



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: “EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO II QUE PERMITA IDENTIFICAR LOS RIESGOS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA, DE LA PROVINCIA TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2016-2017”.

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría.

Autores:

Caranqui Torres Alex Fabricio

Toainga Jerez Maritza Katherine

Tutor:

Ing. Freddy Ramón Miranda Pichucho

Latacunga - Ecuador

Septiembre-2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotros, Caranqui Torres Alex Fabricio y Toaingá Jerez Maritza Katherine, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: “Evaluación de los procedimientos de control interno bajo el método Coso II que permita identificar los riesgos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la provincia Tungurahua, en el periodo 2016-2017”, siendo el Ing. Freddy Ramón Miranda Pichucho, Tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Caranqui Torres Alex Fabricio
C.I. 180536149-8



Toaingá Jerez Maritza Katherine
C.I. 200011942-6

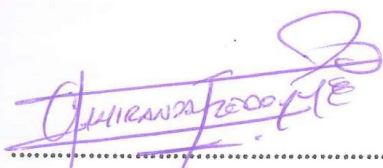
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema:

“Evaluación de los Procedimientos de Control Interno bajo el Método Coso II que Permita Identificar los Riesgos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la Provincia Tungurahua, en el Periodo 2016-2017”, de Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Septiembre del 2018

Tutor



Ing. Freddy Ramón Miranda Pichucho

TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

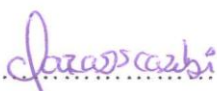
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas ; por cuanto, el o los postulantes: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toaingá Jerez Maritza Katherine con el título de Proyecto de Investigación: “Evaluación de los procedimientos de control interno bajo el método Coso II que permita identificar los riesgos de crédito de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda., de la Provincia Tungurahua, en el Periodo 2016-2017”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, septiembre del 2018

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Nombre: Ing. Clara Razo

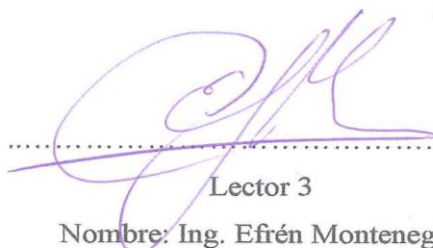
C.C:050276531-6



Lector 2

Nombre: Ing. Julio Salazar

C.C:050117350-4



Lector 3

Nombre: Ing. Efrén Montenegro

C.C:050220999-2

AGRADECIMIENTO

Dedico este proyecto de investigación a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mi padre Víctor Caranqui, a mi madre Gladis Torres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora los amo con todo mi corazón.

Alex

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios por guiar mis pasos y bendecirme a lo largo de mi carrera por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles y por brindarme una vida llena de grandes aprendizajes y sobre todo momentos de alegrías y recuerdos inolvidables.

A mis padres Luis Toainga y María Jerez, quienes me brindaron su apoyo incondicional de comienzo a fin para que se pueda hacer realidad una de mis grandes sueños.

A mis hermanos Junior Toainga y Dayanna Toainga por haberme brindado apoyo incondicional en las buenas y en las malas sobre todo por su amor y cariño aun estando lejos gracias por las llamadas y llenar de alegría mis días.

Mary

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente. A mi familia por haberme dado la oportunidad de formarme en la universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo. A mis hermanos Wilmer Caranqui y Lenin Caranqui por estar conmigo y apoyarme siempre los quiero mucho. A mi sobrina María, para que vea en mí un ejemplo a seguir. A mi abuelita Dolores, a mis tías Gloria, Carmela, Rosa por compartir los buenos y malos momentos conmigo quienes han puesto toda su confianza para lograr un objetivo más en mi vida.

Alex

DEDICATORIA

Llena de alegría y emoción dedico a Dios por ayudarme a terminar el proyecto de investigación gracias por darme la fuerza necesaria para hacer realidad el sueño más anhelado, por ponerme en este mundo loco, y sobre todo por estar conmigo en cada segundo de mi vida. A mis abuelitos quienes estuvieron siempre apoyándome y brindándome su comprensión, cariño y amor, con sus palabras llenas de aliento para alcanzar mi objetivo y es para mí una gran satisfacción poder tenerlos junto a mí.

Mary

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “Evaluación de los procedimientos de control interno bajo el método Coso II que permita identificar los riesgos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la provincia Tungurahua, en el período 2016-2017”.

Autores: Caranqui Torres Alex Fabricio
Toainga Jerez Maritza Katherine

RESUMEN

Es evidente la problemática que enfrentan múltiples instituciones financieras, en cuanto a la necesidad de evaluar sistemáticamente sus procesos de control interno en la medida que la inexistencia de métodos y sistemas de evaluación ocasionan un deficiente control de los procesos de gestión y administrativos; establecer los aspectos positivos, negativos, a mejorar en función de un análisis evaluativo, que les permita determinar los elementos que aún no se implementan. Por ello, la valoración se debe realizar desde metodologías que faciliten el análisis de dichos aspectos, como el método COSO II, que permite la evaluación desde componentes puntuales: ambiente de control interno, comunicación, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión, si se tiene en cuenta que las entidades financieras requieren de un nivel de confianza óptimo que permita la disminución del nivel de riesgo crediticio. En virtud de lo antes citado, nace la inquietud de realizar una investigación, cuyo objetivo principal es evaluar los procedimientos de control interno bajo el método Coso II que permita identificar los riesgos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la provincia Tungurahua, en el período 2016-2017, como premisas para enunciar y proyectar soluciones. Mediante este método porque a diferencia del método COSO I, facilita enfoques más extensos y sólidos en gestión de riesgos y desde sus componentes, se puede mejorar la eficacia de la gestión de riesgos, a partir de la identificación de las dimensiones e indicadores del nivel de confianza mediante el método Coso II como variable, desde un cuestionario que mide los factores claves del método antes mencionado. Finalmente, se realizó una evaluación del nivel de confianza para sugerir propuestas y alternativas que permitan fortalecer el control interno estableciendo como conclusión principal existe un nivel de confianza adecuado. Además, se consideró que en la Cooperativa es importante la aplicación del método antes mencionado para el análisis y evaluación de riesgo de crédito, teniendo en cuenta que no se ha realizado dicho método con anterioridad

Palabras Claves: Control interno, Coso II, Riesgo de Crédito, Financiero, Cooperativa, Evaluación.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

TITLE: “Evaluación de los procedimientos de control interno bajo el método Coso II que permita identificar los riesgos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la provincia Tungurahua, en el período 2016-2017”.

Authors: Caranqui Torres Alex Fabricio

Toaingá Jerez Maritza Katherine

ABSTRACT

Internal Control is a fundamental element in each of the companies and public institutions if it is considered that it facilitates the efficient and integral control of the entire organization. This approach has its importance, in the sense that internal control is a set of procedures, policies, rules and organizational plans, which aim to ensure efficiency, security and order in the financial, accounting and administrative management of the company (safeguard of assets, fidelity of the information and registration process, compliance with defined policies). Financial entities are companies whose purpose is the acquisition, placement of financial resources of natural and legal persons, and the provision of services to their clients, which requires an optimum level of trust in internal control that allows the decrease in the level of credit risk. By virtue of the aforementioned, there is the concern to carry out an investigation, whose purpose will be to evaluate the internal control procedures under the Coso II method that allows to identify the credit risks of the Ambato Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Tungurahua province, in the period 2016-2017, so it is considered important and is a need for companies, the evaluation of these procedures as premises to enunciate and project solutions to strengthen internal control. From these perspectives, the research has as its fundamental purpose, to carry out an evaluation of the internal control from the Coso II method, from the identification of the dimensions and indicators of the level of confidence in internal control through Coso II as a variable, which allows designing a reliable and valid technique for conducting the diagnostic study in the Cooperative from a questionnaire that measures the key factors of the aforementioned method, preliminary internal control questionnaire, to perform a compliance test of critical areas from the verification of documentation and registration of evidences. Finally, an assessment of the level of confidence in internal control will be made to suggest proposals and alternatives that allow internal control to be strengthened.

Keywords: Internal control, Coso II, Credit Risk, Financial, Cooperative, Evaluation.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del Proyecto de Titulación II, al idioma Inglés presentado para los Egresados: **CARANQUI TORRES ALEX FABRICIO Y TOAINGA JEREZ MARITZA KATHERINE** de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Facultad de Ciencias Administrativas, cuyo título versa "EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO II QUE PERMITA IDENTIFICAR LOS RIESGOS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA, DE LA PROVINCIA TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2016-2017", lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, Septiembre del 2018

Atentamente,


.....
Lic. NELSON WILFRIDO GUAGCHINGA CHICAIZA

C.C. 050324641-5

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	4
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
5. OBJETIVOS.....	5
5.1. General	5
5.2. Específicos.....	5
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	6
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	7
7.1. Evaluación de procesos de control interno mediante el método Coso II	7
7.2. Análisis de Riesgos	12
7.3. Evaluación de riesgos.....	12
7.4. Gestión de riesgos	13
7.5. Riesgos crediticios.....	13
7.6. Los Principales Riesgos en Instituciones Financieras son los siguientes:.....	14
7.7. Sistema Financiero. Aspectos Conceptuales.....	16
7.8. Sistema Financiero Ecuatoriano	17
7.9. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano.....	17

7.10.	Cooperativismo	17
7.11.	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	20
7.11.1.	Objetivos Institucionales	21
7.11.2.	Análisis de las tasas de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.....	22
7.11.3.	Operaciones del Activo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. ...	23
7.11.4.	Crédito. Factores determinantes	23
7.11.5.	Descripción de los Créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.....	24
7.11.6.	Los requisitos para créditos son los siguientes:.....	26
7.11.7.	Créditos para la Vivienda.....	26
7.11.8.	Microcréditos.....	27
7.11.9.	Categorías de Riesgo de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.....	29
7.11.10.	Límite de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	32
7.11.11.	Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda	32
7.11.12.	Funciones del analista de crédito.....	34
8.	VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	34
9.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	34
9.1	Enfoque de la Investigación	34
9.2	Tipo de investigación	35
9.3	Técnica de investigación, procesamiento y análisis de datos.....	35
9.4	El instrumento de la investigación	37
9.5	Validez del Instrumento	37
9.6	Métodos de investigación.....	37
9.7	Población y Muestra.....	38
10.	ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
11.	IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS). 81	
11.1	En lo económico - social	81
11.2	En lo cultural	81
11.3	En lo ambiental.....	81
11.4	En lo científico	81

12.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	82
13.	ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LOS PERÍODOS 2016 – 2017.	83
14.	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	90
15.	CONCLUSIONES.....	92
16.	RECOMENDACIONES	94
17.	REFERENCIAS	95
18.	ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas	Pág.
Tabla 1. Beneficiarios directos.....	4
Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados.....	6
Tabla 3. Componentes del método COSO II	9
Tabla 4. Tasas Activas Referenciales al 2013.....	23
Tabla 5. Población.....	38
Tabla 6 Cuestionario control interno.....	39
Tabla 7 Nivel de Confianza.....	42
Tabla 8 Ambiente de Control.....	42
Tabla 9 Establecimiento de Objetivos.....	42
Tabla 10 Cuestionario de Control Interno.....	43
Tabla 11 Nivel de Confianza.....	45
Tabla 12 Identificación de eventos	45
Tabla 13 Evaluación de riesgos.....	45
Tabla 14 Cuestionario de Control Interno.....	46
Tabla 15 Nivel de Confianza.....	47
Tabla 16 Respuesta al riesgo.....	47
Tabla 17 Actividades de Control.....	48
Tabla 18 Cuestionario de Control Interno.....	49
Tabla 19 Nivel De Confianza.....	51
Tabla 20 Comunicación	51
Tabla 21 Monitoreo.....	51
Tabla 22: Identificación de los Riesgos de Crédito.....	52
Tabla 23: Propósitos que se persiguen con la organización.....	53
Tabla 24: Importancia a indicadores	54
Tabla 25: Estrategias para disminuir la cartera vencida.....	55
Tabla 26: Considera Ud. Importante el Diseño DE UN Sistema de Medición y Control de Riesgos de Créditos.....	56
Tabla 27: Impactos de la morosidad.....	57
Tabla 28: Pregunta VIII: Políticas de recuperación de créditos	58
Tabla 29 Políticas de cobranza	59
Tabla 30: Políticas de créditos y cobranzas	60

Tabla 31: Propuestas Crediticias	61
Tabla 32: Frecuencia de reuniones de los asesores	62
Tabla 33: Gestión realizada	63
Tabla 34: Tipos De Créditos.....	64
Tabla 35: Índice de Morosidad.....	65
Tabla 36: Comportamiento de la Morosidad	66
Tabla 37: Evaluación de control interno.....	67
Tabla 38: Nivel de confianza en control interno	68
Tabla 39: Plan Estratégico para disminuir el índice de morosidad	69
Tabla 40: Matriz de Riesgos	72
Tabla 41: Respuesta al Riesgo.....	74
Tabla 42: Valoración de Probabilidad	75
Tabla 43: Semafización.....	75
Tabla 44: Calificación De Riesgo.....	76
Tabla 45: Mapa de Riesgos	78
Tabla 46: Discusión aspectos Positivos y Negativos.....	79
Tabla 47: Presupuesto.....	82
Tabla 48: Comparación	83
Tabla 49: Tabla de contingencia Nivel de Confianza en control interno	91
Tabla 50: Prueba Chi Cuadrado.....	91
Tabla 51: Operacionalización de Variables	102
Tabla 52: Cuestionario.....	105

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración	Pág.
Ilustración 1: Identificación de los Riesgos de Crédito.....	52
Ilustración 2: Propósitos que se persiguen con la organización.....	53
Ilustración 3: Importancia a indicadores	54
Ilustración 4: Estrategias para disminuir la cartera vencida.....	55
Ilustración 5: Considera ud. importante el diseño de un sistema de medición y control de riesgos de créditos.....	56
Ilustración 6: Impactos de la morosidad	57
Ilustración 7: Políticas de recuperación de créditos	58
Ilustración 8 Políticas de cobranza	59
Ilustración 9: Políticas de créditos y cobranzas	60
Ilustración 10: Propuestas Crediticias	61
Ilustración 11: Frecuencia de Reuniones de los Asesores.....	62
Ilustración 12: Gestión realizada.....	63
Ilustración 13: Tipos De Créditos	64
Ilustración 14: Índice de Morosidad.....	65
Ilustración 15: Comportamiento de la Morosidad.....	66
Ilustración 16: Evaluación de control interno.....	67
Ilustración 17: Nivel de confianza en control interno	68
Ilustración 18 Plan Estratégico para disminuir el índice de morosidad	69

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tema:

“EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO II QUE PERMITA IDENTIFICAR LOS RIESGOS DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA, DE LA PROVINCIA TUNGURAHUA, EN EL PERIODO 2016-2017”.

Fecha de inicio:

Octubre del 2017

Fecha de finalización:

Septiembre 2018

Lugar de ejecución:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación Vinculado:

Ninguno

Equipo de Trabajo:

Alex Caranqui

Maritza Toainga

Tutor:

Ing. Freddy Ramón Miranda Pichucho

Área de Conocimiento:

Auditoría

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Auditoría

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El análisis y la evaluación de los procesos de control interno bajo el método COSO II, facilitan la identificación de los posibles eventos y riesgos que puedan afectar a las entidades financieras como a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

El Sistema de Control Interno permitirá verificar si existe una adecuada aplicación de métodos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección para salvaguardar activos, cumplir con normas, leyes y lograr eficiencia y eficacia en las operaciones, obtener fiabilidad en la información y verificar si las actividades se desarrollan en un ambiente apropiado para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., logre sus objetivos, minimice los riesgos para fortalecer la estructura de control interno.

La presente investigación está relacionado con el seguimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., provincia de Tungurahua para el período comprendido del 2016 al 2017, con el objetivo de evaluar los procedimientos de control interno bajo el método Coso II que permita identificar los riesgos de crédito de la Instituciones, como punto de partida para la realización de un informe profesional, sobre el cumplimiento de los procedimientos internos, así como también la efectividad del sistema, el cumplimiento de la normativa, la eficiencia, eficacia y calidad de gestión.

En esta investigación es notable la importancia en la medida que pretende determinar un deficiente control y supervisión en los procesos administrativos dentro del desarrollo de las actividades; realizar la evaluación y examen del grado de eficiencia, eficacia y economía, en la consecución de los objetivos institucionales, aportando estrategias necesarias para tomar medidas reformatorias, a partir de un diagnóstico integral sustentado en los componentes del Método Coso II, además teniendo en cuenta que no existen estudios similares ni antecedentes relacionados a la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Se pudo constatar que existen ineficiencias en el departamento de cobranza, siendo necesario el análisis del control interno para mejorar la gestión de riesgos, en la medida que se orienta el proyecto de investigación a identificar eventos, hallazgos que afectan a la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., y así dar una respuesta (reducir, evitar, transferir y aceptar); con el fin de cumplir los objetivos institucionales y mejorar la toma de decisiones en la alta dirección.

