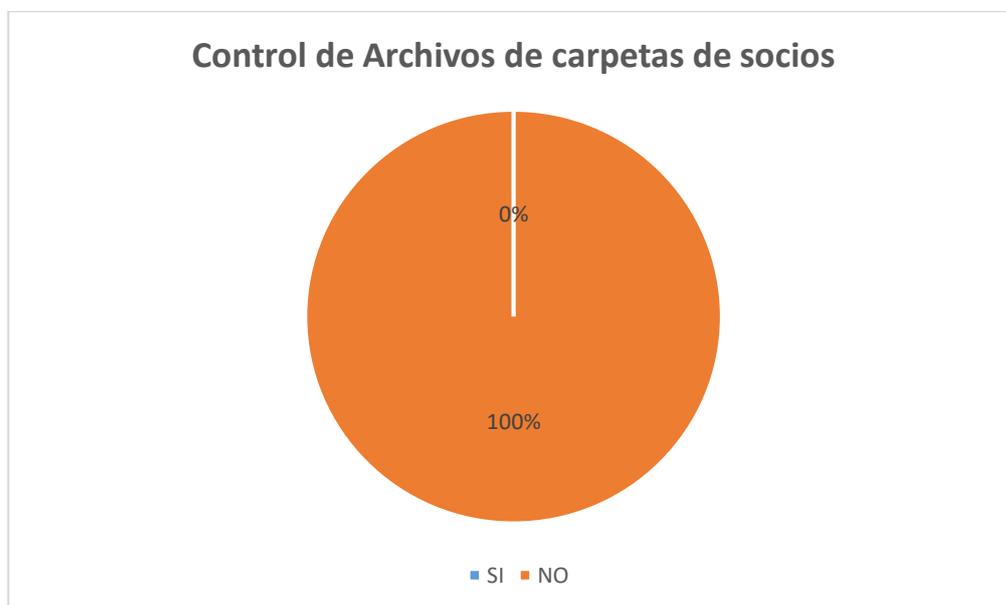
Tabla 10. Control de archivos de carpetas de socios

N ^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	SI	0	0 %
2	NO	10	100 %
TOTAL		10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 6. Control de archivos de carpetas de socios



Análisis e interpretación de resultados.

Todos los encuestados manifiestan que no existe un control en cuanto a los archivos de carpetas de créditos de los socios, por lo que una vez generado el crédito los guardan en una oficina sin llevar un control en archivos y al momento de renovar el crédito del socio se les hace difícil volver a encontrar la carpeta archivada.

6.- ¿Se cumple la aprobación de crédito con el análisis y evaluación establecido en el manual?

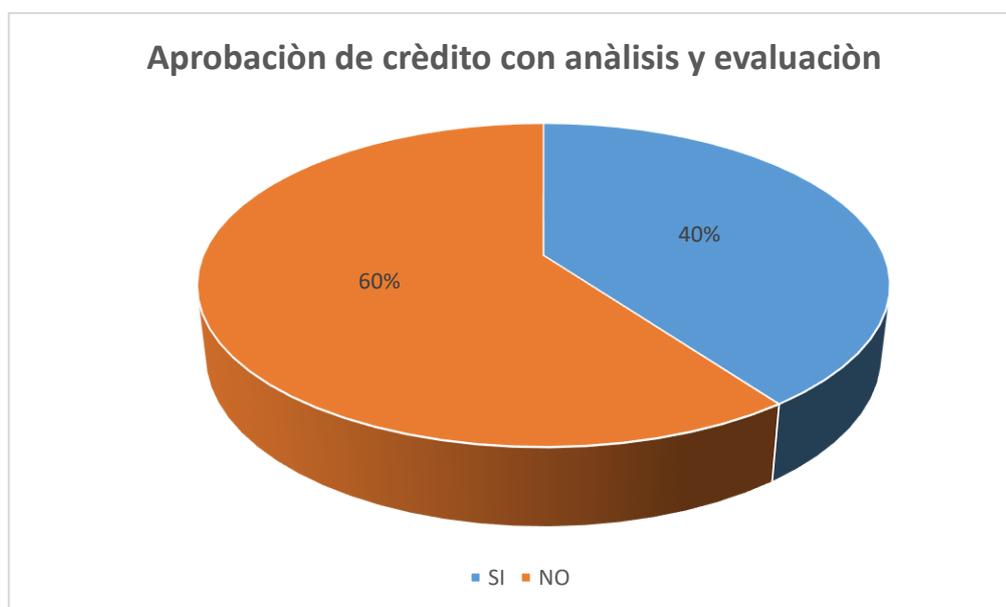
Tabla 11. Aprobación de crédito con análisis y evaluación

N ^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	SI	4	40 %
2	NO	6	60 %
TOTAL		10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 7. Aprobación de crédito con análisis y evaluación



Análisis e interpretación de resultados.

El 60 % de los encuestados respondieron que, si se realiza la aprobación de crédito con análisis y evaluación correspondiente, y el 40 % indicaron con respuesta negativa por lo que se debe que a personas cercanas ya sea amigos evitan realizar el análisis adecuado.

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

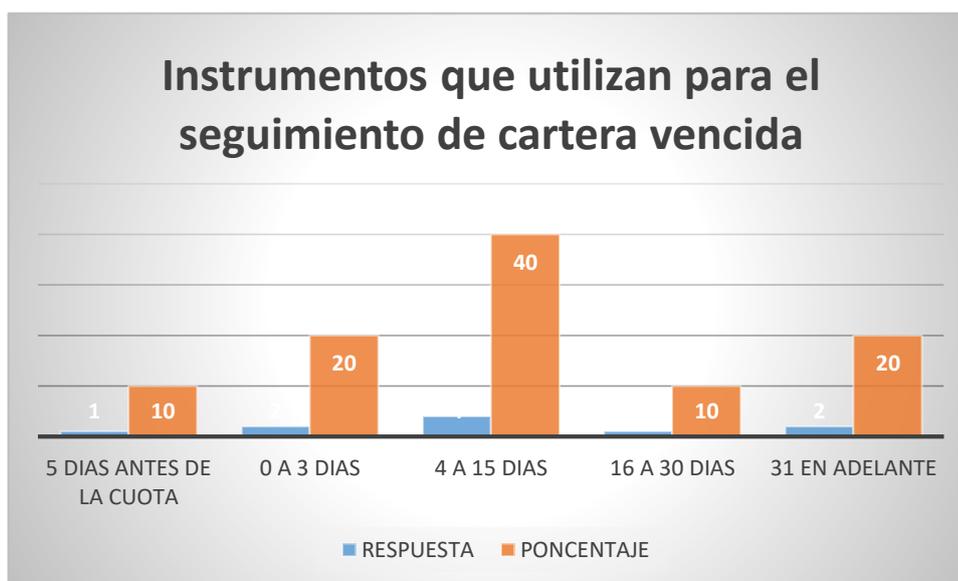
Tabla 12. Instrumentos que utiliza para el seguimiento de cartera

N ^a	TIEMPO DE RETRASO	RESPUESTAS	FRECUE NCIA	PONCE NTAJE
1	5 días antes de la cuota	SMS	1	10 %
2	0 a 3 días	Llamada telefónica o SMS	2	20 %
3	4 a 15 días	Notificación del Oficial de negocios	4	40 %
4	16 a 30 días	Notificación del Oficial de negocios con el jefe de agencia	1	10 %
5	31 en adelante	Notificación del Abogado con el Jefe de Negocios	2	20 %
		TOTAL	10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 8. Instrumentos que utiliza para el seguimiento de cartera vencida



Análisis e interpretación de resultados.

Del total de los encuestados el 10 % indica utilizan mensajes de texto para el previo aviso de pago, 20 % de los encuestados expresan que de 0 a 3 días de retraso realizan

mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto 40% manifiesta que el retraso de 4 a 15 días utilizan notificaciones del oficial de negocio el 10% de los encuestados ejecutan la notificación del oficial de negocio y el 20% restante realizan Notificación del Abogado con el Jefe de Negocios también utilizan ruteros para llevar un mejor control y detalles de las carteras vencidas para llegar a un acuerdo con los socios atrasados en cuanto a los créditos obtenidos.

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

Tabla 13. Razones por la que los socios caen en mora

N ^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	Sobreendeudamiento	7	70 %
2	Desconocimiento de fecha de pago	2	20 %
3	Falta de previo aviso	1	10 %
TOTAL		10	100 %

Fuente: Encuesta del Personal La Maná

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 9. Razones por la que los socios caen en mora



Análisis e interpretación de resultados.

Del 100% de los encuestados el 70% indican que los socios caen en mora por el nivel de sobreendeudamiento, mientras que el 20% manifiestan que es por el desconocimiento de la fecha de pago y el 10% restante es por falta de previo aviso de pago.

3. Preguntas de Control Interno

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
N ^o	PREGUNTA	SI	NO	P. Obtenido	P. Optimo	OBSERVACION	RIESGOS
AMBIENTE DE CONTROL							
Un clima ético corporativo fuerte en todos los niveles es vital para el bienestar de la entidad, de todos sus componentes y del público en general. Tal clima contribuye de manera importante al cumplimiento de las políticas y procedimientos de control establecidos y ayuda a influenciar en la conducta de los servidores que no están alineados con esta idea de control.							
Valores Éticos							1.00
1	¿Existe un reglamento interno de Higiene y seguridad en el trabajo?	X		10	10	Si existe un Reglamento de Higiene y seguridad	1.00
2	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?	X		10	10	Toda acción de desobediencia o falta de cumplimiento se realiza in memorándum	1.00
3	¿La Gerencia y el Consejo de Administración, asumen su responsabilidad por las faltas al código de ética?	X		10	10	La falta de ética de algún trabajador será debidamente llamado la atención por el jefe inmediato	1.00
Estructura Organizacional							1.00
4	¿Existe un Manual de Funciones?	X		10	10	Si existe un manual de funciones	1.00
5	¿Existe un organigrama de la entidad?	X		10	10	Si existe un organigrama estructurado en la entidad	1.00
Administraciones de Sanciones							1.00
6	¿Existen las prohibiciones en el Reglamento Interno de Trabajo?	X		10	10	Dentro del reglamento de trabajo existe el	1.00

						detalle por prohibiciones en el área laboral	
7	¿Se sancionan las inobservancias de los valores éticos y de conducta?	X		10	10	El jefe inmediato realiza el llamado de atención y sanciona de acuerdo al reglamento el incumpliendo del mismo.	1.00
8	¿Contiene el Reglamento de Personal las causas, la forma y las facultades de establecer sanciones?	X		10	10	Si contiene las causas, forma y facultades para establecer sanciones debidamente tomadas.	1.00
Capacitación							1.50
9	¿Se encuentra definida por escrito una política interna sobre capacitación?	X		10	10	Según el reglamento interno si existe establecidos las capacitaciones.	1.00
10	¿Se realizan evaluaciones del desempeño del personal?		X	5	10	se realizan evaluaciones de desempeño muy pocas veces en el año.	2.00
Manejo de Conflicto de intereses							1.67
11	¿Se encuentra impedida la aprobación de créditos para sí mismos de los miembros de los Junta Directiva, Comité de Crédito, Gerentes y Operadores de Crédito?	X		10	10	También llamados como créditos vinculados, se encuentran prohibido realizar créditos a los funcionarios y empleados de la cooperativa.	1.00
12	¿Se cumple la aprobación de crédito con el análisis y		X	0	10	h	3.00

	evaluación establecido en el manual?						
13	¿Es el Gerente la máxima autoridad para resolver los asuntos de carácter administrativo?	X	10	10	El gerente General es el representante legal de la institución, por lo tanto es la máxima autoridad para resolver asunto de carácter administrativos.		1.00
TOTAL			Σ	115	130		6.17