Evaluar el control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., es necesario, teniendo en cuenta que permitirá enunciar resultados para mitigar los riesgos y servirá como herramienta de apoyo al desarrollo de la organización.

Se aplicará método COSO II (administración de riesgos) a través de sus ocho componentes (Ambiente de Control, Establecimiento de objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo); mediante cuestionario y flujo gramas en áreas estratégicas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, entrevistas a jefes departamentales, revisión y análisis de la correcta aplicación de leyes, normas y reglamentos emitidos por el órgano de control y normativa interna de la misma.

Este método permitirá identificar la existencia de los riesgos en el área administrativa como premisas para diseñar estrategias de mejora e implementar decisiones, optimizando la utilización de los recursos mediante el aprovechamiento de las oportunidades y la disminución de las amenazas, permitiendo conocer el nivel de riesgo existente para poder establecer planes de mejora con relación a la eficacia, eficiencia en el uso de los recursos y la consecución de los objetivos organizacionales mediante la determinación de las fortalezas y debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Posteriormente se proporcionará un informe a la alta dirección, donde se diseñará una matriz de estrategias para mejorar la gestión y mitigación de riesgos, con el propósito de lograr el crecimiento y la sostenibilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Así mismo, se presentan recomendaciones a los directivos de esta institución enfocadas a potenciar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de sus empleados.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Beneficiarios directos:

Tabla 1. Beneficiarios directos

		N° Trabajadores
INSTITUCIONES FINANCIERAS	Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	85
	Departamento de Crédito	5
SOCIOS	Cientes externos	20000

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

Beneficiarios indirectos: Se consideran los potenciales clientes que, al existir un crecimiento de instituciones financieras, de igual manera, los futuros clientes.

4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad a pesar de una serie de normalizaciones y aplicación de políticas existe un alto riesgo crediticio a pesar de las medidas implementadas por el Banco Central Ecuador, las instituciones financieras tienen factores de entidad individuales que aumentan o disminuyen el riesgo de crédito, en donde los sistemas de control interno son efectivos porque los objetivos de los controles internos se logran y determinan significativamente el riesgo de crédito.

Sin embargo, si no se ejecuta una evaluación del riesgo de forma constante debe ir coordinado junto al rendimiento de los activos promedio ponderados por riesgo, la propiedad institucional, el tamaño del banco, la inflación, la tasa de interés y el PIB.

Una gran mayoría de las instituciones financieras de la Provincia de Tungurahua han sufrido riesgos morales por parte de los clientes expresados por incumplimiento. Como los intermediarios financieros más importantes en las economías en desarrollo e industrializadas, las cooperativas han caído se encuentran bajo varios entes reguladores, ya que su fracaso ha tenido consecuencias negativas para la economía. Debido al insuficiente control que se tiene en el momento de la entrega de algún tipo de préstamo o crédito sin un estudio previo respecto a las posibilidades de pago debido a que se enfocan estos procesos netamente al cumplimiento de metas o cupos de crédito.

En el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se logró constatar por indagaciones previas realizadas, que se presentan riesgos crediticios por elevación del índice de morosidad y cartera vencida. Los procesos de control interno no se llevan a cabo de manera integral y la insuficiente comunicación ha generado ineficiencias en la entidad.

Se debe tener en cuenta que los principales objetivos de control interno que deben ser aplicados en instituciones financieras son la eficiencia, eficacia y economía en las actividades con alta confiabilidad, integridad y oportunidad de información, el conocimiento de principales objetivos de instituciones financieras, el cumplimiento de disposiciones legales. El funcionamiento correcto de estos factores logra una mejora continua en los departamentos y áreas deseadas.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la evaluación de los procedimientos de control interno mediante el método COSO II en la identificación de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el período 2016 – 2017?

5. OBJETIVOS

5.1. General

Evaluar los procedimientos de Control Interno bajo el método Coso II que permita la identificación de los riesgos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la provincia de Tungurahua, en el período 2016-2017.

5.2. Específicos

1. Caracterizar los componentes del método Coso II, a través del levantamiento de información, que servirá para el análisis en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
2. Aplicar un cuestionario de control interno para la determinación del nivel de confianza, a través de la Matriz de Riesgos por cada componente.
3. Determinar estrategias que permitan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., minimizar riesgos crediticios para su crecimiento y sostenibilidad.

6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2. Actividades y sistema de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivos Específicos	Actividades	Resultado de la actividad	Métodos e instrumentos de investigación
1. Caracterizar los componentes del método Coso II como premisas para su análisis en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de información bibliográfica 2. Selección de fuentes primarias y secundarias 3. Caracterización de las categorías principales 	Definiciones conceptuales a partir de la construcción del conocimiento en base a referencias teóricas, sobre las categorías y componentes del control interno bajo el Método Coso II	Búsqueda bibliográfica Ficha técnica
2. Aplicar un cuestionario de control interno para la determinación del nivel de confianza, a través de la Matriz de Riesgos por cada componente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operacionalización de Variables 2. Determinación de instrumentos de investigación 3. Selección de la población y muestra y aplicación de los instrumentos. Tabulación y codificación 	Diseño, elaboración y aplicación de instrumentos en la investigación de campo.	Encuesta trabajadores del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Lista de Verificación de cumplimiento Flujo gramas Matriz de riesgos
3. Determinar estrategias que permitan minimizar riesgos crediticios para su crecimiento y sostenibilidad.	Estrategias propuestas para sostenibilidad y crecimiento	Mapa de estrategias	Estrategias por componentes del control interno

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

7.1. Evaluación de procesos de control interno mediante el método Coso II

El control es una etapa primordial en la administración, teniendo en cuenta que, aunque unas instituciones financieras cuenten con planificación, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos (Enriquez, 2015)

El Control interno efectivo permite y facilita que una entidad logre sus objetivos, proporciona información administrativa sobre el progreso de la entidad, o hacia su consecución. Pero no puede cambiar una administración ineficiente por una buena. Y transformándolas en políticas o programas de gobierno, acciones de los competidores o condiciones económicas pueden ir más allá del control administrativo. Por ende, no asegura éxito ni supervivencia (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 2005)

El sistema de control interno se puede catalogar como un sistema abierto o complejo, debido a que interactúa con el entorno y es capaz de adaptarse a las condiciones del mismo; pero, a su vez, se adapta al ambiente. Es importante que los responsables del diseño del sistema promuevan la integralidad como mecanismo eficiente para el logro de los objetivos organizacionales (Viloria, 2005)

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) en mayo de 2013, publica el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas (COSO – ERM), con la premisa de mejorar el Control Interno mediante la aplicación y evaluación de sus componentes en el entorno organizacional, con lo cual se pretende identificar las falencias, y los riesgos representados en los vacíos administrativos, financieros y legales, que afectan a la gestión administrativa y financiera; reorientando sobre el buen uso, control y custodia de los recursos tanto públicos como privados, brindando flexibilidad en todos los niveles de la organización (personal); para mantener sus propios controles internos, fomentando así conciencia

individual de identificación, y análisis evitando riesgos negativos, irregularidades y fraudes (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, 2005).

El informe COSO concentró los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial, en uno solo, definiendo al control interno como un modelo integrado a la gestión de las instituciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos; que promueve la honestidad, la responsabilidad; y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades. Por lo cual el control interno es considerado como un proceso o un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo (Normas de control interno, n.d.).

El cumplimiento del Control Interno, se implanta para direccionar la consecución de la misión, visión y los objetivos, logrando una administración correcta y transparente de los recursos, garantizando así la preservación del medio ambiente, la salud humana, la integridad física y mental de todos los servidores y trabajadores en unas instituciones financieras.

Dentro de las instituciones privadas, se considera un ámbito global de gestión administrativa y financiera, proyectada en la mejora constante en los procesos; el Control Interno representa la columna vertebral de estos. Se debe instaurar en las actividades laborales asignadas bajo responsabilidad de cada servidor o trabajador; para determinar las falencias ocasionadas por impactos negativos que atentan en la eficaz y eficiente gestión administrativa y financiera, evitando riesgos de pérdida de activos, inseguridad respecto a la veracidad de los estados financieros; y el incumplimiento del marco legal vigente, que consecuentemente desencadena innumerables responsabilidades en el futuro (Alarcón & Torres, 2017).

A criterio de los investigadores, el control interno surge de una necesidad y facilita tomar acciones para suprimir y disminuir significativamente los riesgos vinculándose a la alta dirección de una organización para monitorear la eficacia y la eficiencia de las actividades de la institución financiera, incluyendo controles, desde los procesos contables y administrativos de planificación, organización y dirección.

En este sentido, se entiende que el control interno abarca políticas y procedimientos adaptados por la administración de la entidad, para lograr propósitos como asegurar la conducción ordenada y eficiente, con la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error.

Desde lo antes expuesto, la presente investigación se enfoca con un fin de Control, Fiscalización y Evaluación, encaminado al cumplimiento del marco legal vigente en el país, con la finalidad de fomentar la responsabilidad financiera, transparencia, economía, eficiencia y eficacia, con criterios de equidad, y ética, en cada una de las actividades institucionales, direccionadas al establecimiento del Control Interno, que proporcione seguridad razonable de que las actividades administrativas y financieras cumplen con los objetivos establecidos.

Tabla 3. Componentes del método COSO II

<i>Componentes</i>	<i>Caracterización</i>
Ambiente de control	Es el componente inicial, esencial y estratégico del proceso de la evaluación y gestión del riesgo; por cuanto involucra al capital humano quienes aplican el control interno a través de la Filosofía de la gestión de riesgo; Integridad y Valores éticos; Estructura Organizacional adecuada; Asignación de Autoridades y Responsabilidades; Control de Unidades de Talento Humano, respecto a las habilidades y competencias.
Establecimiento de objetivos	La institución debe considerar en todos los niveles organizacionales la formulación de objetivos generales y específicos como parte fundamental del establecimiento del control interno, de esta manera, las autoridades tendrán un parámetro de evaluación del cumplimiento de los mismos a través de la valoración de riesgos de cada proceso; determinante en la toma de decisiones y las acciones pertinentes para una gestión eficiente y eficaz.
Identificación de eventos	En referencia a la bibliografía Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado (Informe COSO II), la identificación de eventos es un proceso integrado a la planificación. A través del mismo, la dirección identifica los eventos potenciales, que, de ocurrir, afectarán a la entidad y además, determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de las instituciones financieras para implementar la estrategia y alcanzar los objetivos con éxito. Los eventos con un impacto negativo representan riesgos, los cuales necesitan ser evaluados y administrados. Los eventos con un impacto positivo representan oportunidades, los cuales son recanalizados por la dirección al proceso de establecimiento de estrategias y objetivos.
Evaluación de riesgos	En esta etapa la premisa es afrontar las adversidades presentadas por los riesgos identificados Establecimiento del Contexto Considerando aspectos como la comunidad, clientes, proveedores, usuarios, financieros, operativos, competitivos, políticos, imagen, culturales, legales, sociales; los cuales se encuentran relacionados al entorno externo que intervienen en el

	<p>contenido estratégico de las instituciones, se consideraron como factores externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Económico: decisiones de política económica, presupuestaria, de deuda pública, contingencias. <p>Medio Ambientales: riesgos ambientales, naturaleza, regulaciones de medio ambiente, normas, desarrollo sustentable, decisiones de impacto, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos: tecnologías de la información, políticas estatales innovaciones. • Políticos y legales: legislación, actuación, cambios en la legislación, lavado de dinero y activos, asesoría legal. • Sociales: comportamiento de usuarios, responsabilidad social, cambios culturales. <p>Respecto al entorno interno se consideró la estructura interna, Talento Humano, Estrategia, Valores Institucionales, Políticas, Objetivos, que conforman el contexto organizacional de las instituciones; considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura respecto a la disponibilidad de activos, capacidad de activos. • Personal referente a la capacidad operativa, capacidad del personal, cumplimiento de disposiciones. • Procesos considerando el diseño, ejecución, oportunidad, supervisión, adopción de medidas, usuarios. • Tecnología: continuidad, integridad y confiabilidad, sistemas, mantenimiento de sistemas. <p>Equipara el riesgo detectado durante el proceso de análisis con criterios de riesgo establecidos previamente por las autoridades institucionales, contrastando entre beneficios potenciales y resultados adversos (costo – beneficio).</p> <p>La valoración del riesgo surge de la comparación de los resultados de la evaluación y los controles existentes en los procesos institucionales.</p>
Respuesta al riesgo	<p>Deben detallar las acciones que las instituciones toman para prevenir o corregir el impacto de eventos negativos, se denomina Mitigar riesgos, a través de la valoración y la implementación de controles como parte de procesos sistemáticos que deben ejecutarse dentro del ámbito institucional con la premisa de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenir: control calidad, mantenimiento preventivo • Disminuir: optimización de procedimientos, implementación de controles • Transferir: las pérdidas de otras instituciones, seguros etc. • Asumir: el riesgo residual luego que ha sido reducido o transferido.
Actividades de control	<p>Son políticas y procedimientos que brindan una seguridad razonable de que las actividades se desarrollan de manera eficiente y eficaz, como respuesta integral a los riesgos institucionales; a través de la aplicación de controle previo, es decir que las actividades se revisan antes de las autorizaciones pertinentes; controles continuo a través de las inspecciones periódicas de la legalidad de las actividades; y control posterior realizado por firmas de auditoría internas o externas</p>
Información y comunicación	<p>Los sistemas de información deben apoyar la toma de decisiones y la gestión del riesgo, para ello las autoridades deben mantener informados al personal para que entienda su rol dentro de la institución resaltando su responsabilidad en su puesto de trabajo y la interrelación que debe existir con su entorno laboral interno y externo</p> <p>Si durante la evaluación de control interno institucional, se determinan hallazgos, se deben emitir recomendaciones para llevar a cabo acciones correctivas.</p>

	<p>Las condiciones reportables son las deficiencias importantes en el diseño e implantación del control interno que puede afectar de manera relevante los procesos de organización, registros, y reportes de información tanto administrativa como financiera, la cual puede ser considerada como debilidad material del control interno.</p> <p>Es por ello la importancia de la comunicación constante, por cuanto permitirá mejorar el control interno, así como la gestión administrativa y financiera institucional.</p> <p>Refiere a la claridad, calidad y oportunidad de la información relevante que debe proporcionarse a todos los niveles organizacionales, para la mejora de procesos de acuerdo a las actividades y responsabilidades asignadas, a través de canales de comunicación internas y externas.</p>
Supervisión	<p>Una vez aplicada la evaluación al control interno y la gestión del riesgo, se obtiene evidencia del nivel de cumplimiento de los procesos administrativos y financieros, esta debe ser respaldada con información legal, completa, competente, pertinente y verás, con la cual las autoridades tomarán decisiones oportunas para evitar incurrir en irregularidades y fraudes que deben ser evaluadas periódicamente a través de un plan de cumplimiento de recomendaciones.</p>

Nota: Adaptado de Alarcón y Torres (2017). Evaluación de Control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso I II, I II; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. Revista Publicando, 4 número 11 (2) 32-48. ISSN 1390-9304.

Se considera pertinente mencionar que las investigaciones actuales como Alarcón y Torres (2017), en cuanto a control de riesgos, resulta viable analizar la integración de los métodos Coso I, II y III considerando que para el análisis de riesgos se tomarían otros aspectos como:

Debe efectuarse utilizando un proceso técnico y sistemático, apoyado en el nivel de cumplimiento de la planificación estratégica, plurianual u operacional, realizada de acuerdo a las necesidades prioritarias de la institución, que dio origen al presupuesto, evidenciando de esta manera, la optimización de los recursos institucionales, con la participación de todo el personal de las instituciones, para incluir todos los riesgos de la organización ya sea de origen interno o externo, con la finalidad de generar un detalle de especificidad de los eventos o circunstancias que podrían afectar a la institución para luego desagregar el problema y determinar la falencia que pudiera presentarse, en la ejecución de sus actividades y el logro de los objetivos.

Se deben considerar el análisis de diversos aspectos para hablar de la respuesta al riesgo:

1. Necesidad de definir la planificación estratégica, plurianual y operativa que determine un respaldo al presupuesto y a la optimización del mismo.

2. Existencia de Políticas y procedimientos en manuales de funciones y procesos; que permita a los trabajadores identificarse con la misión, visión y objetivos institucionales; y la delimitación de sus funciones y responsabilidades.
3. Las asignaciones de responsabilidad deben ser realizadas por medio de actos administrativos válidos, que legitimen cada uno de los procesos efectuados.
4. Existencia de un proceso eficiente de segregación de funciones, para contrarrestar irregularidades y fraudes.
5. Existencia de control de activos fijos institucionales, para que se realicen las constataciones de acuerdo a lo que estipula la normativa específica.
6. Cumplimiento oportuno de obligaciones fiscales y patronales.

7.2. Análisis de Riesgos

Determina la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, así como su impacto, por lo que con una adecuada evaluación se puede establecer la gravedad del riesgo y las acciones que se deben aplicar para mitigarlo, considerando los siguientes aspectos:

- Probabilidad: posible ocurrencia del riesgo, puede ser evaluado con criterios de:
 - a. Frecuencia. - repeticiones del riesgo en un tiempo determinado
 - b. Factibilidad. - considerando factores internos y externos, que generen riesgo
- Impacto: son los efectos y las magnitudes del riesgo
- Importancia: determinando la envergadura del riesgo en las actividades administrativas y financieras.

7.3. Evaluación de riesgos

Equipara el riesgo detectado durante el proceso de análisis con criterios de riesgo establecidos previamente por las autoridades institucionales, contrastando entre beneficios potenciales y resultados adversos (costo – beneficio).

La valoración del riesgo surge de la comparación de los resultados de la evaluación y los controles existentes en los procesos institucionales (Alarcón & Torres, 2017).

Los controles pueden ser:

- Preventivos: previenen la materialización del riesgo, y evitan las causas del riesgo, controles antifraude, alertas, confirmaciones electrónicas.
- Detección: La ocurrencia de irregularidades o fraudes se detectan de manera posterior al evento.
- Correctivos: son las modificaciones de las acciones que propician los riesgos, a través del restablecimiento de actividades después de haber detectado un evento no deseable.

7.4. Gestión de riesgos

Deben detallar las acciones que las instituciones toman para prevenir o corregir el impacto de eventos negativos, se denomina mitigar riesgos, a través de la valoración y la implementación de controles como parte de procesos sistemáticos que deben ejecutarse dentro del ámbito institucional con la premisa de:

- Prevenir: control calidad, mantenimiento preventivo
- Disminuir: optimización de procedimientos, implementación de controles
- Transferir: las pérdidas de otras instituciones, seguros etc.
- Asumir: el riesgo residual luego que ha sido reducido o transferido (Alarcón & Torres, 2017).

7.5. Riesgos crediticios

Según lo expuesto en Gestión de Riesgos Corporativos-Marco Integrado (Informe COSO II, 2005), la Gestión de Riesgos en las organizaciones es un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en todas las instituciones financieras y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro de lo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos.

La gestión de riesgos desde los aspectos antes mencionados, implica un proceso efectuado por el directorio, gerencia y otros miembros del personal. Aplicado en el

establecimiento de la estrategia y a lo largo de la organización. Diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar riesgos de acuerdo a su apetito de riesgo. De modo de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la organización (Bertani, 2014).

7.6. Los Principales Riesgos en Instituciones Financieras son los siguientes:

- Factores internos, que dependen directamente de la administración propia y o capacidad de los ejecutivos de cada institución financiera.
- Factores externos, que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios.

Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. Entre los factores internos están:

- Volumen de crédito: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por instituciones financieras o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello se ha determinado que solamente el 20 % del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.
- Concentración geográfica, económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera.

En este sentido, se considera que el estudio de la Cartera Vencida en el sistema financiero es de gran importancia para la detección de potencialidades o necesidades a nivel local, regional y nacional. De allí la necesidad de realizar análisis que permitan

generar propuestas de acción respecto a la situación financiera, congruentes con la realidad indagada.

Dado que la morosidad queda inevitablemente ligada a la incertidumbre sobre eventos futuros, resulta imposible eliminarlo, ante esto, la única forma de enfrentarlo es realizando un estudio del retorno de la inversión que realiza la institución en sus socios y clientes, distinguiendo la distribución eficiente de estos recursos, midiendo el grado de exposición que se asume y eligiendo las mejores estrategias disponibles para controlarlo.

El estudio de la morosidad con la concesión de crédito en la microinstituciones financieras resulta de gran aporte para diferentes organizaciones que prestan estos servicios a lo largo del país. A pesar que diversas instituciones como las Cooperativas de Ahorro y Crédito históricamente han mantenido bajos sus niveles de morosidad, en los últimos períodos, estos índices han estado incrementándose; por tanto, se hace indispensable fomentar el análisis a la cartera de toda institución que brinde créditos, para que tome cartas en el asunto y adopte nuevas estrategias que mejoren el proceso de crédito y cobranza.

En la actualidad el reto es que sus ejecutores se conviertan en proveedores sostenibles de servicios. El micro financiamiento es parte de la globalización, por lo que muchas instituciones a nivel de América Latina, aúnan esfuerzos y comparten experiencias para brindar mejores servicios a los clientes de micro instituciones financieras, que al carecer de fondos suficientes para continuar impulsando sus proyectos y al no tener acceso a la banca formal acuden a prestamistas informales accediendo al capital en condiciones totalmente injustas, las instituciones financieras especializadas han ido desarrollando diversas metodologías de diagnóstico, evaluación y calificación de las micro instituciones financieras, pero muchas de ellas experimentales para poder ofrecer un servicio adecuado.

Toma gran importancia el hecho de profundizar en el estudio de las micro finanzas| y el de lograr plantear una metodología adecuada que garantice el apropiado funcionamiento de estas instituciones y el desarrollo de las micro instituciones financieras.

Es evidente en el ámbito nacional, que muchas organizaciones que iniciaron sus programas de microcrédito no cumplieron con los objetivos deseados incluso con

dificultad se encontraba alguna que sea autosustentable, siendo importante investigar en torno a las alternativas metodológicas de concesión de crédito desarrolladas en micro finanzas que permiten a las micro instituciones financieras acceder al crédito y además garantizar el repago de la operación a la institución financiera.

Se considera importante reflexionar en torno a la importancia de definir y gestionar herramientas de análisis adecuadas para la concesión del crédito a las micro instituciones financieras que garantice una adecuada utilización del mismo y el repago del crédito a la institución correspondiente.

7.7. Sistema Financiero. Aspectos Conceptuales.

El Sistema Financiero está formado por entidades públicas y privadas encargadas de ofertar servicios financieros a sus clientes y socios, estos servicios se encuentran regulados, y se le considera como el motor de la economía de un país (Fernandez, 2009).

Este sistema constituye uno de los sectores más importantes de la economía, ya que permite realizar servicios de pagos y movilizar el ahorro de un sector hacia otro, de esta manera, diversas instituciones como Bancos, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito prestan estos servicios, mismos que son utilizados por personas naturales, instituciones financieras o gobierno. También se puede decir que el sistema financiero es un ente que permite captar unidades excedentarias de liquidez y por otra parte, unidades económicas deficitarias de liquidez, para canalizar el ahorro hacia la inversión.

Este sistema tiene un papel muy importante ya que su función principal es buscar la manera de canalizar el ahorro hacia la inversión productiva, tomando en cuenta siempre las necesidades y motivaciones de ahorristas e inversores.

Por este motivo, el sistema financiero de un país juega un papel trascendental en la vida económica y productiva del mismo, ya que se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

7.8. Sistema Financiero Ecuatoriano

El sistema financiero ecuatoriano es aquel que está constituido por un conjunto de principios y normas jurídicas que se basan en un instrumento y documentos especiales que nos permiten canalizar el ahorro y la inversión de los diferentes sectores hacia otros que lo necesitan y esto conlleva al apoyo y desarrollo de la economía.

Entre las principales instituciones que están dentro del sistema financiero ecuatoriano son las siguientes:

- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Mutualistas
- Casas de Cambio
- Sociedades Financieras
- Compañías de Servicios

Estas instituciones que forman el sistema financiero del Ecuador se caracterizan por ser las encargadas de la intermediación financiera entre el público y la entidad, captando recursos del público a través del ahorro, para luego utilizar dichas captaciones en operaciones de crédito e inversión, en los pueblos más olvidados. (Wambeke C. , 2004)

7.9. Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

La estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano se basa en el régimen designado por el Banco Central, en donde intervienen varios organismos autónomos reguladores, como el Directorio del Banco Central, organismo autónomo y supervisado por el estado ecuatoriano, también se encuentra la Superintendencia de Bancos, entidad autónoma encargada de controlar y supervisar las funciones de varias instituciones financieras, y finalmente se encuentran entidades financieras públicas y privadas.

7.10. Cooperativismo

El Cooperativismo es un movimiento socioeconómico basado en valores y principios de igualdad y equidad. Las personas se organizan y asocian voluntariamente en instituciones

financieras cooperativas de propiedad conjunta y democráticamente controladas para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Para lograr esto, los socios de las Cooperativas deben estar en un constante aprendizaje de los procesos asociativos y económicos del modelo cooperativo. Además, deben conocer las bases legales y los procesos organizativos de las cooperativas.

De acuerdo a su propio origen, el movimiento cooperativista está comprometido a mantener el vínculo con otros movimientos sociales que cuestionan la estructura social del capitalismo. Sus fundamentos demandan dar cuenta y develar la ruptura de los lazos sociales que el individualismo promueve mediante la explotación del ser humano y del medio ambiente simplemente por el deseo de obtener cada vez más lucro. Conforme a sus principios, el Cooperativismo no es un modelo instituciones financieras, lo correcto es nombrarlo como un movimiento social que contrapuntea la lógica de instituciones financieras.

En las Cooperativas los dueños son los usuarios que organizan las instituciones financieras. No obstante, las instituciones financieras están abierta al ingreso de nuevos socios y sirve por igual a la comunidad en general. De ahí el impacto socioeconómico eficaz que el cooperativismo viene produciendo en todas las sociedades que lo han adoptado como sistema de vida, orientado a alcanzar la felicidad humana.

El campo del Cooperativismo y la Economía Solidaria es axiomáticamente interdisciplinario. Tanto el Cooperativismo como la Economía Solidaria se sostienen de diversos enfoques teóricos (como la psicología social, sociología, economía, pedagogía y filosofía) y de profesionales de otras disciplinas (administradores de instituciones financieras, planificadores, trabajadores sociales, agrónomos, arquitectos, ingenieros, abogados) que apoyan la experiencia cooperativa.

En Ecuador, el sistema cooperativo está basado en los valores de la autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad, sobre el principio constitucional de que la organización es para las personas y no para el capital. En el país se cuenta con una Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria que posibilita la reconstrucción de la institucionalidad del sistema cooperativo desde lo multidimensional y

lo grupal (Apolo, 2016) facilitando las relaciones con una visión de igualdad de oportunidades de crecimiento, de respeto por lo humano y por la diversidad cultural.

Los nuevos retos del Ecuador en el sistema del cooperativismo, garantizan a la sociedad de las personas una forma distinta de producir riqueza y redistribuirla entre sus asociados con producción transformación, comercialización, consumo de productos, bienes y servicios con intermediación financiera pública popular y solidaria, mejorando la calidad y esperanza de vida, aumentando así capacidades y potencialidades de la población.

La construcción de un sistema económico justo y democrático está basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable, con un Gobierno sensible, comprometido que ve al ser humano como un sujeto de derechos, pero también de obligaciones que lo obliga a crecer profesionalizando sus talentos y desarrollando la corresponsabilidad de todos, en función del Buen Vivir.

El cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes. Su intención, es poder construir unas instituciones financieras en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

Las cooperativas después de la crisis bancaria de inicios del siglo XXI, han experimentado un significativo crecimiento, sin embargo, no se aplicaron políticas y procedimientos adecuados de control interno que permitan disminuir los riesgos asociados al negocio (López, 2011)

Una cooperativa se forma de la siguiente manera:

- Tener identificada la actividad a desarrollar.
- Se deben reunir por lo menos cinco personas con un mismo objetivo social para repartirse las actividades según sus destrezas.
- Presentar la planilla de solicitud de reserva de nombre de la cooperativa, aprobar los estatutos de la cooperativa y luego registrarla con el nombre asignado, el cual es exonerado de todo pago.

- Enviar a la superintendencia nacional de cooperativas copia simple del registro de la cooperativa indicando: dirección completa, teléfonos y nombres de los directivos principales de la cooperativa para su inscripción formal en las oficinas regionales de la SUNACCOOP.
- Llevar la contabilidad, la cual debe llevarse de una manera clara y sencilla sirviendo de instrumento para poder tomar decisiones oportunas que garanticen la sustentabilidad de la cooperativa y por ende los beneficios sociales y económicos de los asociados que la integran (López, 2011).

En la Provincia de Tungurahua, las Cooperativas son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de unas instituciones financieras manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Las cooperativas se rigen por la ley nacional, su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales haciendo uso de unas instituciones financieras, la diversidad las necesidades y aspiraciones, trabajo consumo, comercialización de los socios que conforman el objeto social o actividad corporativizada estas cooperativas (López, 2011).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., forma parte de las instituciones financieras que responden a estas características.

7.11. Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., nace por la necesidad de varias personas de la provincia de Tungurahua, de contar con una institución financiera propia que solvete las necesidades del sector comercial e informar del sitio donde se encuentra ubicado.

En enero del 2003 logra su reconocimiento a través del acuerdo ministerial N° 001-SDRCC en el Ministerio de Bienestar Social reconocida como una sociedad con personería jurídica. En junio del mismo año, abre las puertas a la colectividad para satisfacer sus

necesidades, desde entonces atendiendo a todos sus socios con la prestación de servicios financieros en Ahorro y Crédito con el propósito de alcanzar su misión y visión.

La institución se sostiene en el otorgamiento de crédito comercial, de servicio, producción agropecuaria, mejoramiento y construcción de vivienda, en función de su destino los créditos se especifican en capital de trabajo, activo fijo y vivienda tratando de satisfacer todas las necesidades de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda y a la vez impulsar su crecimiento socioeconómico.

En forma interna la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., está regulada por la etapa de transacción de Dirección Nacional de Cooperativas. En forma externa, está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), quien se encarga de verificar que todas las actividades se realicen eficientemente.

Las decisiones son tomadas por el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, debido a que es la máxima autoridad dentro de la misma. Las políticas y procedimientos se planifican anualmente, y se plantean actividades con el personal Administrativo.

La misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, se basan en el servicio social y financiero, ayuda a cumplir sus metas a la sociedad en general, otorgando préstamos sin la exigencia de muchos requisitos, pagando un interés alto por el dinero invertido.

7.11.1. Objetivos Institucionales

- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios
- Fortalecer y mantener los servicios financieros
- Generar satisfacción y compromiso de los socios
- Brindar productos financieros funcionales y de calidad
- Implementar plan de difusión de la gestión de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

- Fortalecer el sistema de gestión administrativa y operativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

7.11.2. Análisis de las tasas de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

El interés es el pago que se hace por el uso del dinero. En otras palabras, es el precio del dinero. La tasa de interés es el pago del interés al plazo convenido, usualmente un año, y se expresa como un porcentaje del préstamo o depósito.

Hansen (2004), considera que las tasas de interés son el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube. Es el porcentaje al que está invertido un capital en una unidad de tiempo, determinando lo que se refiere como "el precio del dinero en el mercado financiero" (pág.23).

Los autores neoclásicos de fines del siglo XIX retuvieron el concepto de que el interés es el precio pagado por el uso del capital; enfatizaron que en cualquier mercado la tasa de interés tiende a un nivel de equilibrio, en que la demanda global del capital, es igual al capital total que se proveerá a esa tasa. En equilibrio, la tasa de interés se estabiliza a un nivel donde la productividad marginal del capital basta para hacer surgir la dosis marginal del ahorro (Paredes, 2015).

La tasa de interés es el precio del dinero y como tal depende de la demanda y la oferta del mismo, es decir, la oferta y la demanda del dinero se relacionan directamente en el mercado del dinero.

El dinero es el más líquido de los activos financieros, el defecto de este sería que no produce intereses, es decir, los depósitos en las cuentas que son totalmente líquidos, producen ciertos rendimientos, pero estos son menores que los que se podría obtener con instrumentos del mercado de dinero menos líquidos.

Tabla 4. Tasas Activas Referenciales al 2013

TASA PROMEDIO	% ANUAL
Productivo Corporativo	8.17
Productivo Instituciones financieras	9.53
Productivo PYMES	11.2
Consumo	15.91
Vivienda	10.64
Microcrédito Ac. Ampliada	22.44
Microcrédito Ac. Simple	25.20
Microcrédito Minorista	28.82

Fuente: Banco Central de Ecuador, 2013.