Calculo de nivel de riesgo y confianza

Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Nivel de confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Optimo}}$	Nivel de Riesgo =	100 - Nivel de Confianza
Nivel de confianza =	$\frac{115}{130}$	Nivel de Riesgo =	100% - 88%
Nivel de confianza =	0,8846 *100	Nivel de Riesgo =	12%
Nivel de confianza =	88%		

Resumen de Ambiente de Control

	Riesgo 1 a 4	Promedio	Ponderación	Puntaje	Señal de alerta
1	Valores Éticos	1,0			Riesgo Bajo
2	Estructura Organizacional	1,0		Riesgo Bajo	
3	Administraciones de Sanciones	1,0		Riesgo Bajo	
4	Capacitación	1,5		Riesgo Bajo	
5	Manejo de Conflicto de intereses	1,7		Riesgo Bajo	
Total de ponderación		6,17	130	115	

Análisis de Ambiente de Control

Este componente de ambiente de control son las acciones establecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay en relación a las políticas, reglamentos y procedimientos de control para ayudar a la administración a mitigar los riesgos, con un nivel de confianza moderada alta del 88% y un nivel de riesgo bajo del 12 %.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
N°	PREGUNTA	SI	NO	P. Obte nido	P. Opti mo	OBSERVACION	RIE SGO S
EVALUACION DEL RIESGO							
Es el proceso mediante el cual las instituciones del sistema financiero identifican, miden, controlan/mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo.							
Valores Éticos							1.00
14	¿El Consejo de Administración, incluye en el orden del día y tratamiento de las sesiones, un análisis periódico del entorno económico en el que se desenvuelve la entidad?	X		10	10	El Consejo de Administración es el encargado incluir en el orden del día, realizar un análisis del entorno de la entidad.	1.00
15	¿Se encuentra la entidad legalmente autorizada para operar con el público al amparo de las Leyes vigentes?	X		10	10	Es una entidad controlada por la Superintendencia Popular y Solidaria.	1.00
16	¿Los Directivos y la Alta Gerencia se mantienen debidamente informados sobre la situación política y económica del país y en base de ello adoptar decisiones?	X		10	10	Los Directivos y Gerencias se encuentran informados en cuanto a la situación del país.	1.00
Factores internos							2.00
17	¿Se cuenta con un sistema automatizado de datos, actualizado y operando con normalidad?	X		10	10	El sistema automatizado de datos se encuentra operando con normalidad	1.00
18	¿El Directorios reúne con regularidad?	X		10	10	Los Directivos se reúnen de acuerdo al reglamento establecido en la entidad.	1.00

19	El Jefe de Agencia legaliza las aperturas de cuentas de los socios		X	0	10	h	4,00
Riesgos de Mercado							1.33
20	¿Se mantiene informado el gerente general de problemas externos a la entidad?	X		10	10	Si se mantiene informado al Gerente sobre los problemas externo ocurridos.	1.00
21	¿Evalúan los directivos la evolución del negocio financiero, valorando la frecuencia de sus principales riesgos?	X		8	10	Los directorios evalúan pocas veces la evolución de sus principales riesgos.	2.00
22	¿Son las instalaciones adecuadas para prestar los servicios en forma eficiente?	X		10	10	Las instalaciones de la entidad si son adecuadas para prestar los servicios financieros	1.00
Riesgos de Crédito							1.56
23	¿Se ha designado un comité de crédito?	X		10	10	Si existe un comité de crédito	1.00
24	¿La entidad cuenta con un manual de crédito?	X		10	10	Si existe un manual de crédito	2.00
25	¿Se verifica el cumplimiento de estas políticas?	X		4	10	No se cumple con su totalidad en el cumplimiento de estas políticas.	3.00
26	¿Se han fijado niveles de aprobación?	X		10	10	Si existe en el manual de crédito los niveles de aprobación.	1.00
27	¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?	X		10	10	El manual de crédito si define los límites de aprobación.	1.00
28	¿Se cumplen sin excepción los niveles de aprobación?	X		5	10	No se cumple en su totalidad los niveles de aprobación.	3.00

29	¿Se realizan reportes en los créditos vencidos y su recuperación en morosidad?	X		9	10	Los Asesores si preparan reportes de los créditos vencidos	1.00
30	¿Se han efectuado las provisiones de Cuentas para Dudosos Cobros, de acuerdo al estado de morosidad?	X		10	10	Si se realizan provisiones de cuentas por cobrar según el estado de morosidad.	1.00
31	¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda judicial y control en registros independientes?	X		10	10	se realiza el procedimiento correspondiente de acuerdo a los créditos en demanda judicial.	1.00
Riesgos de Liquidez							2.25
32	¿Se han previsto acciones correctivas y planes de contingencia?	X		10	10	según el reglamento interno existe acciones y planes de contingencia	1.00
33	¿Se analizan el flujo de vencimientos y pagos de la entidad, así como las recuperaciones programadas por la entidad?	X		10	10	El coordinador de agencia junto con el área de crédito se encargan de analizar los vencimientos y recuperaciones programadas.	3.00
34	¿Se emiten reportes periódicos de liquidez?	X		4	10	El reporte de liquidez se lo realiza de vez en cuando.	1.00
35	¿Se dispone de una herramienta técnica que permita pronosticar con razonable certeza los flujos de efectivo en el corto y mediano plazo?		X	0	10	h	4.00
TOTAL				Σ	180	220	8.14

Calculo de nivel de riesgo y confianza

Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Nivel de confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Optimo}}$	Nivel de Riesgo =	100 - Nivel de Confianza
Nivel de confianza =	$\frac{180}{220}$	Nivel de Riesgo =	100% - 82%
Nivel de confianza =	0,8181 *100	Nivel de Riesgo =	18%
Nivel de confianza =	82%		

Resumen de Evaluación de Riesgo

	Riesgo 1 a 4	Promedio	Ponderación	Puntaje	Señal de alerta
1 Factores externos	1.00				Riesgo Bajo
2 Factores internos	2.00				Riesgo Moderado
3 Riesgos de Mercado	1.33				Riesgo Bajo
4 Riesgos de Crédito	1.56				Riesgo Bajo
5 Riesgos de Liquidez	2.25				Riesgo Moderado
Total de ponderación		8.14	220	180	

Análisis de Evaluación de Riesgo

La Evaluación de Riesgo se refiere a la probabilidad e impacto de hechos que se pueden generar en la Instituciones Financiera. En esta sección tenemos un nivel de riesgo Bajo de 18% y una Confianza Moderada Bueno de 82%.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
N°	PREGUNTA	SI	NO	P. Obtenido	P. Optimo	OBSERVACION	RIESGOS
ACTIVIDADES DE CONTROL							
Son todas las acciones adoptadas por la entidad, con la finalidad de mitigar el impacto de los riesgos que han sido identificados en el proceso de evaluación. Es cualquier actividad que la entidad realiza para tener una certeza razonable de que las diversas transacciones y operaciones que se realizan cuenten con los principios fundamentales de confiabilidad e integridad.							
Presupuesto							1.00
36	¿Se han definido las políticas para la elaboración del presupuesto?	X		10	10	Si están definidas las políticas para la elaboración del presupuesto.	1.00
37	¿Se analiza y aprueba el presupuesto antes del inicio del período presupuestado?	X		10	10	Antes que termine el periodo electivo se analiza y aprueba el presupuesto.	1.00
38	¿Los directivos conocen y aprueba el presupuesto?	X		10	10	Antes de aprobar los directivos analizan el presupuesto.	1.00
Caja Bancos							2.00
38	¿Se incluyen en los arqueos todos los valores como ser: efectivo y cheques?	X		10	10	Si se incluyen todos los valores de los arqueos diarios.	1.00
40	¿Están las cuentas bancarias debidamente autorizadas por el Directorio y la Gerencia General?	X		10	10	Las cuentas bancarias si están autorizadas por el Directorio y Gerencia	1.00
41	¿Existe un control al realizar un depósito o retiro sin cartolas?		X	0	10	h	4.00

Cuentas por Cobrar							1.67
42	¿Utilizan instrumentos para el seguimiento de la cartera vencida con el fin de obtener una cobranza oportuna?	X		8	10	Si utilizan instrumentos de cobranzas los cuales son; mensajes de texto previo aviso, llamadas telefónicas, visitas, notificaciones etc.	2.00
43	¿Se encuentran claramente definidas las causas por las que han de aceptarse cuentas por cobrar?	X		10	10	Si se encuentran definidas las causas por las cuentas por cobrar.	1.00
44	¿Existe un control detallado de las Cuentas por Cobrar?	X		10	10	Si existe un control en las cuentas por cobrar.	2.00
Captaciones							1.75
45	¿Existe un reglamento para el manejo de Ahorros?	X		10	10	En el reglamento interno si está estipulado el manejo de Ahorros.	1.00
46	¿Se actualizan periódicamente las direcciones o domicilios de los clientes?	X		10	10	Si se actualizan ya que el sistema automáticamente e tiene como alarma para realizar las actualizaciones.	1.00
47	¿Existe un control para las cuentas inactivas?		X	0	10	h	4.00
48	¿Los depósitos en ahorros mediante cheques solo se acreditan al socio,	X		10	10	Siempre y cuando se verifican los depósitos en	1.00

cuando se ha verificado su efectivizarían?				cheques son acreditados y efectivizados.	
TOTAL	Σ	108	130		6.42