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

7.11.3. Operaciones del Activo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Las operaciones se generan de rendimientos financieros y son las que ayuda a la colocación de fondos y una elevación de riesgo por parte de la cooperativa.

- Microcréditos.
- Créditos de consumo.
- Créditos Comerciales.

7.11.4. Crédito. Factores determinantes

Rosero (2010), manifiesta que es la concesión o entrega de dinero o documentos negociables a personas naturales o jurídicas bajo determinadas condiciones que se detallan en los requisitos, formas de pago, plazos y garantías establecidas.

La importancia del crédito para una economía es muy grande. Gracias al crédito, las personas, las instituciones financieras y los Estados pueden tener acceso a recursos que, de otra forma, serían difíciles de obtener. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Las instituciones financieras, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan

mejorar su producción y sus ingresos, que, en últimas, también son ingresos para el país. Al Estado, los créditos le permiten llevar a cabo inversión social, en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables. Sin embargo, el nivel de endeudamiento (los créditos) debe mantenerse en niveles aceptables, de tal suerte que no se afecte la estabilidad económica de las personas, las instituciones financieras, las organizaciones y del país en general (Devés, 2007).

7.11.5. Descripción de los Créditos otorgados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Según la Ley General de Instituciones Financieras (2015) los tipos de créditos de acuerdo al sector son:

Créditos Comerciales. - Se entiende por créditos comerciales todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos redituables, directamente relacionados con la actividad financiada.

Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público. Además, son las operaciones otorgadas a través de tarjetas de crédito con destino comercial, los créditos entre instituciones del sistema financiero y las operaciones de arrendamiento mercantil.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., los créditos comerciales, se otorgan a sujetos de crédito, cuyo financiamiento está dirigido a las diversas actividades productivas. Es un producto financiero encaminado exclusivamente al sector de instituciones financieras y comerciales, el mismo que está dirigido a fortalecer e incrementar la producción y el comercio en general.

Los créditos comerciales se dividen en tres subsegmentos: corporativos, instituciones financieras y a pequeñas y medianas instituciones financieras, cuyas características cualitativas y cuantitativas se detallan a continuación:

Comerciales Corporativos.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a gran escala, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean iguales o superiores a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Comerciales instituciones financieras.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que las instituciones financieras s corporativas, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y menores a cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Comerciales PYMES -Pequeñas y medianas instituciones financieras.- Son créditos directos y/o contingentes otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento instituciones financieras, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva y/o de comercialización, que en conjunto sean mayor o igual a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 100.000,00) y menor a un millón de dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000.000,00) y cuya fuente de pago provenga de dicha actividad.

Créditos de Consumo. - Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedias.

Generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, se considerarán créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

En el proceso de administración de créditos de consumo se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedias u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

Los créditos de consumo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se otorgan a personas que obtengan la adquisición de bienes, consumo o pagos de servicios, el principiante se beneficia el monto del USD 2.000 con la tasa de interés de 17 %.

7.11.6. Los requisitos para créditos son los siguientes:

- Solicitud de Crédito suscrita por solicitantes y garantes.
- Copias a color de la cédula de identidad y certificados de papeleta de votación Socio, Garante y Cónyuges.
- Dos fotos tamaño carnet
- Planilla de Pago luz, agua o teléfono.
- Si tiene casa propia o terreno con el pago del Impuesto Predial, si arrienda la vivienda Contrato de Arrendamiento.
- Certificado de trabajo o rol de pagos
- Copia de los bienes declarados.
- Copia de matrícula de Vehículo en caso de tener.
- Comprobante de pago de inspección.
- Reporte Buró / Crédito con score mayor a 600 pts.

7.11.7. Créditos para la Vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentren

amparados con garantía hipotecaria, que abarca a la hipoteca directa a favor de una institución del sistema financiero y a los fideicomisos mercantiles de garantía de vivienda propia; y, que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, independientemente de la fuente de pago del deudor; caso contrario, se considerarán como créditos comerciales, consumo o microcrédito, según las características del sujeto y su actividad.

También se incluyen en este grupo los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre y cuando sea para la construcción de vivienda propia y para el usuario final del bien inmueble.

En aquellos casos que exista la obligación de la presentación de la declaración de impuesto a la renta de parte de la persona natural, se requerirá la copia de la declaración anual de los tres últimos ejercicios económicos.

En el proceso de administración de créditos para la vivienda se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de los sujetos de crédito, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de sueldos, salarios, honorarios, remesas, rentas promedios u otras fuentes de ingresos redituables, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista.

El criterio de calificación de los deudores por créditos para la vivienda es permanente. Estos créditos se evaluarán en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, y la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer, vencido y que no devenga intereses.

7.11.8. Microcréditos

Es todo crédito no superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 20.000,00) concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$100.000,00), o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la

constituye el producto de ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificada por la institución del sistema financiero; y, cuyo saldo adeudado en el sistema financiero, incluyendo la operación que está siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, no supere los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 40.000,00).

En el caso de los sujetos de crédito que, cumpliendo las condiciones económicas anteriormente descritas, mantengan un saldo de deuda en el sistema financiero, incluyendo la operación que esté siendo calificada o evaluada para su otorgamiento, superior a los cuarenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$40.000,00), dicha operación se entenderá como crédito PYMES.

En las operaciones clasificadas como microcréditos, no se podrán incluir operaciones de crédito de vivienda otorgadas a las micro instituciones financieras, las cuales deberán registrarse como créditos de vivienda.

Con el objeto de asegurar una adecuada segmentación de las operaciones y la aplicación de las tasas de interés, las instituciones del sistema financiero serán responsables de verificar la razonabilidad de los montos requeridos en las operaciones de microcrédito, conforme la clasificación determinada por el Banco Central del Ecuador.

En el proceso de administración del microcrédito se deberá dar especial importancia a la política que la institución del sistema financiero aplique para la selección de las micro instituciones financieras, incluida en su tecnología crediticia, a la determinación de la capacidad de pago del deudor y a la estabilidad de la fuente de sus recursos, provenientes de los ingresos relacionados con su actividad.

Las operaciones que se otorguen a las micro instituciones financieras a través de tarjetas de crédito se considerarán microcréditos. Para el otorgamiento de estas operaciones no se requerirá la presentación del balance general ni del estado de pérdidas y ganancias de las micro instituciones financieras solicitante. La información financiera del deudor será levantada por la institución prestamista con base en su propia metodología de evaluación del deudor. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., los microcréditos son concedidos a un prestatario, persona natural no asalariados, con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeños emprendimientos, de producción, comercialización o servicios, el pago constituye el producto de los ingresos o ventas generados por diferentes actividades y cuyo monto no se exceden los USD 20,000 (veinte mil dólares América), para los ingresos familiares, el principiante se beneficia el monto del USD 3.000 con la tasa de interés de 19 %.

7.11.9. Categorías de Riesgo de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

“A” Créditos de Riesgo Normal- Son todos los créditos que no ofrecen duda acerca del cobro de los intereses y capital.

La capacidad de pago es evidente.

Los fondos han sido aplicados al fin solicitado.

El prestatario cumple con el cronograma de pagos.

Las garantías están en función del análisis de riesgo.

A esta categoría pertenecen o forman parte todos los créditos vigentes más los créditos vencidos de 0 a 30 días.

Pérdida esperada: 0%

Provisión: 1%

“B” Créditos con Riesgo Potencial. - Son todos los créditos cuyos clientes han incumplido con las condiciones pactadas en un inicio, pero que no afectan en forma importante su recuperación.

Forman parte de esta categoría los créditos vencidos de 31 a 90 días.

Pérdida esperada: hasta el 19%

Provisión: 5%

“C” Créditos Deficientes. - Son todos los clientes con fuertes debilidades financieras que determinan que sus ingresos son insuficientes para cubrir sus intereses y el capital prestado.

Son todos los créditos vencidos de 91 a 180 días.

La ejecución de garantías se ve limitado

Ha tenido sucesivas renovaciones o prórrogas.

Pérdida esperada: 20%

“D” Créditos de Dudoso Recaudo. - El deudor ya no alcanza a generar recursos para el pago. Está condicionado el pago por terceras personas y que también tienen problemas financieros. Está sujeto al pago por venta de bienes muebles o inmuebles.

Los bienes están embargados

Las garantías constituidas sirven para pagar una parte del préstamo

Créditos vencidos de 181 a 360 días.

Pérdida esperada: 80%

“E” Pérdida. - Son todos los créditos prácticamente incobrables, vencidos 361 o más.

Clientes declarados en quiebra e insolvencia.

Garantías con escaso valor en relación al monto del crédito.

Pérdida esperada: 100%

A partir de lo antes expuesto, se considera importante el establecimiento de políticas generales de Créditos las cuales constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia para la micro instituciones financieras (Financiera Rural, 2010).

El Consejo de Administración de toda institución deberá ser quien apruebe las decisiones de créditos en base a los siguientes parámetros:

a) Perfil Básico del socio

-El titular de la deuda deberá tener al menos 21 años para endeudamiento total de hasta \$5000 y mínimo 25 años para endeudamiento total superior a \$5000.

-Codeudor o garantes: mínimo 18 años de edad.

- Tener experiencia de al menos 1 año en el negocio.

b) Buró de crédito

El socio no podrá acceder al crédito en los siguientes casos:

- Presente categoría D o E en créditos anteriores.
- Conste en la central de sindicatos del CONSEP.
- Juicios en el Consejo de la Judicatura que impidan acceder al crédito

En caso de que presente más de 16 días de mora deberá presentar las justificaciones correspondientes y certificados de pago actualizados.

c) Capacidad de Pago

El asesor de crédito propondrá la cuota de amortización acorde al ingreso neto calculado en el levantamiento de información financiero; a su vez este será revisado por el filtro de crédito antes de entrar a Comité de Crédito.

El índice de endeudamiento no podrá superar el 140%.

d) Capital

El nivel de endeudamiento personal, incluyendo la operación solicitada, no deberá superar el 200 % del patrimonio personal declarado del solicitante.

e) Garantías y coberturas

Los criterios a tomar en cuenta en el análisis de garantías hipotecarias y prendarias son las siguientes:

1. Cuando la plusvalía sea alta y la factibilidad comercial a corto plazo, se aplicará el 70 % del valor de realización del avalúo.
2. Cuando la plusvalía sea media y la factibilidad comercial a mediano plazo se considerará el 65 % del valor de realización del avalúo.
3. Cuando la plusvalía sea baja y la factibilidad comercial regular o a largo plazo se considerará el 60 % del valor de realización del avalúo.
4. Cuando la plusvalía sea alta y la factibilidad comercial sea a mediano o largo plazo, se considerará el 65 %.
5. Cuando la plusvalía sea media y la factibilidad comercial sea a corto plazo, se considerará el 65 % (Maldonado, 2015).

f) Condiciones Económicas

En el análisis de Riesgo Crediticio Microcrédito debe constar el comentario de sector al cual estará destinado el crédito. Se deben describir la o las actividades a las que se dedica la unidad familiar de la manera más detallada posible.

g) Observaciones generales:

La Cooperativa no financiará actividades relacionadas con:

- Con proselitismo Lavado de activos.

- Prostitución o corrupción de menores en todas sus manifestaciones.
- Actividades que afecten el medio ambiente.
- Actividades que vayan contra los principios y fines que persigue la Cooperativa.
- Actividades ilícitas consideradas dentro de la legislación ecuatoriana.
- Actividades relacionadas con la política (Carrera, 2014).

7.11.10. Límite de Créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Las operaciones de créditos se regirán por los límites establecidos en la ley y en las demás disposiciones legales emitidos sobre la materia. Un acreditado de una institución financiera podrá tener tantos créditos como su capacidad lo permita, sin exceder los siguientes límites:

- El monto máximo en un solo sujeto de crédito o sociedad conyugal no puede exceder el 5% del patrimonio de la institución.
- Las que por su monto generen un endeudamiento del solicitante, incluido el crédito a otorgarse el 200% del patrimonio del socio.
- Ningún monto de microcrédito podrá superar los \$5.000 (Carrera, 2014).

7.11.11. Riesgo Crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda

La cartera de créditos deberá administrarse de tal manera, que presente la mayor diversificación de riesgo posible, de acuerdo a los niveles esperados de rentabilidad y los requerimientos de crédito de los socios.

La siguiente matriz elaborada por Maldonado (2015) evidencia los requerimientos que se toman en cuenta en la institución financiera:

La búsqueda de información con respecto al tema, permite afirmar que se hace necesario establecer las normas y lineamientos correspondientes para la ejecución de las operaciones crediticias en la línea de microcréditos en cada una de las organizaciones encargadas de ello, que instruyan al personal sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas establecidas. Se apunta

a que las entidades cuenten con una clara orientación en la aplicación de los fondos recibidos de sus financiadores y accionistas, en operaciones sanas y líquidas y dirigidas a los segmentos meta.

El analista de crédito debe dedicarse a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de las instituciones financieras. El Analista de Crédito es responsable de constatar que se satisfagan todas las necesidades de información del área de créditos y de llenar los formularios con la ayuda de los solicitantes, permitiendo que el cliente potencial concurra a las instalaciones de la institución solamente cuando sea requerido para la formalización del crédito y su desembolso. Del analista de crédito dependerá si el préstamo que el afiliado solicita es viable y si se le otorgará o no.

El riesgo crediticio se analiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., como la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con los recursos financieros que son sus obligaciones, establecidas en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada que el solicitó para su mercado.

Dentro del control del riesgo crediticio se establecen los siguientes objetivos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.:

- Mantener un nivel razonable que permita obtener una buena rentabilidad.
- Mantener al personal con capacidad en análisis de crédito que permita dar solidez al monto de crédito.
- Preparar un buen número de análisis para futuros ejecutivos.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, el análisis de los riesgos se basa en el estudio de los posibles riesgos desde el punto de vista de probabilidad de que los mismos sucedan. Aunque los registros de incidentes son escasos y poco fiables, se consideran los siguientes aspectos:

- Identificación de amenazas
- Análisis de la probabilidad de materialización de la amenaza
- Selección de amenazas

- Identificación de entornos amenazados
- Identificación de servicios afectados
- Estimación del impacto económico por paralización de cada servicio
- Selección de los servicios a cubrir
- Selección final del ámbito del plan
- Identificación de alternativas para los entornos

7.11.12. Funciones del analista de crédito

Asesorar a los socios sobre las mejores opciones para obtener sus créditos.

Analizar las operaciones de crédito y ponerlas a consideración del órgano respectivo según el monto solicitado.

Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de los socios con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., hasta la total recuperación de los créditos.

Coordinar acciones administrativas de cobro de créditos en mora y proveer información y documentos de soporte para las acciones judiciales.

Verificar el cumplimiento de las políticas y condiciones en los análisis de crédito.

8. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

Hipótesis: La evaluación de los procedimientos de control interno mediante el método COSO II incide en la identificación de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el período 2016 – 2018.

9. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

9.1 Enfoque de la Investigación

De acuerdo al origen de la investigación, es de tipo cuantitativa y cualitativa en la medida que la metodología cualitativa permitió realizar inferencias, valoraciones subjetivas

en torno a los resultados de investigación, mientras que la metodología cuantitativa, permitió establecer los análisis porcentuales y la estadística descriptiva. En correspondencia a los objetivos de la investigación, constituye un estudio descriptivo / explicativo. Constituye un diseño no experimental de corte transaccional, al no existir manipulación de variables.

9.2 Tipo de investigación

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

De campo: Investigación aplicada en el lugar de los hechos, lugar y sitio donde se presentó el problema. Es decir, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., se analizó el problema de investigación y la consecuente evaluación de control interno.

Documental: Se realizó el análisis de contenidos de las bibliografías revisadas y consultadas sobre el tema, que permitió la reflexión desde una aproximación conceptual, sobre los componentes del método Coso II y los procedimientos del control interno.

Descriptiva: Se basó en la descripción y análisis de la problemática de investigación, así como en el análisis de los resultados de la investigación de campo que permitieron desarrollar la propuesta.

Esta investigación es de tipo propositivo, descriptivo y exploratorio, es decir, de corte mixto. Exploratoria porque se orienta hacia el problema, describe sus elementos y los investiga a profundidad; propositiva porque aporta alternativas de solución que permitieron mejorar el problema, desde estrategias por componentes de control interno que permitan potenciar el control interno y disminuir el riesgo crediticio.