Calculo de nivel de riesgo y confianza

Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Nivel de confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Optimo}}$	Nivel de Riesgo =	100 - Nivel de Confianza
Nivel de confianza =	$\frac{108}{130}$	Nivel de Riesgo =	100% - 83%
Nivel de confianza =	0,8308 *100	Nivel de Riesgo =	17%
Nivel de confianza =	83%		

Resumen de Actividades de Control

	Riesgo 1 a 4	Promedio	Ponderación	Puntaje	Señal de alerta
1 Presupuesto	1.00				Riesgo Bajo
2 Caja Bancos	2.00		Riesgo Moderado		
3 Cuentas por cobrar	1.67		Riesgo Bajo		
4 Captaciones	1.75		Riesgo Bajo		
Total de ponderación		6.42	130	108	

Análisis de Actividades de Control

Este componente de Actividades de Control son las acciones establecidas por la entidad en relaciones y a las políticas y procedimientos para ayudar a la administración a mitigar los riesgos, con un nivel de confianza Moderada Baja del 83% y un nivel de Riesgo Bajo de 17%.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
N°	PREGUNTA	SI	NO	P. Obte nido	P. Opti mo	OBSERVACION	RIE SGO S
INFORMACION Y COMUNICACION							
La información se requiere en todos los niveles de la entidad para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos institucionales, en todas las categorías: operaciones, información financiera y cumplimiento. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la alta gerencia y los funcionarios y empleados, cumplir sus responsabilidades.							
Normativa Interna							1.00
49	¿Se dispone de un reglamento interno actualizado, conocen los empleados el contenido de este reglamento?	X		10	10	Si existe un reglamento actualizado el mismo que es entregado y comunicados a los empleados.	1.00
50	¿Se dispone de un reglamento de activos fijos ?	X		10	10	La entidad si cuenta con el reglamento interno de activo fijo.	1.00
51	¿Se dispone de un reglamento de elecciones ?	X		10	10	Si cuenta con el reglamento de elecciones.	1.00
Arquitectura de hardware y software							1.00
52	¿Los equipos se encuentran asignados por escrito mediante un acta entrega recepción a las personas que los utilizan?	X		10	10	Si se les realiza por escrito el acta de entrega a los empleados cuando les son asignados algún activo.	1.00
53	¿Se han establecido restricciones para la utilización de programas no autorizados por la entidad?	X		10	10	Solo al personal debidamente autorizados pueden utilizar el programa de la entidad.	1.00

54	¿Existen acuerdos con los proveedores de equipos (Hardware) para el reemplazo inmediato de componentes en caso de fallas?	X		10	10	Si existe convenios con proveedores de equipos ya al momento de existir algún imprevistos son reemplazados de manera inmediato.	1.00
Desarrollo del sistema de información							1.33
55	¿Están asignadas las tareas y responsabilidades específicas a cada persona del área de operaciones?	X		10	10	El personal de la institución desempeña un cargo el cual es responsable de sus tareas y obligaciones.	1.00
56	¿Están establecidos los procedimientos para el control de "procesamiento" y de "programación"?	X		10	10	Si están establecidos los procedimientos de control y programación.	1.00
57	¿Se han definido procedimientos para la creación de respaldos de la información?	X		7	10	El personal encargado de sistema realiza los respectivos procedimiento de respaldos de información.	2.00
Seguridad física de la información							2.00
58	¿Se restringe el acceso a las instalaciones de la entidad (Edificio, sala de servidores)?	X		8	10	Solo el personal debidamente autorizado puede ingresar a las instalaciones que se encuentran restringidas.	1.50
59	¿Se encuentra controlado el acceso al hardware las 24 horas?	X		8	10	El personal encargado de sistema realiza el control del acceso	1.50

						al programa de la entidad.	
60	¿Se restringe el acceso a Internet?	X		10	10	El personal que labora en la institución solo es autorizado para utilizar el programa.	1.00
61	¿Existe un control por las carpetas o documentos de los socios que se encuentran archivados?		X	4	10	h	4.00
TOTAL				Σ	117	130	5.33

Calculo de nivel de riesgo y confianza

Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Nivel de confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Optimo}}$	Nivel de Riesgo =	100 - Nivel de Confianza
Nivel de confianza =	$\frac{117}{130}$	Nivel de Riesgo =	100% - 90%
Nivel de confianza =	0,9 *100	Nivel de Riesgo =	10%
Nivel de confianza =	90%		

Resumen de Información y Comunicación

	Riesgo 1 a 4	Promedio	Ponderación	Puntaje	Señal de alerta
1	Normativa Interna	1,00			Riesgo Bajo
2	Arquitectura de hardware y software	1,00		Riesgo Bajo	
3	Desarrollo del sistema de información	1,33		Riesgo Bajo	
4	Seguridad física de la información	2,00		Riesgo Moderado	
Total de ponderación		5.33	130	117	

Análisis de Información y Comunicación

Este componente es necesario para que la cooperativa ejecute un mayor control de la información interna e informativa de la institución para el logro de los objetivos con un Nivel de confianza Alta del 90% y un Nivel de riesgo bajo de 10%.

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO							
N°	PREGUNTA	SI	NO	P. Obte nido	P. Opti mo	OBSERVACION	RIE SGO S
MONITOREO Y CONTROL							
Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados por un proceso que valore la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos y quizás no se desempeñen ampliamente.							
Actividades de Monitoreo Operacional							1.00
62	¿Las unidades operativas emiten reportes detallados, cortados a la fecha del cierre mensual para que se puedan comparar con los saldos registrados en contabilidad, especialmente de: Inversiones, Cartera de Crédito, Activos Fijos, Captaciones en todas sus formas y Certificados de aportación?	X		10	10	Las unidades operativas si realizan reportes mensual, los cuales son comparados con los reportes y saldos de contabilidad	1.00
63	¿Se regularizan las diferencias que aparecen en las conciliaciones mensuales entre los reportes de las unidades operativas y los registros contables?	X		10	10	El área contable realiza su respectivo procedimiento en cuantos a las diferencias existentes en las comparaciones de reportes.	1.00
Auditoria Interna							1.00
64	¿Se realizan auditorías externas anuales a los estados financieros?	X		10	10	Si se realiza auditoria externa a área financiera.	1.00
65	¿El auditor externo es designado por los Directivos o Gerencia General.	X		10	10	Los Directivos o Gerencia General son lo encargados	1.00

						de designar al auditor externo.	
66	¿El auditor externo se encuentra calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	X		10	10	Al realizar la auditoria externa el auditor se encuentra debidamente calificado por la SEPS.	1.00
Auditoria Externa							1.00
67	¿Se realizan auditorías externas anuales a los estados financieros?	X		10	10	Si se realiza auditoria externa a área financiera.	1.00
68	¿El auditor externo es designado por los Directivos o Gerencia General.	X		10	10	Los Directivos o Gerencia General son lo encargados de designar al auditor externo.	1.00
69	¿El auditor externo se encuentra calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?	X		10	10	Al realizar la auditoria externa el auditor se encuentra debidamente calificado por la SEPS.	1.00
Consejo de Administración							1.33
70	¿El Consejo de Administración está conformado por socios que tengan conocimientos y/o experiencia en administración financiera?	X		10	10	Los Consejo de Administración de la entidad si tienen el suficiente conocimiento en cuanto a la administración financiera.	1.00
71	¿Los miembros del Consejo de Administración, se encuentran habilitados por el organismo de control?	X		10	10	El Consejo de Administración si se encuentra habilitado por la SEPS	1.00
72	¿El Consejo de Administración, discute y	X		8	10	El consejo de Administración	2.00

	se pronuncia sobre los informes de la Gerencia?				analiza y aprueba los informes de Gerencia.	
TOTAL			Σ	108	110	4.33

Calculo de nivel de riesgo y confianza

Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo	
Nivel de confianza =	$\frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Optimo}}$	Nivel de Riesgo =	$100 - \text{Nivel de Confianza}$
Nivel de confianza =	$\frac{108}{110}$	Nivel de Riesgo =	$100\% - 98\%$
Nivel de confianza =	$0,9818 * 100$	Nivel de Riesgo =	2%
Nivel de confianza =	98%		

Resumen de Monitoreo y Control

	Riesgo 1 a 4	Promedio	Ponderación	Puntaje	Señal de alerta
1	Actividades de Monitoreo Operacional	1.00			Riesgo Bajo
2	Auditoria Interna	1.00			Riesgo Bajo
3	Auditoria Externa	1.00			Riesgo Bajo
4	Consejo de Administración	1.33			Riesgo Bajo
Total de ponderación		4.33	110	108	

Análisis de Monitoreo y Control

Este componente de Monitoreo de Actividades permite llevar un seguimiento de las actividades encomendadas a los empleados con un nivel de confianza Alta de 98 % y un nivel de riesgo bajo de 2%.

De la evaluación del Control Interno se obtuvieron los siguientes resultados.

N°	COMPONENTES	CALIFICACION DE RIESGO	PONDERACION
1	Ambiente de Control	115	130
2	Evaluación de Riesgo	180	220
3	Actividades de Control	108	130
4	Información y Comunicación	117	130
5	Monitoreo	108	110
TOTAL		628	720

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT*100}{PT} = \frac{628*100}{720} = 87.22$$

Nivel de Confianza = 87.22% Alto

Nivel de Riesgo = 12.78 % Bajo

RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
1% - 40%	Bajo	Bajo
41% - 60%	Moderado Bueno	Moderado Regular
61% - 85%	Moderado Regular	Moderado Bueno
86% - 99%	Alto	Alto

Análisis. - Después de la evaluación realizada a los cinco componentes del control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, se puede mostrar que el nivel de confianza es de 87.22% (ALTA) porque dentro del entorno laboral de la Agencia la Mana y los controles que se realizan aportan al crecimiento institucional por lo tanto el 12.78% indica que el nivel de riesgo es (BAJO) lo que significa un riesgo bajo existente en los controles administrativos y organizaciones que no se están

cumpliendo en su totalidad, manifestando que el control interno presenta deficiencias, por lo tanto la administración deben tomar medidas correctivas fundamentales y necesarias para el mejor funcionamiento de la entidad.

Valoración del riesgo Inherente

N°	FACTORES EXTERNOS	CALIFICACION DE RIESGO	PONDERACION
1	Inestabilidad económica del País	10	25
2	Demanda de Crédito	11	25
3	Cumplimiento de Leyes y Reglamento	18	25
4	Competencia Desleal	20	25
TOTAL		59	100

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{CT*100}{PT} = \frac{68*100}{100} = 60\%$$

Riesgo Inherente:

De acuerdo al estudio que se realizó a los productos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, se pudo determinar que el riesgo Inherente es del 41% (Moderado Bueno) debido a que la inestabilidad económica del país conlleva una demanda de crédito sumamente alta, sin embargo, la falta de cumplimiento a las leyes y reglamento en su totalidad y competencia desleal en el mercado laboral genera afectación a la Institución.

RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
1% - 40%	Bajo	Bajo
41% - 60%	Moderado Bueno	Moderado Regular
61% - 85%	Moderado Regular	Moderado Bueno
86% - 99%	Alto	Alto

Riesgo de Detección:

De acuerdo de aquellos riesgos determinados se puede afirmar que el riesgo de detección correspondiente a esta investigación de control y auditoria es el 10% en relación a la experiencia y profesionalismo en la auditoria de este campo, lo que permitirá diseñar procedimientos y técnicas eficientes para la obtención de procesos adecuados.

RIESGOS	Calificación	Calificación Cualitativa
RIESGO DE CONTROL	12.78	Bajo
RIESGO DEINHERENTE	41	Moderado Bueno
RIESGO DE DETECCION	10	Aceptable

CUANTIFICACIÓN DE RIESGO

$$RA = RI * RC * RD$$

$$RA = 0,41 * 0,1278 * 0,10$$

$$RA = 0,005239 \times 100$$

$$RA = 0.52 \%$$

Resultado

Según el porcentaje obtenido del riesgo de auditoria se pudo manifestar que la auditoria se enfrenta a un riesgo de 0.52% lo que significa que en los procesos de control a ocurrido un error en la entidad y podría no ser detectado en los procedimientos del auditor.

Análisis

Se realizó el análisis a los cinco componentes de control interno COSO I, y se pudo determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay LTDA tiene deficiencias, en la evaluación del Control Interno, en el componente ambiente de control se detectó que no se cumple en su totalidad con el manual de crédito y cobranzas ya que al momento de realizar la aprobación y el análisis correspondientes de carpetas de los socios existe deficiencias en el manejo de conflicto de intereses, incluyendo el incumpliendo de la aprobación de créditos con los niveles de comité. En el componente de evaluación de riesgo en donde se controla y monitorean los riesgos se determinó como factor interno que el jefe de agencia no realiza la legalización de aperturas de cuentas de los socios, también se comprobó que no cuenta con una herramienta actualizada que permita pronosticar con razonable certeza los flujos de efectivo en el corto y mediano plazo, por consiguiente se pudo detectar en el componente de actividades que existe una escases de control en cuanto a los retiros y depósitos sin cartolas, igualmente para las cuentas inactivas ya que la administración se interesa mas por colocar crédito y obtener captaciones, finalmente el componente de información y comunicación se pudo determinar que existe un deficiente control en cuanto a las carpetas o documentos de socios que se encuentran archivados.

Discusión

Para Dixi Castillo (2019), en su Proyecto de Investigación Titulada “Control Interno y su Incidencia en el proceso de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda. Periodo lectivo año 2018” Indica que La evaluación del Control Interno mediante los procesos y aplicación de herramientas para el análisis del área de estudio se destacó por la importancia de mantener y mejorar los procedimientos en áreas de la organización, con la finalidad de tomar las mejores decisiones por la Gerencia de demás área internas.

Según Ever Uzuriaga (2016), en su tesis de grado titulada “Control Interno y su incidencia en la optimización de los recursos financieros en las municipalidades distritales de la provincia de Huánuco, manifiesta que el control interno forma parte del plan institucional, por lo tanto, todas las metas y procedimientos que genera la empresa debe estar acompañado de actividades de control que ayuden a mitigar cualquier riesgo que impida su cumplimiento, en otras palabras, la planificación estratégica sirve para evaluar el proceso de la Institución, debido a que es una herramienta de medición que determinara el éxito o fracaso de la gestión.

Con respecto a lo antes citado, se concuerda que unos de los principales problemas que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es el incumplimiento de los procesos de Control en normas y reglamentos, por cuanto a los productos financieros que ofrece como; Control en la legalización de la apertura de cuenta, depósitos o retiros sin cartolas, archivamiento de documentos de los socios, aprobación y análisis de créditos por niveles de comité, tomando en consideración toda la información receptada sobre los procesos de control en cada producto mencionado por tráfico de influencia e incumplimiento de normas estipuladas por la entidad.

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO 2

- **Analizar el nivel de ratios de cobertura para medir la capacidad de rentabilidad.**

De acuerdo a los análisis de ratios de cobertura con los balances se puede apreciar niveles y variaciones financieros del periodo correspondiente del año 2019 – 2020.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK KAWSAY” LTDA.

BALANCE GENERAL

Tabla 14.- Análisis Horizontal del Balance General

C O D	CUENTA	AÑO		ANALISIS HORIZONTAL	
		2019	2020	V. ABSOLUTA	V. RELATI VA %
1	ACTIVO				
11	Fondos disponibles	1.059.226,82	1.027.742,44	-31.484,38	-2,97%
13	Inversiones	153.704,84	314.886,97	161.182,13	104,86%
14	Cartera de créditos	10.981.225,72	12.660.415,88	1.679.190,16	15,29%
16	Cuentas por cobrar	168.798,02	599.968,96	431.170,94	255,44%
18	Propiedades y equipo	175.329,93	180.719,66	5.389,73	3,07%
19	Otros activos	85.373,28	39.777,17	-45.596,11	-53,41%
	TOTAL ACTIVOS	12.623.658,61	14.823.511,08	2.199.852,47	17,43%
2	PASIVOS				
	Obligaciones con el público	9.973.010,09	10.865.398,01	892.387,92	8,95%
21					
25	Cuentas por pagar	286.505,34	322.300,10	35.794,76	12,49%
26	Obligaciones financieras	697.251,68	1.611.354,45	914.102,77	131,10%
29	OTROS PASIVOS	193,43	433,71	240,28	124,22%
	TOTAL PASIVOS	10.956.960,54	12.799.486,27	1.842.525,73	16,82%
3	PATRIMONIO				
31	Capital social	360.674,39	388.261,15	27.586,76	7,65%
33	Reservas	1.213.850,82	1.575.476,18	361.625,36	29,79%
36	Resultados	92.172,86	60.287,48	-31.885,38	-34,59%
	TOTAL PATRIMONIO	1.666.698,07	2.024.024,81	357.326,74	21,44%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	12.623.658,61	14.823.511,08	2.199.852,47	17,43%

Fuente: Balance General

Elaborado por: Jimena Tigre

Análisis

Mediante el análisis de los resultados obtenidos del Balance General correspondientes al periodo 2019 – 2020 se determina que en comparación al año anterior en la cuenta fondos disponibles se encontró una diferencia negativa del (-2,97%) lo cual existió en gran medida una disminución de \$ 31.484,38, y las inversiones con (104,86%) lo que demuestra que la inversión la obtiene mantenida en las entidades de sector privado y el sector financiero popular y solidario, siguiendo con la cuenta cartera de crédito con el (15,29) con días de vencimiento por cartera de créditos de consumo prioritario, microcrédito, microcrédito refinanciada, consumo prioritarios reestructurados etc. cuentas por cobrar es la que mayor peso mantiene con el (255,44%) mantenidas por los intereses por cobrar de la cartera de crédito y carteras de microcréditos, continuando con las propiedades y equipo con el (3,07%) y otros activos con saldo negativo de (-53,41%) debido por las cuentas incobrables, en provisión para cuentas por cobrar, provisión para intereses y comisiones por cobrar etc.

Las cuentas de pasivo en comparación con el periodo 2019 – 2020 existe un aumento en cuanto a los depósitos de ahorro y a plazo en la cuenta obligaciones con el público, las cuentas por pagar se incrementaron con un (12,49%), en la cuenta obligaciones financiera es la que más peso tiene con el (131,10%) con las instituciones financiera del sector público, siguiendo con la cuenta Otros pasivos con el (124,22%) por sobrantes de caja.

La cuenta de Patrimonio dio como resultado un aumento en el capital social con el (7,65%) aumento en reservas con el (29,79%) y en resultados como saldo negativo en el año 2020 con el (-34,59%) debido al resultado de las pérdidas acumuladas.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK KAWSAY" LTDA.

ESTADO DE RESULTADO

Tabla 15.- Análisis Horizontal del Estado de Resultado

COD	CUENTA	2019	2020	ANALISIS HORIZONTAL	
				V. A.	V. R. %
5	Ingresos	2.285.542,73	2.687.606,35	402.063,62	17,59%
51	Intereses y descuentos ganados	2.158.638,34	2.519.512,67	360.874,33	16,72%
(-) 41	Intereses causados	688.195,61	884.256,44	196.060,83	28,49%
	MARGEN NETO DE INTERESES	1.470.442,73	1.635.256,23	164.813,50	11,21%
(+) 52	Comisiones ganadas	0,00	0,00	0,00	0,00%
(+) 54	Ingresos por servicios	38.091,80	24.183,70	-13.908,10	-36,51%
(-) 42	Comisiones causadas	0,00	0,00	0,00	0,00%
(+) 53	Utilidades financieras	0,00	0,00	0,00	0,00%
(-) 43	Pérdidas financieras	0,00	0,00	0,00	0,00%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	1.508.534,53	1.659.439,93	150.905,40	10,00%
(-) 44	Provisiones	329.526,32	563.150,89	233.624,57	70,90%
	MARGEN NETO FINANCIERO	1.179.008,21	1.096.289,04	-82.719,17	-7,02%
(-) 45	Gastos de operación	1.127.909,79	1.127.066,01	-843,78	-0,07%
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	51.098,42	-30.776,97	-81.875,39	160,23%
(+) 55	Otros ingresos operacionales	0,00	0,00	0,00	0,00%
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00	0,00%
	MARGEN OPERACIONAL	51.098,42	-30.776,97	-81.875,39	160,23%
(+) 56	Otros ingresos	88.812,59	143.909,98	55.097,39	62,04%
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	4.012,48	395,08	-3.617,40	-90,15%
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	135.898,53	112.737,93	-23.160,60	-17,04%
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	43.725,67	37.691,97	-6.033,70	-13,80%
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	92.172,86	75.045,96	-17.126,90	-18,58%