9.3 Técnica de investigación, procesamiento y análisis de datos

Se realizó el análisis y procesamiento estadístico desde la tabulación, codificación de la información obtenida, para la interpretación de resultados a partir de la aplicación de un

cuestionario de control interno para la evaluación del nivel de confianza obtenido con preguntas de acuerdo a los componentes que conforman COSO II ERM. Se consideró que para las preguntas con respuestas favorables (SI), se calificó con el número 1, y para las preguntas con respuesta desfavorable (NO), se le asignó el número 0.

En cuanto a los instrumentos entendidos como las herramientas que se utilizan para producir información o datos en las muestras determinadas, se utilizaron los cuestionarios y las listas de verificación.

Para el procesamiento de los datos (edición, codificación y tabulación) se utilizó el análisis estadístico (estadísticas descriptivas) para interpretar, establecer conclusiones orientadas a esclarecer el problema investigado.

En cuanto a la tabulación, se resumieron los datos en gráficos estadísticos. Se pudo comprobar los resultados del cuestionario con los resultados obtenidos de la lista de verificación que permitió comprobar las áreas críticas y la valoración del nivel de confianza del control interno.

El análisis de estadísticas descriptiva para las variables tomadas individualmente incluye la distribución de frecuencia, el cruzamiento de variables y el análisis cuantitativo y cualitativo de la información.

El diseño del instrumento posee validez de contenido, puesto que es producto de considerar como referentes, instrumentos previamente validados en otros estudios empíricos para evaluar procesos de control interno.

El análisis de la información consistió en determinar la relación entre las variables medidas y su interpretación, buscando profundizar su significado en base al marco teórico utilizado. Para el procesamiento de datos, se empleó la estadística descriptiva permitiendo utilizar métodos numéricos y gráficos, a fin de analizar el comportamiento, resumir, presentar la información contenida en un conjunto de datos. Los métodos numéricos y gráficos utilizados para el análisis de datos son las tablas de frecuencia.

Para el trabajo con la población y muestra mencionada con anterioridad, se utilizó la técnica del cuestionario, que se aplicó simultáneamente a los 25 trabajadores del Departamento de Créditos. La información obtenida permitió interpretar y analizar holísticamente las variables de investigación y la problemática en sí misma.

9.4 El instrumento de la investigación

El cuestionario que se empleó como instrumento, es un documento formado por un conjunto de preguntas que fueron redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con los indicadores de las variables en estudio.

El cuestionario considerado para la presente investigación, consta de 8 dimensiones, componentes del Coso II, las cuales son evaluadas mediante 20 enunciados, además se plantea la opción de realizar una encuesta que permita medir la variable riesgo crediticio.

9.5 Validez del Instrumento

Los índices de consistencia interna de Alfa de Cronbach obtenidos para la muestra fueron igual o superior a 0,90; los resultados de la validación de contenido permitieron considerar que la formulación de los ítems es razonable, se encuentran claramente definidos y se justifica su presencia en el cuestionario. Aportó, además, que las categorías propuestas para ser incluidas en la construcción del instrumento son adecuadas.

9.6 Métodos de investigación

Entre los métodos utilizados:

- Analítico- sintético: permitió analizar el problema desde sus causas y efectos, para su valoración posterior, respecto al proceso de control interno
- Método estadístico: se usó para el análisis e interpretación de los datos.
- Hipotético – deductivo: permitió el diseño de la propuesta y caracterización de las variables en estudio.
- Histórico – lógico: Para el análisis de la evolución del proceso de control interno.

- Sistémico – estructural: Aplicado para la estructura y definición de los procesos de control interno a ser evaluados.

9.7 Población y Muestra

Es necesario entender los conceptos de población y de muestra para lograr comprender mejor su significado en la investigación que se lleva a cabo.

POBLACIÓN - Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

MUESTRA - La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

La población de la presente investigación es la siguiente:

Tabla 5. Población

INSTITUCIONES FINANCIERAS COAC AMBATO		N° Trabajadores	Actividad
	Departamento de Créditos y Cobranza	5	Gestión de Créditos y Cobranzas

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

Se consideró factible el desarrollo de la investigación de campo, en la totalidad de la población universo, por no ser numerosa y tener la posibilidad de trabajar con la mayoría, sin seleccionar una muestra representativa a partir de la cual obtener resultados. La realización del estudio diagnóstico se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., provincia de Tungurahua.

9.8 Diseño Metodológico

La dimensión temporal fue de corte transversal, en este año 2018, en la medida que se necesitó evaluar, describir, conocer la situación del objeto en estudio y explicar la situación actual con respecto al control interno.

El diseño del modelo de investigación de este trabajo es no experimental, es decir, no se utilizaron variables de medición que mayormente su propósito es describir el problema y darle una solución.

La investigación de campo concluyó con la aplicación de técnicas para la recopilación de información, entre ellas, el cuestionario de control interno, que permitió evaluar el proceso, así como la lista de verificación que facilitó la verificación del cumplimiento se aplicó una encuesta a 5 trabajadores del Departamento de Créditos.

10. ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. CREDITOS Y CARTERA

Objetivo: Evaluar los procedimientos del control interno bajo en método Coso II que permita identificar riesgos crédito.

Tabla 6: Cuestionario control interno

No.	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALIF	
Ambiente de control						
1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con estatutos internos para conceder créditos a los socios de la misma	X		1	1	
2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado reformas a los estatutos de crédito dentro de los 5 años anteriores	X		1	1	
3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con un reglamento interno de operaciones crediticias	X		1	1	
4	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., concede los créditos con ética	X		1	1	

5	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con políticas y normas para otorgar créditos	X		1	1	
6	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con formatos establecidos y aprobados para los requisitos de crédito que requiere el socio	X		1	1	
7	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mantiene un formato con check list de la información que debe tener la carpeta de cliente antes de pasar a aprobación		X	1	0	No se ha implementado un formato único a seguir.
8	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tiene comité de crédito	X		1	1	
9	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tiene reglamento para el comité de crédito antes, durante y después del proceso de aprobación o negación		X	1	0	El Reglamento Solo Regula Las Actividades Hasta La Aprobación O Negación Del Crédito
10	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tiene una política sobre cómo debe realizarse el desembolso de los créditos que hayan sido aprobados	X		1	1	
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
11	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cumple con su objetivo de la recuperación de cartera	X		1	1	
12	Las normativas se encuentran publicadas en carteleras junto a las ventanillas, asesores de crédito, puertas y/o salas de espera para que los usuarios las conozcan.	X		1	1	
13	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cumple los objetivos del manual de créditos	X		1	1	

14	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza evaluación de planes y objetivos para la recuperación de la cartera vencida	X		1	1	
15	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., posee estrategias para cumplir los objetivos del departamento de créditos	X		1	1	
16	El personal del área de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., han generado objetivos en el área de créditos	X		1	1	
17	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado evaluaciones de cumplimiento de metas al departamento de créditos	X		1	1	
18	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado en el último año una evaluación a la cartera vencida		X	1	0	No se ha evaluado en los últimos años
19	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha contratado expertos que conozcan sobre procesos de manejo y recuperación de cartera	X		1	1	
20	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha generado un plan de capacitación del personal que concede y realiza recuperación de créditos	X		1	1	
Totales				20.00	17.00	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

PONDERACIÓN ALCANZADA	<u>17.00</u>
PONDERACIÓN TOTAL	20.00
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO	85.00%
NIVEL DE RIESGO	20.00%
CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA	ALTO
CALIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO	BAJO

Tabla 7: Nivel de Confianza

DESCRIPCIÓN	ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE CONFIANZA CONTROL INTERNO	85 A 95	70 A 84	1 A 69
NIVEL DE RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

Descripción y Análisis del Componente

Tabla 8: Ambiente de Control

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	8.00	80.00%
NEGATIVAS	2.00	20.00%
TOTAL	10.00	100.00%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

Análisis

El componente ambiente de control es favorable ya que el nivel de confianza se obtiene un 80% y en nivel d riesgo un 20%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroga un resultado de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

Tabla 9: Establecimiento de Objetivos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	9.00	90%
NEGATIVAS	1.00	10%
TOTAL	10.00	100.00%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis

El componente establecimiento de objetivos es favorable ya que el nivel de confianza se obtiene un 90% y en nivel de riesgo un 10%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroga un resultado de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
CRÉDITOS Y CARTERA

Objetivo: Evaluar los procedimientos del control interno bajo en método Coso II que permita identificar riesgos crédito.

Tabla 10: Cuestionario de Control Interno

No.	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALIF	
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS						
1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., del área de créditos, ha presentado a asamblea general el análisis de cumplimiento de objetivos	X		1	1	
2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realizada un análisis de bibliográficos de su cartera	X		1	1	
3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con planificaciones cuando no se pueda recuperar el crédito	X		1	1	
4	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con un comité de gestión de riesgos en el área de créditos	X		1	1	
5	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha tenido algún hallazgos en la parte crediticia?	X		1	1	
6	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado en los último años una evaluación de los riesgos de crédito		X	1	0	No se ha realizado evaluaciones solo se limitan a lo que informa auditoria interna
EVALUACIÓN DE RIESGO						
7	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha presentado a la SEPS informes	X		1	1	

	de riesgo según lo solicita la resolución 128 del año 2015					
8	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado auditoría externa al departamento de crédito	X		1	1	
9	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado un plan de seguimiento y evaluación de cartera durante el último año	X		1	1	
10	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha actualizado sus procesos y normas para conceder los créditos en el último año		X	1	0	No se actualizado los procesos y normas
11	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha contratado expertos que conozcan sobre procesos de manejo y recuperación de cartera	X		1	1	
12	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha generado un plan de capacitación del personal que concede y realiza recuperación de créditos	X		1	1	
13	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza reuniones mensuales con el personal de crédito para evaluar desempeño y revisar créditos.	X		1	1	
Totales				13.00	11.00	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

<u>PONDERACIÓN ALCANZADA</u>	<u>11.00</u>
PONDERACION TOTAL	13.00
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO	84.62 %
NIVEL DE RIESGO	15.38 %
CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA	ALTO
CALIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO	BAJO

Tabla 11: Nivel de Confianza

DESCRIPCIÓN	ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE CONFIANZA CONTROL INTERNO	85 A 95	70 A 84	1 A 69
NIVEL DE RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Investigadores

Descripción y Análisis del Componente

Tabla 12: Identificación de eventos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	5.00	83.33%
NEGATIVAS	1.00	16.67%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis

El componente identificación de eventos es razonable ya que el nivel de confianza se obtiene un 83.33% y en nivel d riesgo un 16.67%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroja un resultado de nivel de confianza medio y un nivel de riesgo medio.

Tabla 13: Evaluación de riesgos

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	6.00	85.71%
NEGATIVAS	1.00	14.29%
TOTAL	7.00	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis

El componente evaluación de riesgos es favorable ya que el nivel de confianza se obtiene un 85.71% y en nivel d riesgo un 14.29%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroja un resultado de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CREDITOS Y CARTERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Objetivo: Evaluar los procedimientos del control interno bajo en método Coso II que permita identificar riesgos crédito.

Tabla 14: Cuestionario de Control Interno

No.	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALIF	
Respuesta al Riesgo						
1	Se ha realizado una propuesta para administrar riesgos y evaluar mensualmente los resultados de créditos otorgados	X		1	1	
2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha generado algún tipo de normas internas para mitiga riesgos de créditos	X		1	1	
3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., creó un comité de riesgos crediticios para generar políticas de control	X		1	1	
4	El comité de gestión realizó un manual para administrar riesgos de crédito.		X	1	0	El manual se está elaborando pero aún no se lo ha presentado y aprobado por la asamblea
5	Se ha realizado informes mensuales de riesgos de créditos detectados y propuestas de solución a los mismos	X		1	1	
Actividades de Control						
1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha creado una tabla de comisiones por concesión y recuperación de créditos	X		1	1	
2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mantiene una póliza de seguros o algún tipo de garantía ante posibles	X		1	1	

	errores voluntarios o involuntarios de las personas que manejan créditos					
3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza inventarios semanales aleatorios de los documentos mantenidos en las carpetas de créditos otorgados a los clientes		X	1	0	Se ha presentado por parte de auditoria externa una sugerencia para elaborar estos inventarios, pero el consejo de vigilancia considera innecesario el proceso
4	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza reuniones mensuales con el personal de crédito para evaluar desempeño y revisar créditos	X		1	1	
Totales				9.00	7.00	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

<u>PONDERACIÓN ALCANZADA</u>	<u>7.00</u>
PONDERACION TOTAL	9.00
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO	77.77 %
NIVEL DE RIESGO	22.22 %
CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA	ALTO
CALIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO	BAJO

Tabla 15: Nivel de Confianza

DESCRIPCIÓN	ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE CONFIANZA CONTROL INTERNO	85 A 95	70 A 84	1 A 69
NIVEL DE RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

Descripción y Análisis del Componente

Tabla 16: Respuesta al riesgo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	4.00	83.33%
NEGATIVAS	1.00	16.67%
TOTAL	5.00	100.00%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis

El componente respuesta al riesgo es favorable ya que el nivel de confianza se obtiene un 833.33% y en nivel d riesgo un 16.67%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroga un resultado de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

Tabla 17: Actividades de Control

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	3.00	75.00%
NEGATIVAS	1.00	25.00%
TOTAL	4.00	100.00%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis

El componente Actividades de Control, es favorable ya que el nivel de confianza se obtiene un 75% y en nivel d riesgo un 25%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroga un resultado de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

CREDITOS Y CARTERA

Objetivo: Evaluar los procedimientos del control interno bajo en método Coso II que permita identificar riesgos crédito.

Tabla 18: Cuestionario de Control Interno

No .	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALIF	
COMUNICACIÓN						
1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., genera un sistema de comunicación e información de la normativa de créditos y cobranza	X		1	1	
2	La cooperativa , publica semestralmente las modificaciones en los de reglamentos en créditos y cobranza	X		1	1	
3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mantiene informados cada mes sobre las evaluaciones realizadas a los funcionarios del departamento de créditos	X		1	1	
4	Las normas y hallazgos del departamento de crédito y cobranza, son informados a los implicados al menos 48 horas después de ser detectados	X		0	1	No se informa con anticipación
5	Los informes de auditoría interna referente al departamento de crédito y cobranza, son entregados a los implicados máximo en 72 horas luego de ser discutidos	X		1	1	

MONITOREO						
1	Existe un el departamento un plan de seguimiento de recomendaciones de auditoría	X		1	1	
2	Se realizan evaluaciones a los problemas detectados.	X		1	1	
3	Auditoría interna realiza informes mensuales sobre el cumplimiento de las recomendaciones de cobranza y crédito.	X		1	1	
4	Existen matrices de seguimiento de recomendaciones de auditoría interna y externa en relación al departamento de crédito y cobranza.	X		1	1	
5	Se reportan mensualmente a Consejo de vigilancia los avances en el plan de mejoras del departamento.	X		0	1	No se hace reportes mensuales
6	El comité de riesgos entrega informes mensuales de sus avances en lo referente al departamento de crédito y cobranza.	X		1	1	
7	El consejo de vigilancia monitorea los planes de recomendaciones en el área de créditos	X		1	1	
Totales				10.00	12.00	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

<u>PONDERACIÓN ALCANZADA</u>	<u>10.00</u>
PONDERACION TOTAL	12.00
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO	83.33 %
NIVEL DE RIESGO	16.67%
CALIFICACIÓN DE NIVEL DE CONFIANZA	ALTO
CALIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO	BAJO

Tabla 19: Nivel De Confianza

DESCRIPCIÓN	ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE CONFIANZA CONTROL INTERNO	85 A 95	70 A 84	1 A 69
NIVEL DE RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Investigadores

Descripción y Análisis del Componente

Tabla 20: Comunicación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	4.00	80.00%
NEGATIVAS	1.00	20.00%
TOTAL	5.00	100.00%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis

El componente Comunicación es favorable ya que el nivel de confianza se obtiene un 80% y en nivel d riesgo un 20%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroga un resultado de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

Tabla 21: Monitoreo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
AFIRMATIVAS	6.00	86.00%
NEGATIVAS	1.00	14.00%
TOTAL	7.00	100.00%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis

El componente de Monitoreo es favorable ya que el nivel de confianza se obtiene un 86% y en nivel d riesgo un 14%, tomando como referencia la tabla de confianza, arroga un resultado de nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo.