Fuente: Balance de Resultado

Elaborado por: Jimena Tigre

Análisis

De acuerdo al Análisis del Estado de Resultado, los ingresos han obtenido un incremento del (17,59%) en el año 2020, que surgen por el aumento de cobro de intereses y descuentos ganados con un (16,72%) con relación al periodo anterior además aumento el pago de interés causados por (28,49%) debido al incremento de socios en la cooperativa, por consiguiente los ingresos por servicios decrecieron un (-36,51%) por el manejo de cobranzas, tarifados con costo máximo y tarifados diferenciados, también se incrementó las provisiones para el año 2020 con un (70,90%) lo que significa que la cooperativa como segmento 3 mediante la resolución 575-2020-F manifiesta que provisionaran el (75%) de la cartera de riesgo y activos de riesgos de manera trimestral por lo que de esta manera afecta a las Ganancias y Pérdidas del ejercicio 2020, en la cuenta de gastos de operación decreció un (-0,07%) por disminución del personal, se obtuvo un incremento de otros ingresos del (62,04%) en cuanto a la recuperación de activos financieros, activos castigados, reversión de provisiones e intereses y comisiones de ejercicios anteriores, también existe una disminución de gastos y pérdidas del (90,15%) por intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores, por lo tanto siguiendo con una disminución de impuesto y participación de empleados por reducción del personal.

- **Ratios de cobertura de los Estados Financieros**

En base a los Balances Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Se Obtienen los siguientes resultados del periodo 2019 - 2020.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK KAWSAY” LTDA.

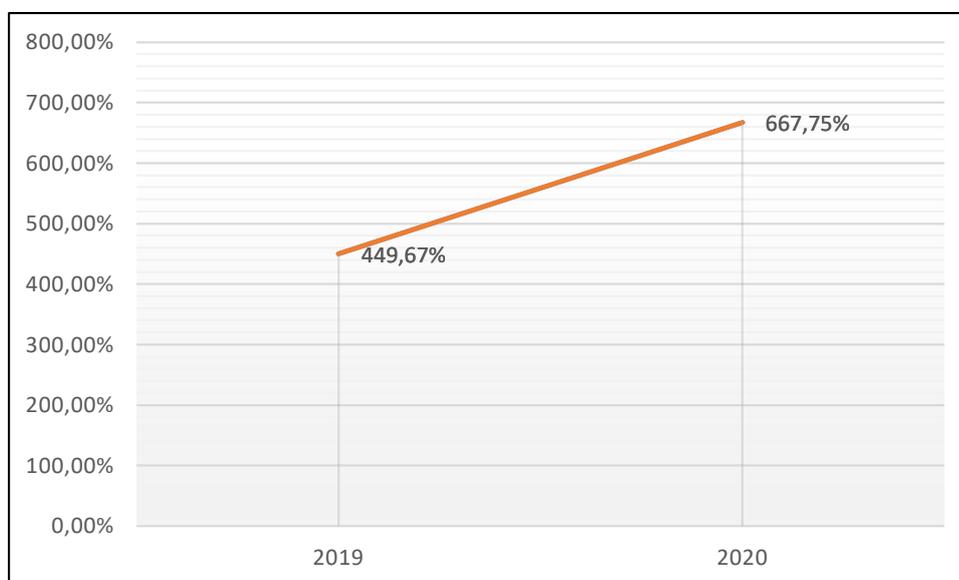
Tabla 16.- Cobertura Patrimonial de Activos

RATIOS	2019	2020
(PATRIMONIO + RESULTADO)/ ACTIVOS INMOVILIZADOS	449,67%	667,75%

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 10. Cobertura Patrimonial de Activos



Análisis

El Índice de Cobertura Patrimonial resulta del Patrimonio más resultado dividido para los activos inmovilizados, ya que mide la proporción del patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados, lo cual indica el crecimiento en el año 2020 por (667,75%) a diferencia del año 2019 con (449,67%) debido al crecimiento de las cuentas de propiedades y equipo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “SUMAK KAWSAY” LTDA.

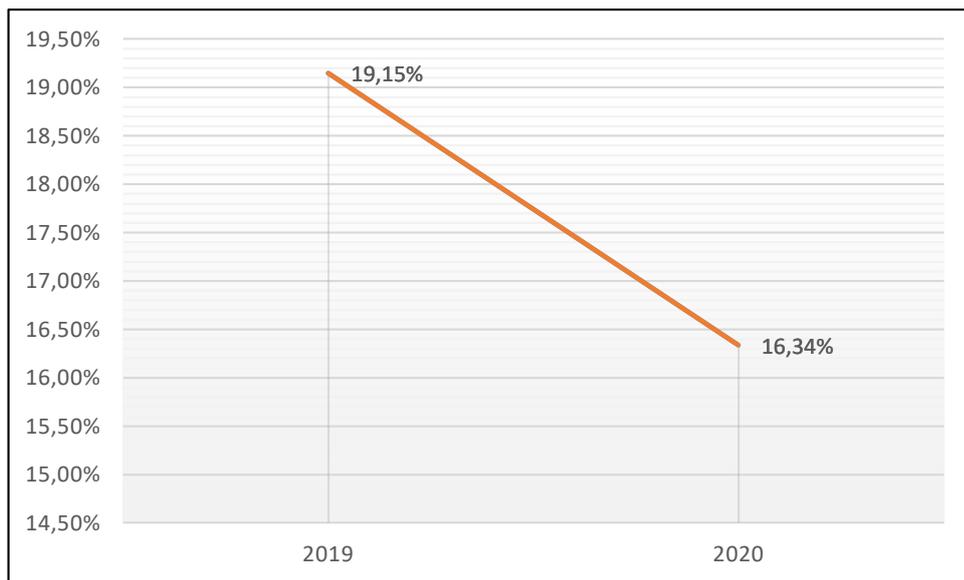
Tabla 17.- Índice de Liquidez

RATIOS	2019	2020
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	19,15%	16,34%

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 11. Índice de Liquidez



Análisis

El Ratio de Índice de Liquidez resulta de los fondos disponibles que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay que son los recursos que representan dinero efectivo, dividido por los totales de los Depósitos a Corto plazo menor o igual a un año. En el periodo determinado del año 2019 – 2020 lo que demuestra que este índice se encuentra en descenso (19,15%) (16,34%) por ende se considera razonablemente que al tener incrementos en el valor representado de fondos disponibles, corresponde a una efectiva posición de liquidez en la entidad evaluada.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK KAWSAY" LTDA.

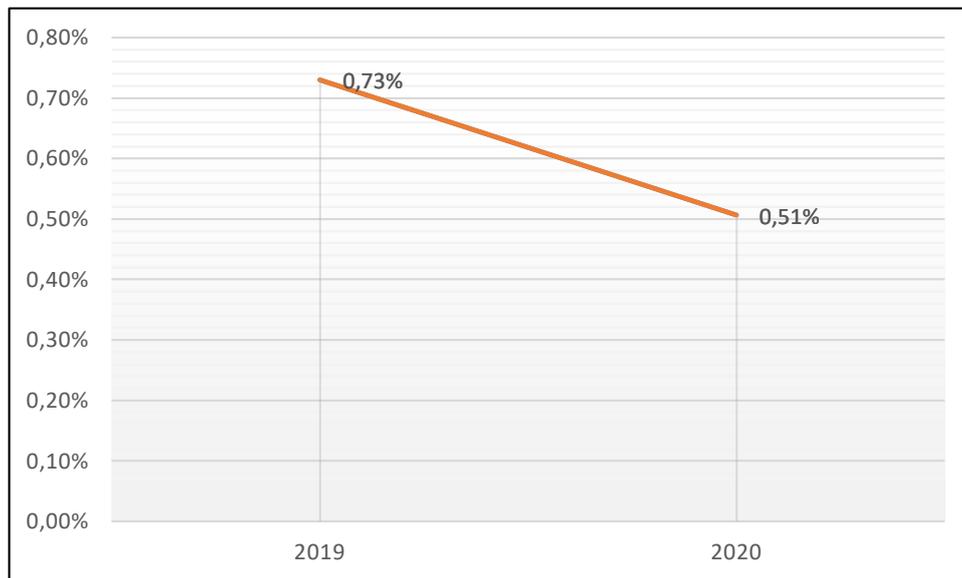
Tabla 18.- Índice de Rentabilidad Return on Assets (ROA)

RATIOS	2019	2020
RESULTADO DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO (ROA)	0,73%	0,51%

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 12. Índice de Rentabilidad Return on Assets (ROA)



Análisis

Este Ratio de Rentabilidad (ROA) permite conocer el rendimiento del resultado del ejercicio, dividido para los activos Promedio del periodo comprendido 2019 – 2020 lo cual podemos observar que para el año 2020 existe un decrecimiento con el (0,51%) a diferencia del año 2019 con el (0,73%). Este indicador es el encargado de medir la proporción de los resultados obtenidos por la Institución Financiera en un periodo económico en relación al promedio de sus activos, al obtener mayos valores en esta ratio indica una mejor condición de la entidad.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK KAWSAY" LTDA.

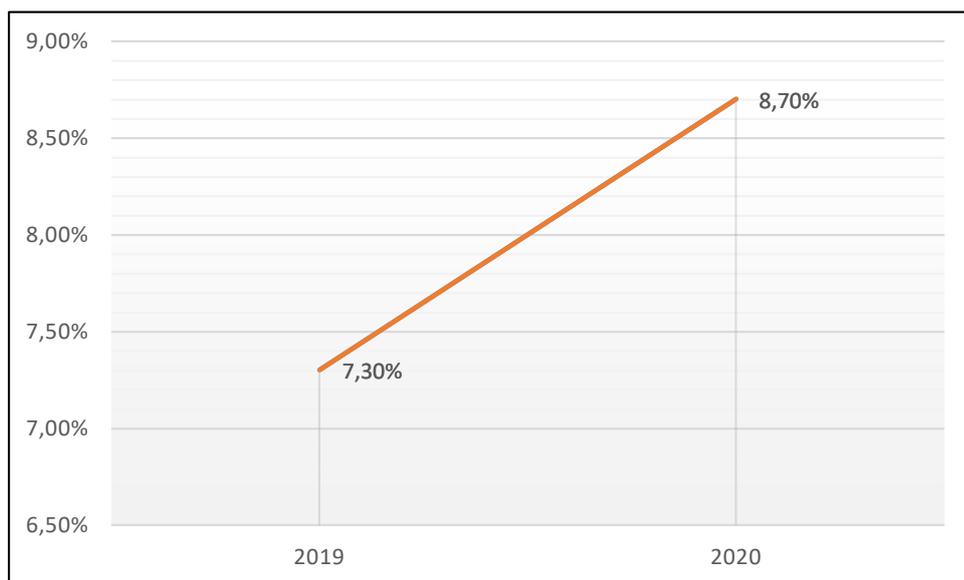
Tabla 19.- Índice de Rentabilidad Return on Equity (ROE)

RATIOS	2019	2020
RESULTADO DEL EJERCICIO/ PATRIMONIO * 100 (ROE)	7,30%	8,70%

Fuente: Estados Financieros

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 13. Índice de Rentabilidad Return on Equity (ROE)



Análisis

Este Ratio representa el rendimiento del patrimonio en función del Resultado del Ejercicio en función al Patrimonio o pérdida percibida por la organización. La Rentabilidad sobre el Patrimonio del periodo comprendido 2019 – 2020 se demuestra que existe un crecimiento del año 2020 con (8,70%) a diferencia del año 2019 con (7,30%) lo que significa que este ratio mide la rentabilidad del patrimonio, mientras mayor sea los valores, representa una mejor condición de la entidad.

Discusión

Para (Ramos Villacrés , 2014) en su tesis titulada, “Las políticas contables según normas de contabilidad locales e internacionales y la razonabilidad de la información financiera en la empresa Auplatec” constato que la empresa no cumple con las políticas contables como solución a la problemática diseño un Modelo de políticas contables basadas en normas locales e Internacionales sea implantada eficazmente y este determine excelentes resultados en cuanto a su información financiera, la Gerencia conjuntamente con todo el personal administrativo debe considerar como prioritario y aplicarlo inmediatamente en el departamento de contabilidad.

Según (Gloria Pazmiño, 2016) Su Proyecto de Investigación titulada “Gestión Administrativa – Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fututo Lamanense del Cantón La Maná, manifiesta que por la inadecuada aplicación de herramientas a nivel financiero como administrativo, que permitan controlar las operaciones diarias, como: créditos otorgados a socios con poca capacidad de endeudamiento y análisis previo de la situación financiera, retorno de capitales incrementado el nivel de morosidad en la institución, y sobre todo las razones de la disminución de la rentabilidad

De lo expresado anteriormente en la elaboración del objetivo 2 se procedió a realizar el análisis de los Balances Financieros y Balances de Resultado correspondientes del año 2019 – 2021 lo cual se verifico que existe una inadecuada aplicación de herramientas a nivel financiero para medir consecutivamente los niveles de rentabilidad (ROA) que se mide del resultado del ejercicio para los activos promedios decreciendo en el año 2020 un (-0,51%) mientras tanto mayor sea los valores, representa una mejor condición de la Institución.

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO 3

- **Identificar el nivel de riesgo, mediante la evaluación de los indicadores de morosidad, para conocer la calidad de cartera.**

Para proceder con este objetivo se obtuvo un reporte general anual y consolidado mediante la SEPS que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Tabla 20.- Reporte anual de la Cartera de Crédito

CLASIFICACION DE CARTERA	2019	2020
TOTAL CARTERA POR VENCER	11.040.053,70	13.177.749,87
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	23.091,51	20.061,82
CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	11.016.962,19	13.157.688,05
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	243.030,60	182.629,90
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	731,80	
CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	242.298,80	182.629,90
TOTAL CARTERA VENCIDA	310.184,81	317.758,43
CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA	-	1.150,15
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	535,95	
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	309.648,86	316.608,28
TOTAL CARTERA EN RIESGO O IMPRODUCTIVA	553.215,41	500.388,33
TOTAL CARTERA BRUTA	11.593.269,11	13.678.138,20
PROVISIONES	-612.043,39	-1.017.722,32
TOTAL CARTERA NETA	10.981.225,72	12.660.415,88

Fuente: Reporte SEPS

Elaborado por: Jimena Tigre

Gráfico 14. Reporte anual de la Cartera de Crédito General

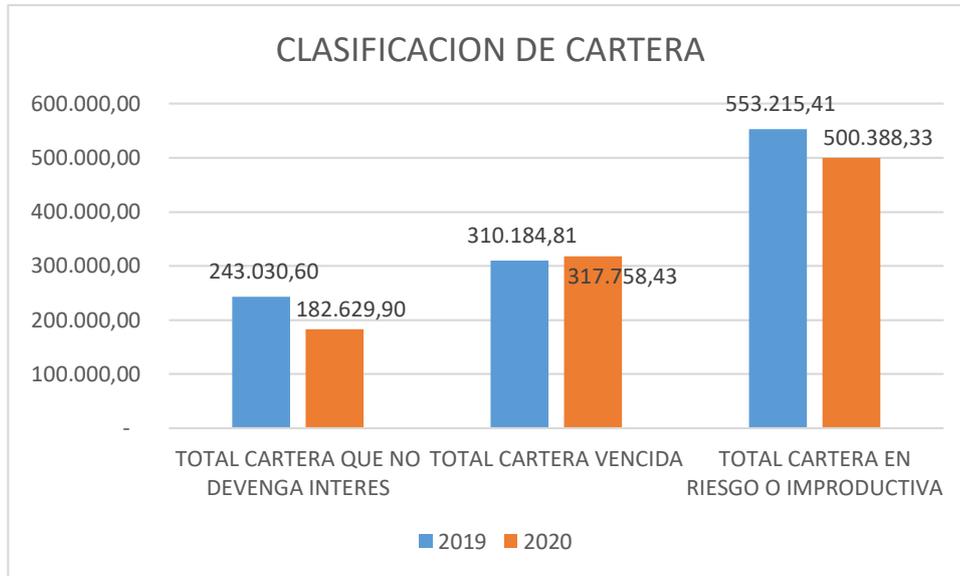


Tabla 21.- Calculo de la morosidad y riesgo de la Cartera General

CARTERA GENERAL	2019	2020
Cartera General Total	10.981.225,72	12.660.415,88
Cartera General vencida	310.184,81	317.758,43
Cartera General en riesgo	553.215,41	500.388,33
Cartera que no devenga interés	243.030,60	182.629,90

Fuente: Reporte SEPS

Elaborado por: Jimena Tigre

Se consultó los datos de la cartera de crédito General de la Cooperativa Sumak Kawsay del total de microcrédito como la de consumo, créditos sin cancelar, cartera vencida total, cartera vigente total, cartera en riesgo total, cartera que no devenga interés total con corte al 31 de diciembre del periodo 2019 – 2020.

Calculo de la morosidad en porcentaje

2019	
% Morosidad de la cartera General de la Cooperativa	$\frac{\text{Cartera General vencida total}}{\text{Total de la cartera General crédito consolidada}}$
=	$\frac{310.184,81}{10.981.225,72} = 0,0282$
=	$0,02825 \quad * \quad 100 = \mathbf{2,82\%}$

2020	
% Morosidad de la cartera General de la Cooperativa	$\frac{\text{Cartera General vencida total}}{\text{Total de la cartera General de crédito consolidada}}$
=	$\frac{317.758,43}{12.660.415,88} = 0,0251$
=	$0,02510 \quad * \quad 100 = \mathbf{2,51\%}$

Cálculo del % de mora de la cartera en riesgo general de la Cooperativa

2019	
% Cartera en Riesgo General de la Cooperativa	$\frac{\text{Cartera en Riesgo General Total}}{\text{Total de la cartera crédito consolidada}}$
=	$\frac{553.215,41}{10.981.225,72} = 0,0504$
=	$0,05038 \quad * \quad 100 = \mathbf{5,04\%}$

2020				
% Cartera en Riesgo General de la Cooperativa	Cartera en Riesgo General Total			
=	Total de la cartera crédito consolidada			
=	500.388,33		=	0,0395
=	12.660.415,88			
=	0,03952	*	100	= 3,95%

Análisis:

Se determinó que la morosidad a nivel general que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del año 2019 es del (2.82%) a diferencia del año 2020 con un porcentaje de morosidad de (2.51%) valor que decrece, por consiguiente en la cartera de riesgo se comprobó que existe un nivel alto en cuanto al año 2019 con un (5.04%) de cartera de riesgo, comparado con el año 2020 con un (3.95%) decreciendo el nivel de riesgo, lo que significa que está por debajo de los estándares permitidos por las entidades reguladoras.

Gráfico 15. Reporte anual de la Cartera de Crédito Agencia La Maná

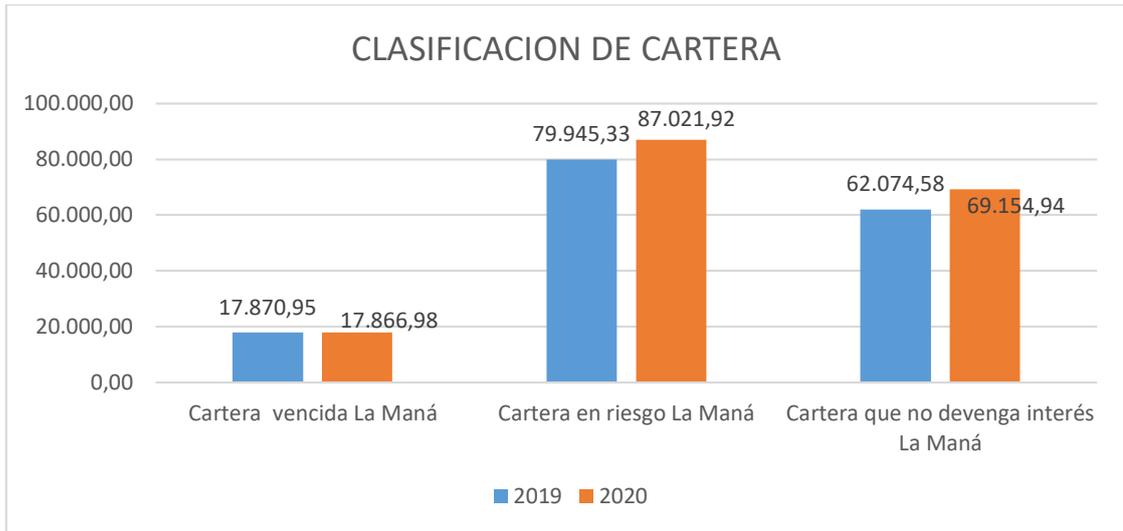


Tabla 22.- Cálculo de la morosidad y riesgo de la Agencia La Maná

CARTERA AGENCIA LA MANA		
CARTERA GENERAL	2019	2020
Cartera Total La Maná	4.138.045,30	4.176.806,22
Cartera vencida La Maná	17.870,95	17.866,98
Cartera en riesgo La Maná	79.945,33	87.021,92
Cartera que no devenga interés La Maná	62.074,58	69.154,94

Fuente: Reporte Cooperativa Sumak Kawsay 2019-2020

Elaborado por: Jimena Tigre

Se consultó los datos de la cartera de crédito Agencia La Maná de la Cooperativa Sumak Kawsay del total de Cartera, cartera vencida, cartera en riesgo, cartera que no devenga interés con corte al 31 de diciembre del periodo 2019 – 2020.