Análisis e Interpretación de Resultados de la Encuesta aplicada a los Trabajadores del Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

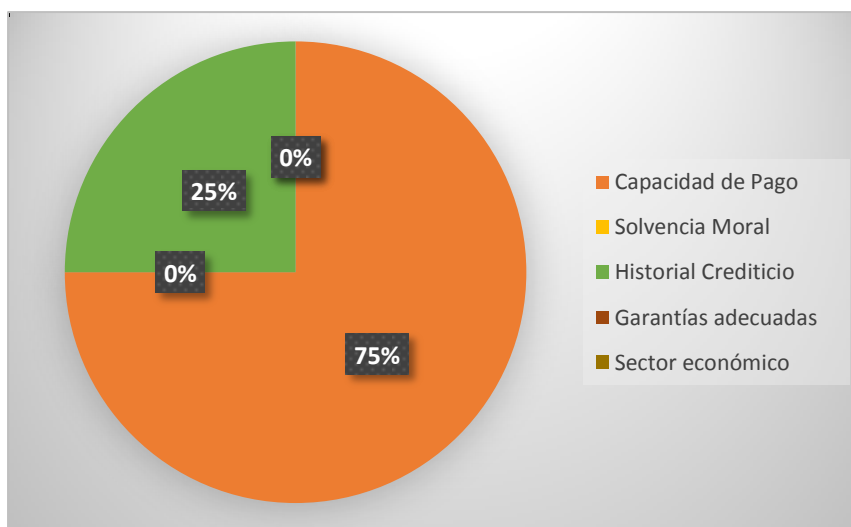
Pregunta 1: ¿El Comité de Crédito de la cooperativa, cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

Tabla 22: Identificación de los Riesgos de Crédito

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Capacidad de Pago	15	75
Solvencia Moral	0	0
Historial Crediticio	5	25
Garantías adecuadas	0	0
Sector económico	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 1 Identificación de los Riesgos de Crédito



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

La mayoría de trabajadores considera que el Comité de Crédito se basa en la capacidad de pago de los clientes para el otorgamiento de un crédito y en menor medida en su historial crediticio.

Pregunta 2: ¿Cuáles son los propósitos que persigue la organización?

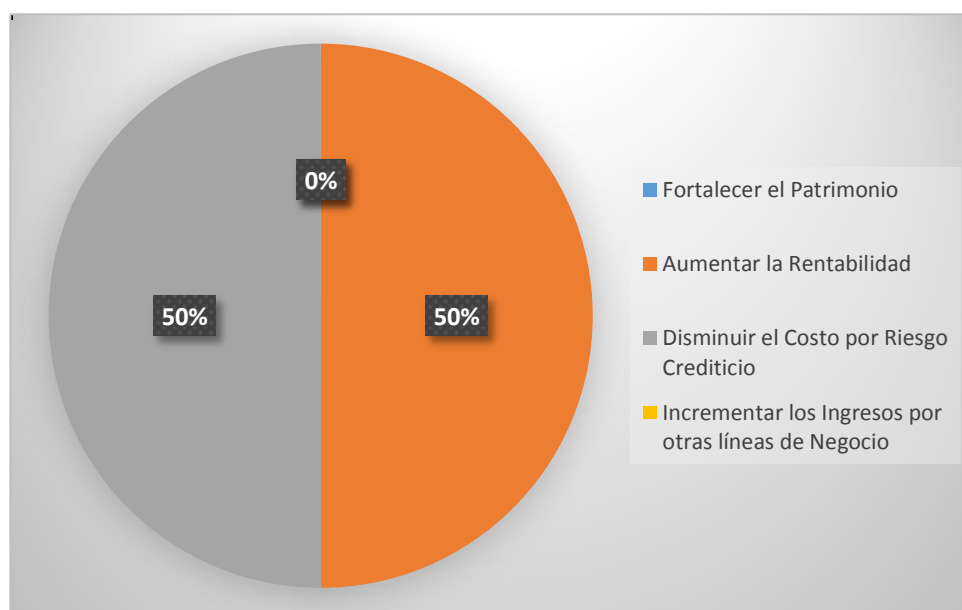
Tabla 23: Propósitos que se persiguen con la organización.

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Fortalecer el Patrimonio	0	75
Aumentar la Rentabilidad	10	0
Disminuir el Costo por Riesgo Crediticio	10	25
Incrementar los Ingresos por otras líneas de Negocio	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 2 Propósitos que se persiguen con la organización.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

El criterio de la mayoría de trabajadores, es que su principal objetivo se enfoca en aumentar la rentabilidad y disminuir el costo por riesgo crediticio, siendo aspectos favorables.

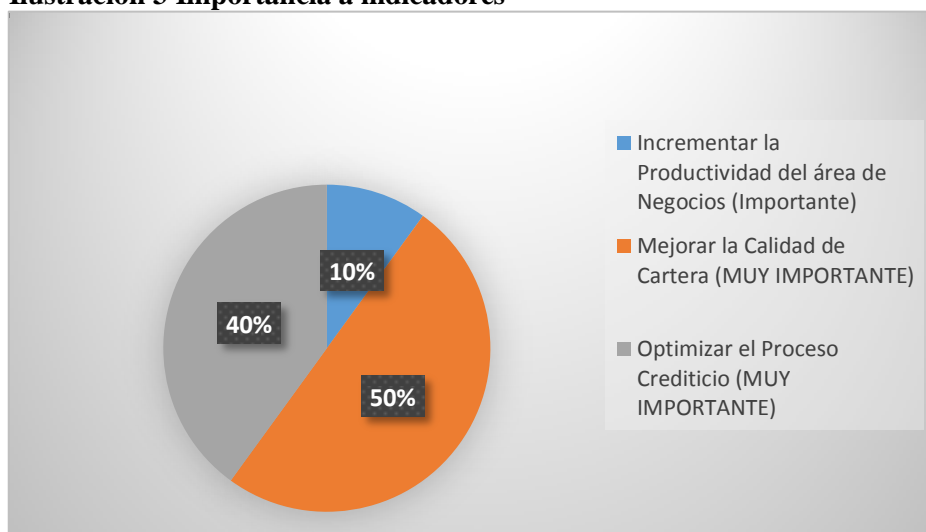
Pregunta 3: ¿Cuál es el nivel de importancia que se le otorga a los siguientes indicadores dentro de la organización?

Tabla 24: Importancia a indicadores

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Incrementar la Productividad del área de Negocios (Importante)	2	10
Mejorar la Calidad de Cartera (MUY IMPORTANTE)	10	50
Optimizar el Proceso Crediticio (MUY IMPORTANTE)	8	40
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 3 Importancia a indicadores



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

La mayoría de trabajadores considera, que en la cooperativa es muy importante mejorar la calidad de cartera y optimizar el proceso crediticio mientras que es importante incrementar la productividad del área de negocios.

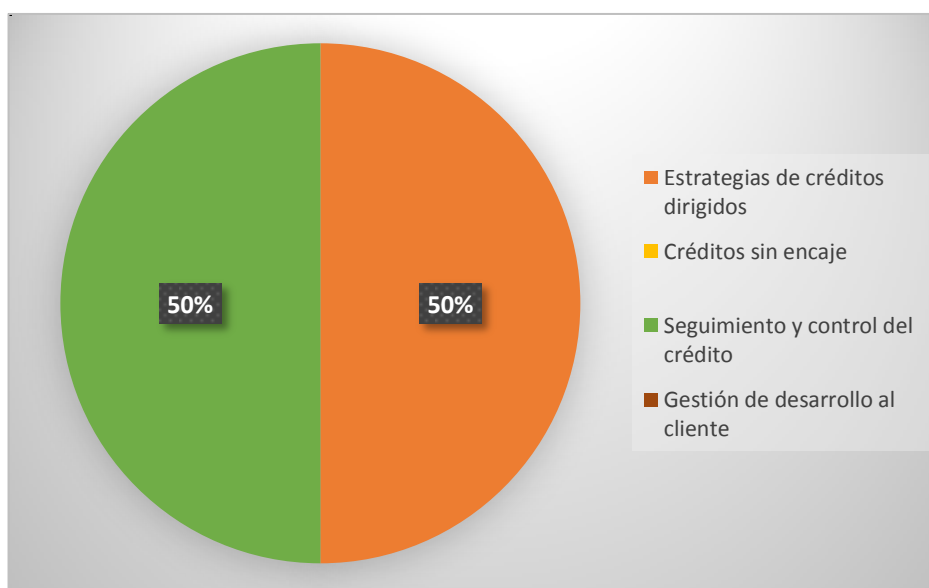
Pregunta 4: ¿Cuál considera son las estrategias convenientes para que la cooperativa logre disminuir la cartera vencida?

Tabla 25: Estrategias para disminuir la cartera vencida

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Estrategias de créditos dirigidos	10	50
Créditos sin encaje	0	0
Seguimiento y control del crédito	10	50
Gestión de desarrollo al cliente	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 4 Estrategias para disminuir la cartera vencida



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Las principales estrategias que se utilizan para disminuir la cartera vencida, son las estrategias de créditos dirigidos y el seguimiento y control del crédito.

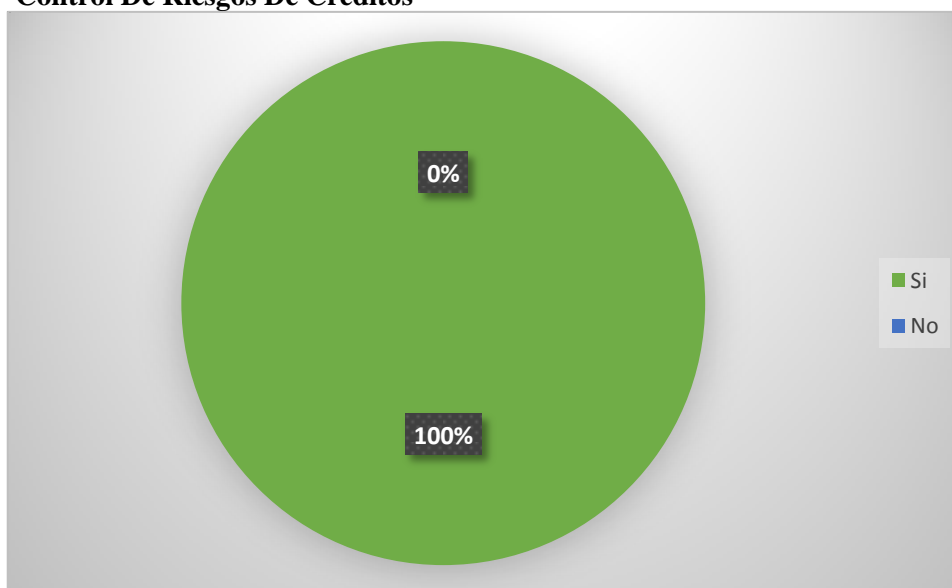
Pregunta 5: ¿Considera Ud. importante el diseño de un sistema de medición y control de riesgos de créditos?

Tabla 26: Considera Ud. Importante el Diseño DE UN Sistema de Medición y Control de Riesgos de Créditos

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 5 Considera Ud. Importante El Diseño De Un Sistema de Medición Y Control De Riesgos De Créditos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

El diseño de un sistema de control y medición de riesgos de créditos es importante para el 100 % de los trabajadores, que permita controlar el índice de morosidad.

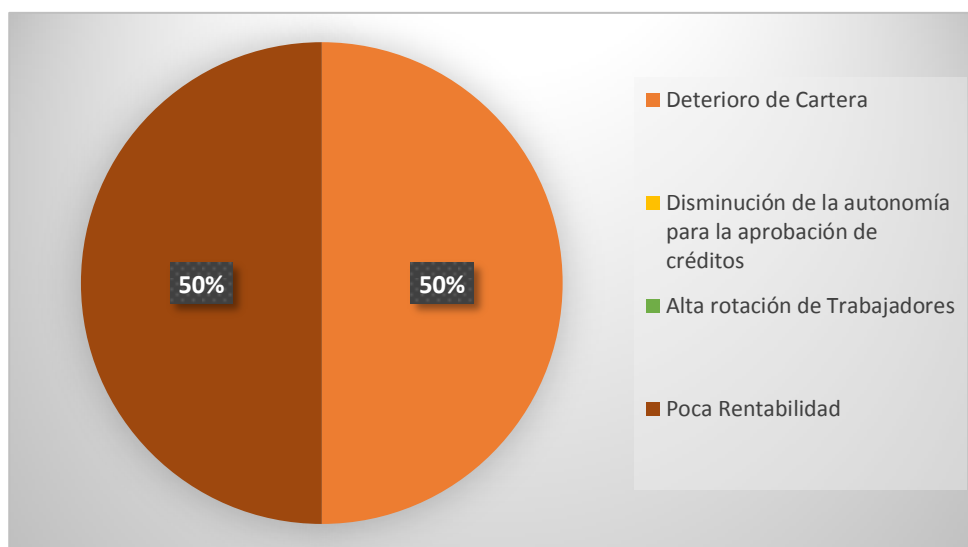
Pregunta 6: ¿Cuál cree Ud. es el mayor impacto que origina la alta morosidad en la cooperativa?

Tabla 27: Impactos de la morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Deterioro de Cartera	10	50
Disminución de la autonomía para la aprobación de créditos	0	0
Alta rotación de Trabajadores	0	0
Poca Rentabilidad	10	50
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 6 Impactos de la morosidad



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

El mayor impacto que origina la alta morosidad sería a criterio de los trabajadores, el deterioro de la cartera de créditos y la poca rentabilidad siendo importante el controlar los riesgos.

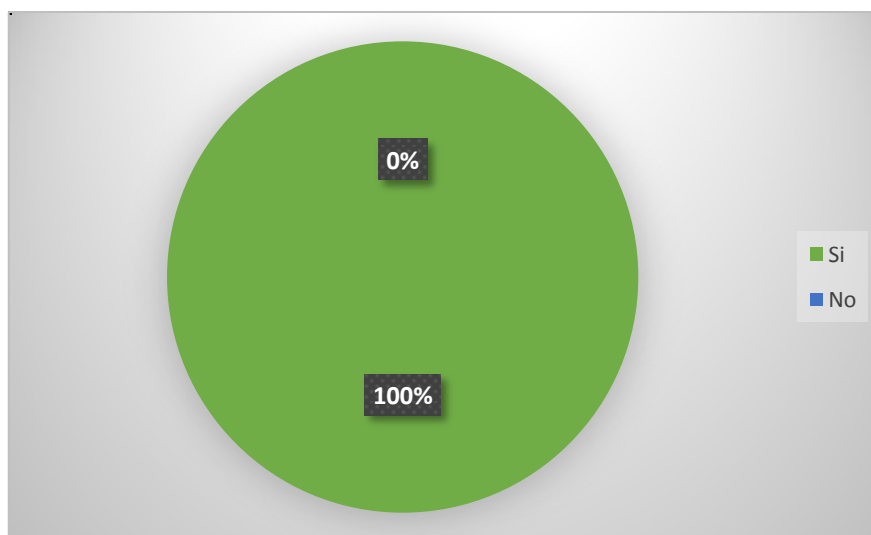
Pregunta 7: ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

Tabla 28: Pregunta VIII: Políticas de recuperación de créditos

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 7 Políticas de recuperación de créditos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

El 100 % de los trabajadores afirma que existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad, siendo un aspecto favorable.

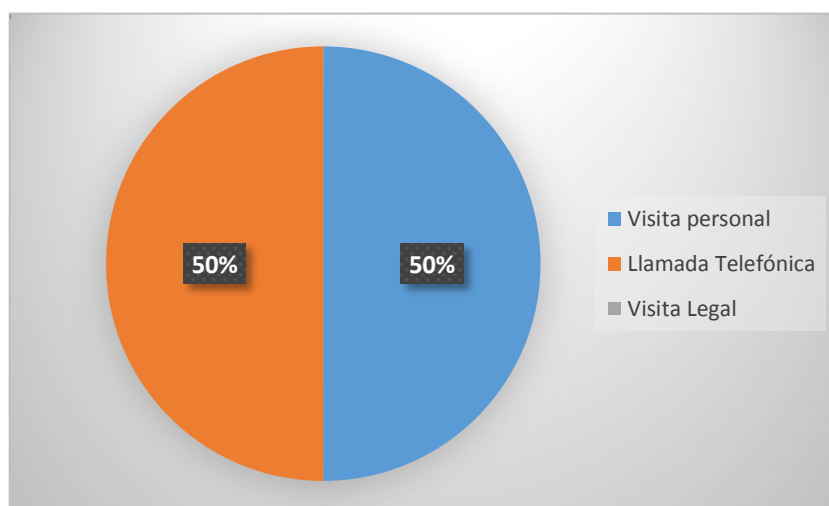
Pregunta 8: ¿Qué tipo de política de cobranza cree usted que es la adecuada para notificar al cliente que presenta cartera vencida?

Tabla 29 Políticas de cobranza

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Visita personal	10	50
Llamada Telefónica	10	50
Visita Legal	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 8 Políticas de cobranza



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Las políticas de cobranza que son más viables para notificar a los clientes que presentan cartera vencida, son la visita personal y llamada telefónica.

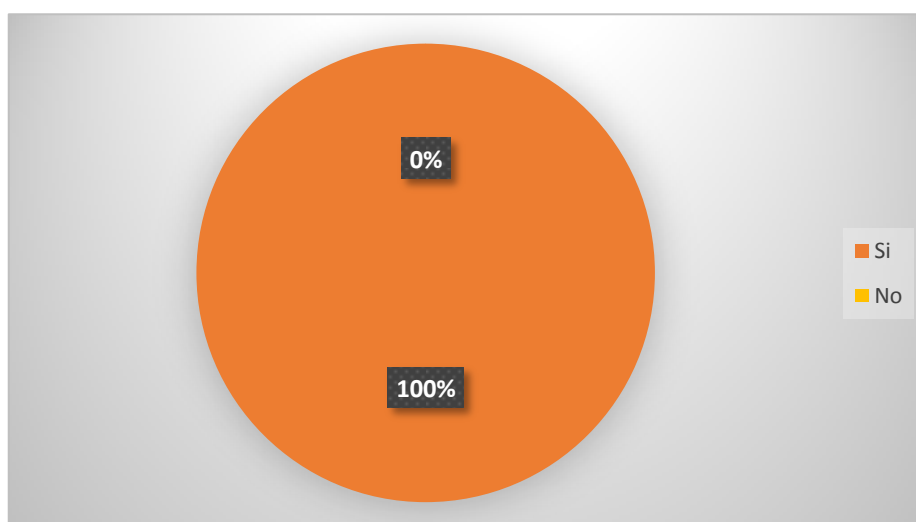
Pregunta 10: ¿Para mejorar las políticas internas de créditos y cobranzas es necesario aplicar programas de capacitación al personal de la cooperativa y a los clientes?

Tabla 30: Políticas de créditos y cobranzas

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	20	100
No	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 9 Políticas de créditos y cobranzas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

El 100 % de los trabajadores corrobora la importancia de implementar programas de capacitación al personal de la Cooperativa a fin de mejorar las políticas internas de créditos y cobranzas.

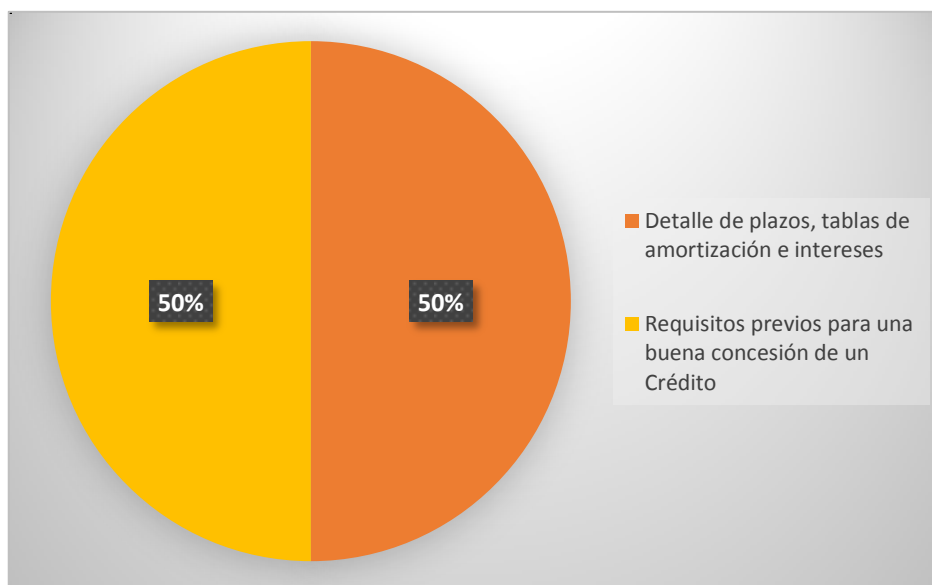
Pregunta 11: De las siguientes propuestas crediticias, cuáles considera más factibles para un mejor análisis del crédito

Tabla 31: Propuestas Crediticias

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Detalle de plazos, tablas de amortización e intereses	10	50
Requisitos previos para una buena concesión de un Crédito	10	50
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 10 Propuestas Crediticias



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Para el criterio de la mayoría de los encuestados, las propuestas crediticias más factibles son un mejor análisis del crédito, identificar los requisitos previos para una buena concesión de crédito y brindarles los detalles de plazos, tablas de amortización e intereses a cada uno de los clientes.

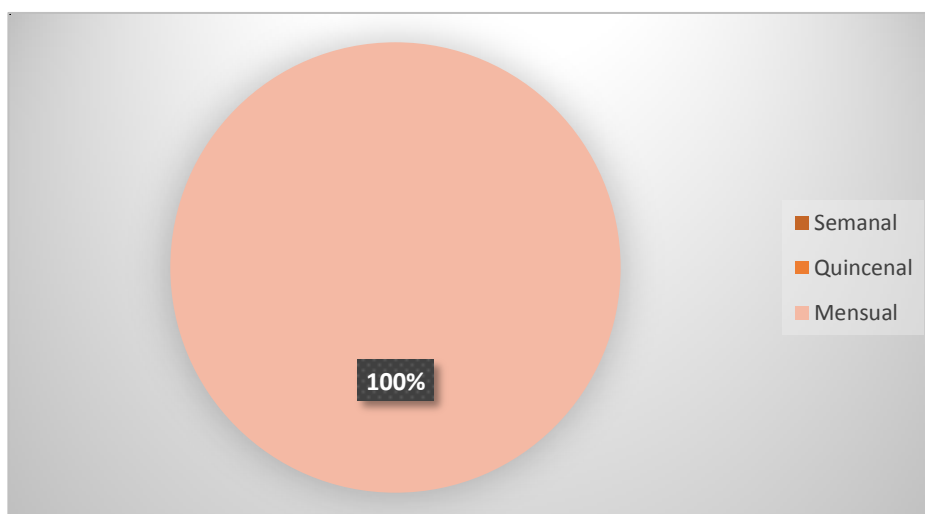
Pregunta 12: ¿Con qué frecuencia conoce usted que los asesores se reúnen con el Comité de Crédito para informar sobre el pago de los clientes?

Tabla 32: Frecuencia de reuniones de los asesores

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Semanal	0	0
Quincenal	0	0
Mensual	20	100
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 11 Frecuencia de Reuniones de los Asesores



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Para el criterio de la mayoría de los encuestados, los asesores se reúnen con el Comité de Crédito, mensualmente.

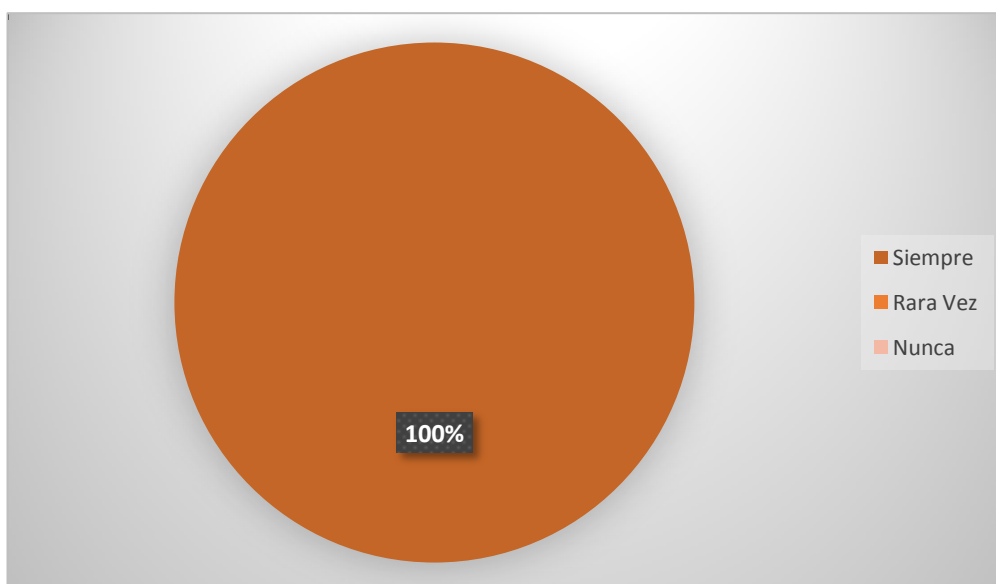
Pregunta 13: ¿Cree Ud. que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto Índice de morosidad es adecuada?

Tabla 33: Gestión realizada

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	20	100
Rara Vez	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 12 Gestión realizada



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Para el criterio de la mayoría de los encuestados, el 100 %, siempre se realiza gestión en la institución para enfrentar el alto índice de morosidad, siendo adecuada la gestión lo que constituye un aspecto favorable y una fortaleza de la entidad.

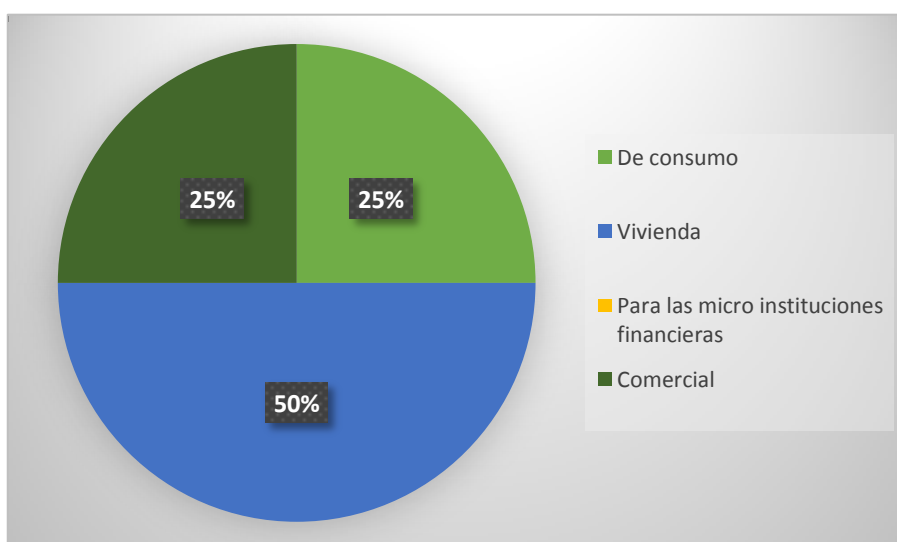
Pregunta 14: ¿Qué tipo de créditos cree usted que es el más solicitado por los clientes?

Tabla 34: Tipos De Créditos

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
De consumo	5	25
Vivienda	10	50
Para las micro instituciones financieras	0	0
Comercial	5	25
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 13 Tipos De Créditos



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Los créditos más solicitados por los clientes, son los créditos de vivienda, comerciales y de consumo.

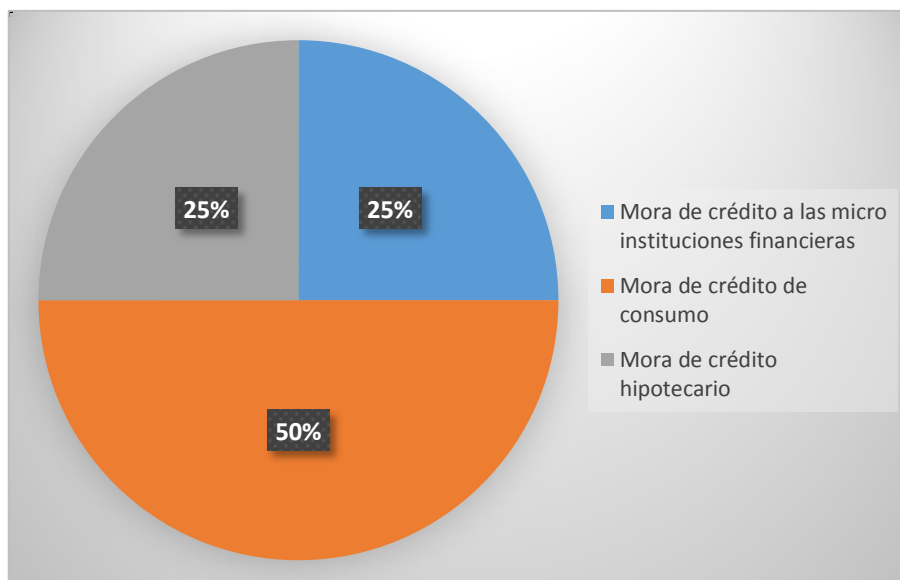
Pregunta 15: ¿El índice de morosidad se presenta mayormente en?

Tabla 35: Índice de Morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Mora de crédito a las micro instituciones financieras	5	0
Mora de crédito de consumo	10	0
Mora de crédito hipotecario	5	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 14 Índice de Morosidad



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

El índice de morosidad se presenta en mayor porcentaje en los créditos de consumo y los créditos realizados a las micro instituciones financieras.

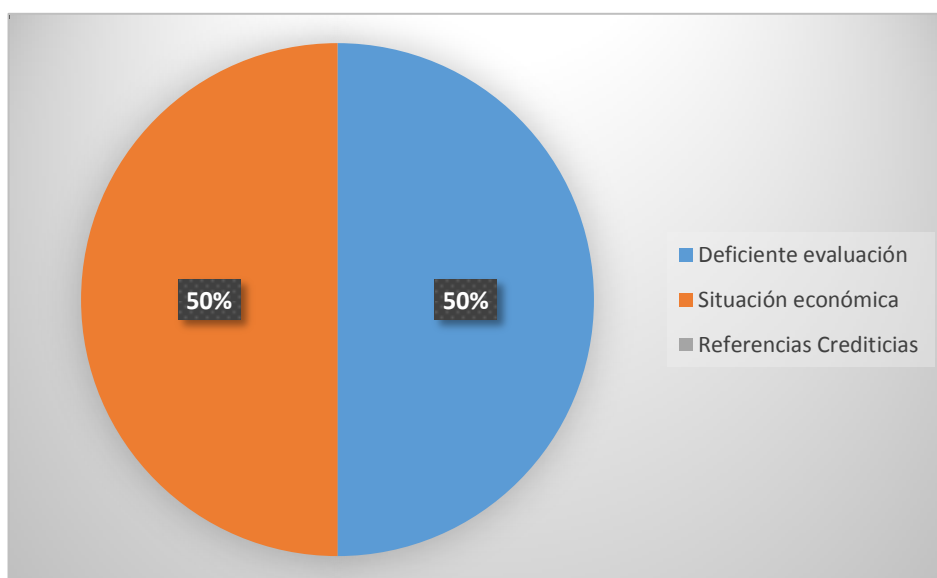
Pregunta 16: ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

Tabla 36: Comportamiento de la Morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Deficiente evaluación	10	50
Situación económica	10	50
Referencias Crediticias	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 15 Comportamiento de la Morosidad



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

La situación económica a nivel social y la deficiente evaluación que aún se realiza para el otorgamiento de créditos en la Cooperativa, inciden en el comportamiento de la morosidad, según el criterio de la mayoría de encuestados.

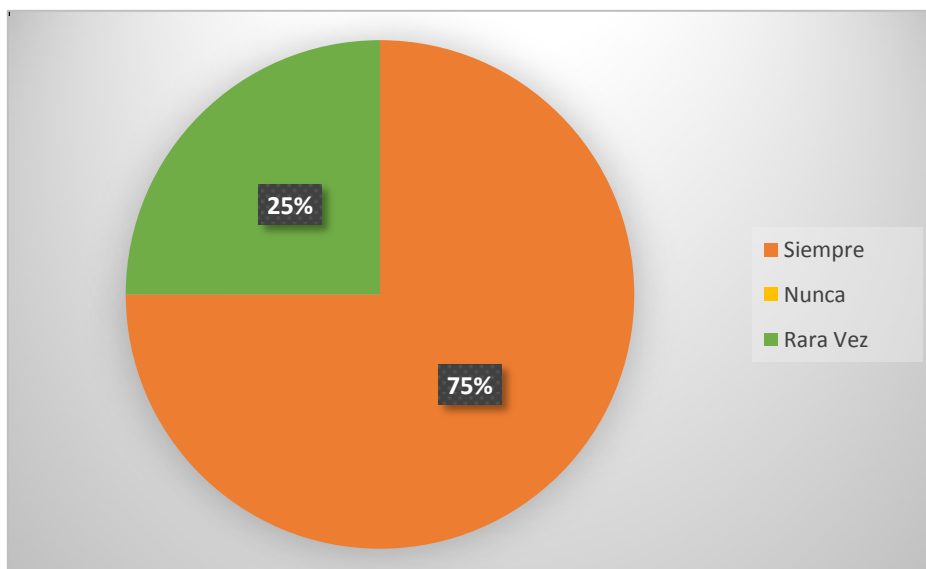
Pregunta 17: ¿Considera importante una evaluación de control interno de forma periódica?