Calculo de la morosidad en porcentaje Agencia La Maná

2019					
% Morosidad de la cartera Agencia la Maná	Cartera vencida total				
=	Total de la cartera crédito consolidada				
=	17.870,95			=	0,0043
=	4.138.045,30				
=	0,00432	*	100	=	0,43%

2020					
% Morosidad de la cartera Agencia la Maná	Cartera vencida total				
=	Total de la cartera crédito consolidada				
=	17.866,98			=	0,0043
=	4.176.806,22				
=	0,00428	*	100	=	0,43%

Cálculo del % de mora de la cartera en riesgo Agencia La Maná

2019					
% Cartera en Riesgo Agencia la Maná	Cartera en Riesgo				
=	Total de la cartera crédito consolidada				
=	79.945,33			=	0,0193
=	4.138.045,30				
=	0,01932	*	100	=	1,93%

2020				
% Cartera en Riesgo	Cartera en Riesgo			
=	Total de la cartera crédito consolidada			
=	87.021,92	=	0,0208	
	4.176.806,22			
=	0,02083	*	100	= 2,08%

Análisis:

Se evaluó y demostró que la morosidad que maneja la Cooperativa Sumak Kawsay Agencia La Maná presento un nivel de (0.43%) del año 2019 indicando que para el año 2020 no ha aumentado ni disminuido el nivel de (0.43%) de morosidad lo cual está por debajo de los estándares permitidos de las entidades reguladoras; Sin Embargo la cartera de riesgo para el año 2019 es del (1.93%) por lo que para el año 2020 aumenta el nivel de riesgo con un (2.08%) por otro lado se demuestra que la Agencia la Maná se encuentra dentro de los estándares de riesgo, comparado con la Cartera de riesgo General de la Cooperativa se encuentra en un nivel alto, esto significa que el resto de Agencias que mantiene la institución indica nivel alto tanto de cartera de morosidad y riesgo afectando a la Institución Financiera.

Resultados

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay 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.

Discusión

Según (Quinatoa Agualongo, 2017) en su proyecto investigativo “Comportamiento de la Cartera de Crédito y su incidencia en la Liquidez de las Cooperativas de Ahorro y crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato, año 2015 Señala que, los créditos otorgados a los clientes deben ser eficientes, eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones, la gestión de recuperación de cartera, es un problema común en las Instituciones Financieras.

Mientras que para.

(Bach Ticse Quispe, 2015) en su tesis titulada, “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar Oficina Especial-El Tambo” si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la cartera atrasada. De ahí, la importancia de una buena administración de los riesgos crediticios para la toma de decisiones crediticias y gestionar los riesgos y por ende el logro de objetivos propuestos, si se recupera efectivamente los créditos, entonces minimizaremos los créditos vencidos.

De lo anteriormente expresado y en base a los Resultados del objetivo 3, se procedió a realizar el análisis del nivel de riesgos mediante los indicadores de morosidad y se pudo determinar que el producto de Crédito en la actualidad presente una mayor demanda debido a la situación del económica del país, por lo que al momento de no existir recuperación inmediata de cartera y un crecimiento con un (0,15%) de nivel de riesgo para el año 2020 y la baja captación de inversión, esto impacta a la valoración de las ratios de cobertura afectando a la rentabilidad final del ejercicio, convirtiéndose en cuentas incobrables.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Nunca consideres el estudio como una obligación, si no como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.”

Albert Einstein

5.1 CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la evaluación del Control Interno a los productos financieros, el análisis a los Ratios de Cobertura e indicar los niveles de morosidad y cartera de riesgo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda., se concluye lo siguiente:

- La evaluación del Control Interno a los productos financieros que presta la Institución, permitió determinar mediante los componentes evaluados, que existe incumpliendo en los manuales y reglamentos, el mismo que incide en el desempeño de los objetivos de la institución. Este análisis realizado expresa que el Nivel de Confianza es del 87,22% (Alta) y el Nivel de Riesgo es 12,78% (Bajo)
- Se analizó los niveles de ratios de cobertura del periodo lectivo 2019 y 2020 para medir la rentabilidad de la entidad y se determinó que el nivel de rentabilidad (ROA) que es del resultado del ejercicio para los activos promedio en el año 2019 tiene un crecimiento del (0,73%) a diferencia el año 2020 decreció a un (0,51%). En la ratio de rentabilidad (ROE) que es del resultado del ejercicio para el patrimonio, indicando que en el año 2019 se obtuvo un nivel de (7,30%) en comparación del 2020 existe un crecimiento del (8,70%).
- Se identificó el nivel de riesgo, mediante la evaluación del nivel de morosidad para determinar la calidad de cartera de la Cooperativa Agencia La Maná y se demostró que en el año 2019 – 2020, se mantiene el nivel de morosidad con un (0,43%). El nivel de cartera de riesgo para el año 2019 es de (1,93%) en

comparación al año 2020 existe un crecimiento del (2,08%) existiendo una diferencia de incremento del (0,15%) del nivel de riesgo, demostrando que la agencia La Maná se encuentra dentro de los estándares de riesgos, comparada con la Cartera de Riesgo General de la entidad.

5.1 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.

- Dar seguimiento al cumplimiento de Control Interno según lo dispuesto en el Manual de Políticas y procedimientos de cada área de los productos financieros que ofrece la entidad, así mismo también como el Reglamento Interno, de esta manera el encargado de la Agencia Responsable, desarrollará sus funciones de manera correcta, por ende, permitirá tomar decisiones inmediatas al presentarse algún inconveniente que pueda afectar a la institución.
- Realizar consecutivamente análisis financieros de Ratios de Cobertura para dar seguimiento a los niveles de rentabilidad, y dar a conocer a los directivos de la Cooperativa la información necesaria para la correcta toma de decisiones, lo cual contribuyan al mejoramiento de la entidad.
- Analizar continuamente las estrategias que se aplican para la recuperación de la morosidad y cartera vencida para que de esta manera no se vea comprometida la rentabilidad y estabilidad económica de manera general de la Institución Financiera, debido a su incremento en el nivel de riesgo en el año 2020.

Referencia Bibliografía

- Ana Beraza Garmendia, A. G. (2015). *Gestion de Entidades Financieras - Un enfoque practico de la gestion bancario actual* (Primera ed.). Madrid: ESIC BUSINESS MARKETING SCHOOL. Recuperado el 21 de 08 de 2020
- Caisabanda, S. F. (Febrero de 2019). Evaluación de control interno en el departamento de credito en una Cooperativa de Ahorro y Credito: Caso Rhumy Wara Ltda. Ambato, Azuay, Ecuador: Pontifica Universidad Catolica del Ecuador. Recuperado el 21 de 08 de 2020, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
- Carrasco, R. D. (2013). *Productos Financieros Basicos y su Calculos*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Castro, A. M. (2014). *Credito y Cobranza* (Primera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 21 de 08 de 2015
- Dirección Nacional Jurídica - Departamento de Normativa. (28 de 02 de 2015). Reglamento para la Aplicacion de la Ley de Regimen Tributario Interno (Decreto N° 374). Ecuador. Recuperado el 22 de 08 de 2020
- Estado, A. d. (16 de Diciembre de 2014). <https://www.oas.org/juridico>. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Financiero, C. O. (21 de 08 de 2018). *Fiel Wed Evolucion Juridica*. Recuperado el 22 de 08 de 2020, de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>

- Gaitan, R. E. (2015). *Control Interno y Fraudes Analisis de informe COSO I, II y III con base a los siglos transaccionales* (Tercera ed.). Bogota, Colombia: Ecoediciones. Recuperado el 21 de 08 de 2020
- Hernandez, J. R. (2015). *Marketing Financiero - Estrategias y planes de accion para mercados complejos* (Primera ed.). España: ESIC Business Marketing School. Recuperado el 21 de 08 de 2020
- José, B. R. (2015). Aplicación de un modelo de control y gestión financiera en la recuperación de cartera y maximizar los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito 13 de Abril. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Recuperado el 22 de 08 de 2020, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/862>
- Ley Organica de Economia Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2018). Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 22 de 8 de 2020, de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoria Integral Normas y Procedimiento* (Segunda ed.). Bogota, Colombia: Ecoediciones. Recuperado el 21 de 08 de 2020
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoria de Control INterno*. Bogota, Colombia: Ecoediciones. Recuperado el 21 de 08 de 2020
- Marcelina, B. P. (2015). Auditoria de control interno y su incidencia en el área administrativa de la cooperativa ahorro y crédito futuro Lamanense, canton La Maná año 2013. Quevedo, Los Rios, Ecuador: Quevedo: UTEQ. Recuperado el 22 de 08 de 2020, de Auditoria de control interno y su

incidencia en el área administrativa de la cooperativa ahorro y crédito futuro
Lamanense, canton La Maná año 2013

Posada, J. C. (2014). *Elementos Basicos de Control, La Auditoria y la revision Fiscal*.

(J. C. Posada, Ed.) Audit - Auditado.

Quintanilla Romero, M. A. (2015). *La Gestion en la Auditoria*. Quintanilla Romero,

Marco Antonio. Recuperado el 21 de 08 de 2020

Rocha, E. J. (Enero 2015). *1, 2, 3, Educacion Financiera para niños y jovenes*

(Primera ed.). (C. H. Monedero, Ed.) Mexico: LID Editorial Mexicana.

Recuperado el 21 de 08 de 2020

Rodriguez, E. N. (2015). *Gestion Comercial de productos y servicios financieros y los*

canales complemetarios. España: PARANINFO. Recuperado el 21 de 08 de
2020

Solidaria, S. d. (2012). *JR-STE-2012-003 / Regulación para la Segmentación de las*

Cooperativas de Ahorro y Crédito. Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/interna-npe?1316>:

[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SegmentaciON.pdf/b36c828
c-b3ca-4995-83a7-9521b0e63a43](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SegmentaciON.pdf/b36c828c-b3ca-4995-83a7-9521b0e63a43)

Superintendencia de Economía Popupar y Solidaria. (Octubre de 2016). Serie Estudios

sobre la Economía Popular y Solidaria. (Primera). Quito, Pichincha, Ecuador:

Consejo Editoria - Hugo Jácome, Francisco Rhon, Mateo Villalba y Julio

Oleas. Recuperado el 22 de 08 de 2020, de www.seps.gob.ec

Torres, J. M. (2016). *Control Interno* (Primera ed.). Peru: Universidad Católica Los

Ángeles de Chimbote. Recuperado el 21 de 08 de 2020

ANEXOS

6. ANEXOS

Anexo 1.- Informe URKUND

Quevedo 16 de mayo 2021

Señor Ingeniero

Roque Vivas Moreira, Msc.

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO UTEQ

Presente. -

De mis Consideraciones:

En calidad de Director de Proyecto de Investigación Titulado “**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTON LA MANA AÑO 2019 – 2020**”, me permito manifestar a usted y por su intermedio a los Miembros del Tribunal.

Que la **Ing. TIGRE MENDOZA JIMENA LISSETH** Egresada de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, ha cumplido con las correcciones de su proyecto de investigación de acuerdo el Reglamento de Graduación de Posgrado de la UTEQ, y se ha subido su proyecto de grado al sistema de URKUND. En este sentido, tengo a bien certificar la información reflejada en el sistema con un porcentaje del 2%.

Curiginal

Document Information

Analyzed document	tesis Jimena Tigre revision 29 03 PARA REVISION URKUND.docx (D100146250)
Submitted	3/30/2021 6:31:00 AM
Submitted by	Martinez Medina Carlos Manuel
Submitter email	cmartinez@uteq.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	cmartinezmedina.uteq@analysis.urkund.com



Firmado digitalmente por:
**CARLOS MANUEL
MARTINEZ MEDINA**

Ing. Carlos Manuel Martínez Medina. MSC
DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2.- Carta de Presentación

Quevedo, 30 de septiembre de 2020

Ing. David Escobar

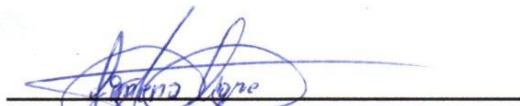
**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SUMAK
KAWSAY" AGENCIA LA MANÁ**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de parte del suscrito, a su vez por medio de la presente solicito autorización e información efectuar el proyecto de tesis en la prestigiosa Institución Financiera que usted dirige con el tema: **"CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK KAWSAY CANTON LA MANA AÑO 2019-2020"** previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por la atención que se designe a la presente, me suscribo a usted.

Atentamente,



Ing. Tigre Mendoza Jimena Lisseth
MAESTRANTE



Recibido 1 de Octubre
Hora: 10:00 am

Anexo 3.- Carta de Aceptación



SUMAK KAWSAY[®]
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Quevedo, 05 de octubre de 2020

Ing.
Jimena Tigre Mendoza
Presente.

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo, en atención a su pedido como Jefe de Agencia la Maná para que desarrolle el tema **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PRODUCTOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANA AÑO 2019-2020”** previo a la obtención del título de Magister de Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Atentamente,

Ing. David Escobar Guilcaso
Jefe de Agencia La Maná

AGENCIAS

■ **Matriz Latacunga**
Av Marco Aurelio Subia y Río
Guayas
Telf.: (032) 809 624

■ **La Maná**
Av. Gonzalo Albarracín (entre los Álamos
y San Pablo) frente a la Plaza de
Comerciantes Minoristas
Telf.: (032) 695 563

■ **Pujilí**
Calle Antonio José de Sucre
y Belisario Quevedo 627 Esq.
Telf.: (032) 725 555

■ **Santo Domingo**
Km. 1 Vía Quevedo,
Redondel del Indio Colorado.
Telf : (022) 763 251

■ **Sangolquí**
Av. Calderón y Riofrío Esq.
frente al C.C. Tirara
Telf.: (023) 808 093



Juntos hacia el buen vivir!
| www.sumakkawsay.fin.ec |

Anexo 4.- Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Credito “SUMAK KAWSAY”

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	JACOME MARTINEZ MAIRA ALEJANDRA	GERENTE
2	GUAMAN PILATASIG SEGUNDO BALTAZAR	PRESIDENTE CONSEJO DE ADMINISTRACION
3	HERRERA SANCHEZ DANNY MAURICIO	SECRETARIO
4	GUEVARA MORENO GRETA	VOCAL
5	CUYO AYALA MARIA	VOCAL
6	MENDOZA BASURTO DIANA	VOCAL
7	NINASUNTA AYALA MANUEL	VOCAL
8	CAMACHO GARCIA ROMEL	VOCAL
9	SORIANO CARRIEL JOSE	VOCAL
10	CERCADO GAIBOR JEFFERSON	VOCAL
11	OÑA CAIZA LUIS HUMBERTO	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA
12	PEÑA VILLAFUERTE MIRIAN	VOCAL
13	REYES PEÑAHERRERA EDWIN	VOCAL

Anexo 5.- Cuestionario Aplicado a la Institución Financiera Agencia La Maná

1. ¿El Jefe de Agencia legaliza las aperturas de cuentas de los socios?

SI

NO

2. ¿Se actualizan periódicamente las direcciones o domicilios de los clientes?

SI

NO

3. ¿Existe un control al realizar un depósito o retiro sin cartolas?

SI

NO

4. ¿Se cumple la aprobación de créditos con los niveles de comité según el manual de crédito y cobranzas?

SI

NO

5. ¿Existe un control de las carpetas o documentos de los socios que se encuentran archivados?

SI

NO

6. ¿Se cumple la aprobación de crédito con el análisis y evaluación establecido en el manual?

SI

NO

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

N^a	TIEMPO DE RETRASO	RESPUESTAS
1	5 días antes de la cuota	SMS
2	0 a 3 días	Llamada telefónica o SMS
3	4 a 15 días	Notificación del Oficial de negocios
4	16 a 30 días	Notificación del Oficial de negocios con el jefe de agencia
5	31 en adelante	Notificación del Abogado con el Jefe de Negocios
		TOTAL

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

N^a	RESPUESTAS	FRECUENCIA	PONCENTAJE
1	Sobreendeudamiento	7	70 %
2	Desconocimiento de fecha de pago	2	20 %
3	Falta de previo aviso	1	10 %
TOTAL		10	100 %

Anexo 6.- Productos y Servicios que Ofrece la COAC

Productos y servicios que ofrece

La COAC Sumak Kawsay tiene a disposición de sus socios los siguientes productos y servicios.

1. Productos

La Institución está inclinada hacia el desarrollo económico bilateral, es decir de sus socios y de la entidad, por lo que ofrece varios servicios como complementos financieros entre ellos están los siguientes.

Ahorros



- **Ahorros a la Vista**

Pagamos los mejores intereses en el mercado, Ahorre y retire su dinero en el momento que necesite en cualquiera de nuestras oficinas.

Beneficios

- Ser socios de la institución, lo cual conlleva a la realización de cualquier tipo de crédito.
- Seguro de vida, asistencia médica para el socio y atención para sus dependientes con los mejores beneficios del mercado y las mejores coberturas.
- No tiene costo de mantenimiento.
- Dirigido a persona naturales y jurídicas

- Firma individual y conjuntas
- Genera una tasa de interés del 1% anual
- Ahorros protegidos por la COSEDE

- **Ahorro Programado**

Un centavo ahorrado es un centavo ganado. Te ayudamos a cumplir tus sueños, con las mejores tasas de interés. Inicia creando tu cuenta de Ahorro Programado, con capitalización mensual de interés a corto plazo.

Características

- Monto mínimo de ahorro \$10
- Plazo mínimo de 6 meses
- Capitalización mensual de interés
- Generación de interés de hasta el 9%

Créditos



Es el principal producto financiero que presta la entidad y consiste en otorgar recursos económicos a sus asociados, para satisfacción de necesidades.

- **Crédito de Consumo**

Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos (compra de bienes muebles, vehículos para uso personal, legalización de escrituras y servicios básicos, gastos médicos y estudios) no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidas en el segmento de consumo ordinario

- **Microcréditos**

Es otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a \$100.000 o a un grupo de prestarios 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 la ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional

Para el Microcrédito se establecen los siguientes Sub-segmentos de crédito.

- Microcréditos desde \$ 200
- Microcréditos desde \$ 15.001 hasta \$ 30.000
- Microcréditos desde \$ 30.001 hasta \$ 50.000 Hipotecario

Inversiones



**Invierta sus utilidades a
plazo fijo**
y rentabilice su dinero al mejor interés.
Seguridad - Confianza - Rentabilidad

Rentabilice su dinero al mejor interés del mercado financiero.

Características

Depósitos donde el socio mantiene una suma de dinero establecida por un periodo de tiempo definido, especificado en un contrato entre el cliente y la institución, a cambio de un interés determinado y con la obligación de no retirar el dinero hasta el vencimiento del plazo pactado, las tasas varían de acuerdo al tiempo de la inversión

- Monto mínimo de depósito \$100.
- Forme parte del portafolio de inversiones y gane de hasta el 12 % de interés.
- Mientras más largo es el tiempo de su inversión, más alta es la tasa de interés.

Ventajas

- Créditos hasta el 90% de la inversión, sin base y sin garante.
- Cero costos de mantenimiento
- Retirar sus intereses en cualquiera de nuestras agencias
- Rentabilidad asegurada
- Disponibilidad de dinero en el día del vencimiento
- Excelente tasa de interés en el mercado

2. Servicios

Educación financiera



programas de capacitación financiera mediante el cual pretende generar una cultura financiera que promueva el conocimiento de los derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos respecto del sistema financiero.

Recaudaciones



Recaudaciones y pagos de todos los servicios básico

Anexo 7.- Fotos de la Institución Financiera Agencia La Maná