Tabla 37: Evaluación de control interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	15	0
Nunca	0	0
Rara Vez	5	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 16 Evaluación de control interno



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Los encuestados, reconocen la importancia de siempre realizar una evaluación de control interno en la entidad.

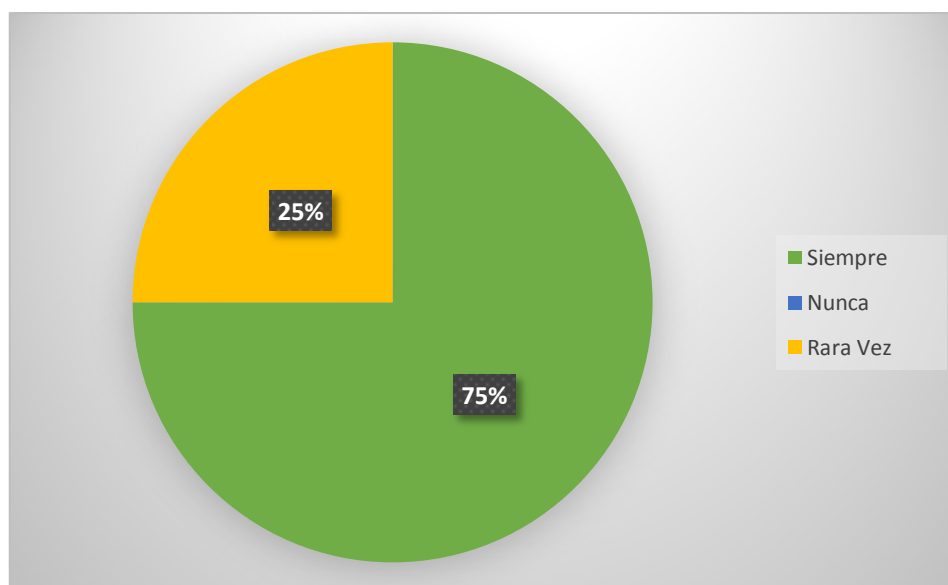
Pregunta 18: ¿Considera que el nivel de confianza en control interno al ser alto permitiría disminuir los riesgos de crédito?

Tabla 38: Nivel de confianza en control interno

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Siempre	15	0
Nunca	0	0
Rara Vez	5	0
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 17 Nivel de confianza en control interno



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

Se afirma que siempre un nivel de confianza alto en control interno implicará disminuir los riesgos de crédito por lo que es importante evaluar sistemáticamente el control interno.

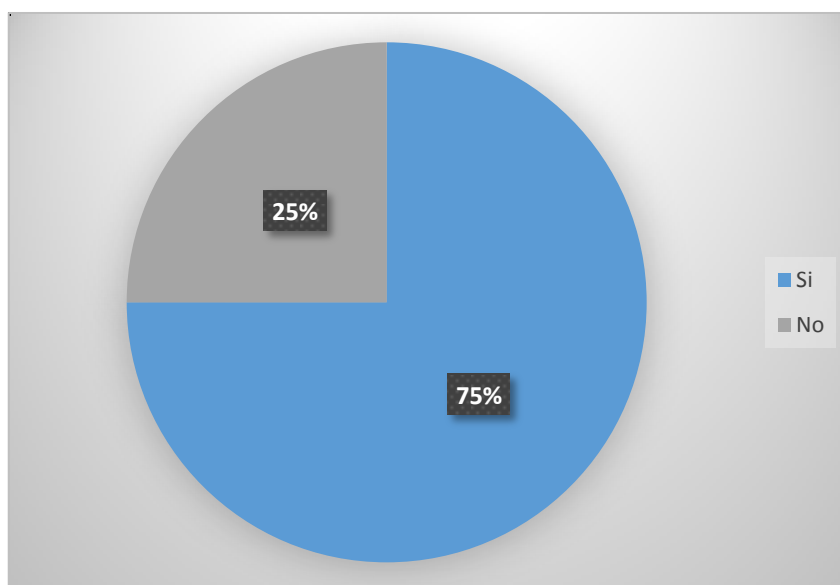
Pregunta 19: ¿Ud. conoce si la Cooperativa ha elaborado un plan estratégico o alternativas para contrarrestar el alto índice de morosidad?

Tabla 39: Plan Estratégico para disminuir el índice de morosidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	%
Si	15	75
No	5	25
TOTAL	20	100

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Ilustración 18 Plan Estratégico para disminuir el índice de morosidad



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Los Investigadores

Análisis e Interpretación

El 70 % de los trabajadores afirma que conoce que la Cooperativa ha elaborado un plan estratégico o alternativas para contrarrestar el alto índice de morosidad, siendo un aspecto favorable.

Análisis introductorio de la matriz de riesgos y de la matriz de respuesta al riesgo

En cuanto a los factores de riesgos detectados, se encuentran principalmente el componente concesión de créditos, considerando que no se ha implementado un sistema de control de la documentación en cada carpeta de clientes, a pesar de que existe una recomendación de Auditoría Interna, a partir del criterio de la Gerencia que sustenta que no se ha considerado importante el realizar este proceso e indica que sería un trámite engorroso para el cliente y la Cooperativa. No obstante, como sugerencia y observación, se considera que el implementar el check list permite evidenciar y regular que todos los documentos requeridos se encuentren en la carpeta del cliente y evitar así faltantes, minimizando el riesgo.

En cuanto a la concesión de créditos de igual manera, existen factores de riesgos detectados, como el hecho de que el reglamento de créditos no llega hasta el desembolso sino únicamente hasta la aprobación, esto puede ocasionar inconvenientes debido a que no especifica cómo debe hacerse el pago. La gerencia afirma que se está elaborando una propuesta de reforma que deberá ser aprobada por la Asamblea General de socios, a solicitud de auditoría interna. Como observación, sería importante el legalizar el documento lo que permitiría tener un mejor control sobre los desembolsos y las personas responsables sabrán cómo hacerlo.

En el subcomponente inducción de personal existe un factor de riesgo no se hace inducción sobre las normativas al personal nuevo que ingresa, esto provoca errores y desconocimiento de las reglas que deben ser acatadas. La sugerencia de solución se enfoca precisamente al hecho de que requieren las jefaturas que se comience a trabajar de manera inmediata, no se les realiza una inducción de los procesos que deben cumplir y de la normativa que rige sus actividades, es por eso que se complica la situación y se generan errores. Como observación, sería propicio que se realice inducciones a los nuevos funcionarios para que conozcan el proceso y las normativas a fin de no tener inconvenientes futuros.

En cuanto al subcomponente, evaluación de riesgos, se identificó un factor de riesgo como que no se han realizado evaluaciones de zonas de riesgo potenciales, para poder




determinar acciones correctivas que nos puedan ayudar a corregir y evitar problemas a futuro. La discusión conlleva a sustentar que no se ha dado importancia a la mejora de control interno, mediante análisis de riesgos o zonas de riesgo potencial, debido a que se considera que con los comités de riesgo y auditoría interna es suficiente para llevar a cabo esta labor. Por ende, como sugerencia es importante saber dónde están los riesgos para salvaguardar los bienes de la institución y lograr seguridad razonable.




Con respecto al subcomponente normativa interna, como factor de riesgo, la cooperativa no ha actualizado sus normativas y reglamentos hace más de dos años, a pesar de que han existido cambios políticos y económicos dentro del país, es importante generar estas actualizaciones. Como respuesta y sugerencia, la dirección no ha tenido interés en actualizar normativas sin importar que los cambios económicos hayan generado inconvenientes dentro de los procesos de la entidad. La observación realizada gira en torno a los movimientos económicos, legales y otros que se han llevado a cabo han generado problemas a nivel institucional, por eso es importante realizar una revisión y actualización de los diferentes aspectos que se manejan en la entidad.

La recuperación de cartera implica riesgos como un inventario aleatorio de documentos colaboraría a mitigar el riesgo sin tener mayor inconveniente dentro de los respaldos de créditos. Como sugerencia, se considera innecesario por parte del jefe de cartera el realizar este inventario además informan que es una pérdida de tiempo. La observación gira en torno a que siempre es importante tener un control sobre los documentos que se han archivado y la mejor manera es hacerlo mediante inventarios esporádicos que ayuden a reducir problemas futuros.

Lo antes expuesto evidencia que como respuesta al riesgo, se ha considerado determinar actividades por cada riesgo identificado en cada uno de los componentes antes mencionados, actividades para reducir el impacto de los riesgos, como las siguientes actividades: Check List para carpetas de clientes, Reglamento de crédito actualizado, Política de inducción de personal, Informe de zonas con alta probabilidad de riesgos, Manual de normativas actualizado y el hecho de implementar política y proceso de inventarios.

Tabla 40: Matriz de Riesgos

No.	SUBCOMPONENTE	FACTOR DE RIESGO DETECTADO	TIPO DE CONTROL	RESPONSABLE	SUGERENCIA DE SOLUCIÓN	OBSERVACIONES
	Concesión de Créditos	No se ha implementado un sistema de control de la documentación que existe en cada carpeta de clientes a pesar de que existe una recomendación de Auditoría Interna	Ninguno	Consejo de Vigilancia	La gerencia no ha considerado importante el realizar este proceso e indica que sería un trámite engorroso para el cliente y la cooperativa	El implementar el check list permite evidenciar y regular que todos los documentos requeridos se encuentren en la carpeta del cliente y evitar así faltantes, minimizando el riesgo
	Concesión de Créditos	El reglamento de créditos no llega hasta el desembolso sino únicamente hasta la aprobación, esto puede ocasionar inconvenientes debido a que no especifica cómo debe hacerse el pago	Ninguno	Jefatura de Créditos	Se está elaborando una propuesta de reforma que deberá ser aprobada por la asamblea general de socios, a solicitud de auditoría interna	Sería importante el legalizar el documento lo que permitiría tener un mejor control sobre los desembolsos y las personas responsables sabrán cómo hacerlo
	Inducción de personal	No se hace inducción sobre las normativas al personal nuevo que ingresa, esto provoca errores y desconocimiento de las reglas que deben ser acatadas	General	Jefe de Talento Humano	Porque requieren las jefaturas que se comience a trabajar de manera inmediata no se les realiza una inducción de los procesos que deben cumplir y de la normativa que rige sus actividades, es por eso que se complica la situación y se generan errores.	Sería propicio que se realice inducciones a los nuevos funcionarios para que conozcan el proceso y las normativas a fin de no tener inconvenientes futuros.

	Evaluación de riesgos	No se han realizado evaluaciones de zonas de riesgo potenciales, para poder determinar acciones correctivas que nos puedan ayudar a corregir y evitar problemas a futuro	Ninguno	Consejo de Administración	No se ha dado importancia a la mejora de control interno, mediante análisis de riesgos o zonas de riesgo potencial, debido a que se considera que con los comités de riesgo y auditoría interna es suficiente para llevar a cabo esta labor.	Es importante saber dónde están los riesgos para salvaguardar los bienes de la institución y lograr seguridad razonable
	Normativa Interna	La cooperativa no ha actualizado sus normativas y reglamentos hace más de dos años, a pesar de que han existido cambios políticos y económicos dentro del país, es importante generar estas actualizaciones	Ninguno	Consejo de Administración	La dirección no ha tenido interés en actualizar normativas sin importar que los cambios económicos hayan generado inconvenientes dentro de los procesos de la entidad	Los movimientos económicos, legales y otros que se han llevado a cabo han generado problemas a nivel institucional, por eso es importante realizar una revisión y actualización de los diferentes aspectos que se manejan en la entidad.
	Recuperación de Cartera	Un inventario aleatorio de documentos colaboraría a mitigar el riesgo sin tener mayor inconveniente dentro de los respaldos de créditos	Ninguno	Jefe de Cartera	Se considera innecesario por parte del jefe de cartera el realizar este inventario además informan que es una pérdida de tiempo	Siempre es importante tener un control sobre los documentos que se han archivado y la mejor manera es hacerlo mediante inventarios esporádicos que ayuden a reducir problemas futuros

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

Tabla 41: Respuesta al Riesgo

No.	RIESGOS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MONITOREO
7	No se ha implementado un sistema de control de la documentación que existe en cada carpeta de clientes a pesar de que existe una recomendación de Auditoría Interna	Diseñar un listado para verificación de documentos en las carpetas de créditos	Check List para carpetas de clientes	Jefe de crédito	Auditor Interno
9	El reglamento de créditos no llega hasta el desembolso sino únicamente hasta la aprobación, esto puede ocasionar inconvenientes debido a que no especifica cómo debe hacerse el pago	Unificar reglamentos de crédito con política de desembolsos	Reglamento de crédito actualizado	Jefe de crédito	Auditor Interno
11	No se hace inducción sobre las normativas al personal nuevo que ingresa, esto provoca errores y desconocimiento de las reglas que deben ser acatadas	Realizar procesos de inducción de personal nuevo que ingresa a la institución	Política de inducción de personal	Jefe de Talento Humano	Auditor Interno
23	No se han realizado evaluaciones de zonas de riesgo potenciales, para poder determinar acciones correctivas que nos puedan ayudar a corregir y evitar problemas a futuro	Realizar evaluación de zonas probables de riesgo para evitar conflictos	Informe de zonas con alta probabilidad de riesgos	Auditor Interno	Consejo de vigilancia
27	La cooperativa no ha actualizado sus normativas y reglamentos hace más de dos años, a pesar de que han existido cambios políticos y económicos dentro del país, es importante generar estas actualizaciones	Actualizar normativas de la cooperativa para evitar conflictos	Manual de normativas actualizado	Auditor Interno	Consejo de Vigilancia
32	Un inventario aleatorio de documentos colaboraría a mitigar el riesgo sin tener mayor inconveniente dentro de los respaldos de créditos	Realizar inventarios aleatorios de documentos que reposan en carpeta de clientes	Política y proceso de inventarios	Auditor Interno	Consejo de Vigilancia

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toaingá Jerez Maritza Katherine (2018)

Tabla 42: Valoración de Probabilidad

VALORACIÓN DE PROBABILIDAD		
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION
3	ALTA	Se espera que ocurra en mayoría de las ocasiones
2	MEDIA	Es posible que ocurra en algunas ocasiones
1	BAJA	Puede ocurrir en algunas ocasiones
VALORACIÓN DE IMPACTO		
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCION
1	BAJA	El impacto o daño puede ser controlado oportunamente. Puede acarrear pérdidas entre 50 a 200 dólares
3	MEDIA	El impacto o daño puede ser controlado con intervención de terceros pérdidas de 200 a 600 dólares
5	ALTA	El daño es altamente perjudicial, ocasiona enormes pérdidas, suspensión o cierre temporal o definitivo, proceso penal, privación de libertad y o pérdidas mayores a 1200 dólares

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toaingá Jerez Maritza Katherine (2018)

Tabla 43: Semaforización

TABLA DE SEMAFORIZACIÓN DE RIESGOS	
VERDE	ACEPTABLE
AMARILLO	TOLERABLE
ROJO	INACEPTABLE

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toaingá Jerez Maritza Katherine (2018)

Tabla 44: Calificación De Riesgo

CALIFICACIÓN DE RIESGO								
No .	FACTOR DE RIESGO	CONSECUENCIA DE LA OCURRENCIA	CAUSAS DE LA OCURRENCIA DEL RIESGO	MÉTODO DE CONTROL EXISTENTE	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN	RIESGO
7	No se ha implementado un sistema de control de la documentación que existe en cada carpeta de clientes a pesar de que existe una recomendación de Auditoría Interna	Incrementa nivel de riesgo	No existe lista de verificación de documentos	Ninguno	1	1	1	ACEPTABLE
9	El reglamento de créditos no llega hasta el desembolso sino únicamente hasta la aprobación, esto puede ocasionar inconvenientes debido a que no especifica cómo debe hacerse el pago	Incrementa nivel de riesgo	Reglamento no cubre todos los procesos	Ninguno	1	1	1	ACEPTABLE
11	No se hace inducción sobre las normativas al personal nuevo que ingresa, esto provoca errores y desconocimiento de las reglas que deben ser acatadas	Incrementa nivel de riesgo	Personal desconoce de las políticas y normas vigentes	Ninguno	1	1	1	ACEPTABLE

23	No se han realizado evaluaciones de zonas de riesgo potenciales, para poder determinar acciones correctivas que nos puedan ayudar a corregir y evitar problemas a futuro	Probables pérdidas de dinero	Se desconoce las zonas de alto nivel de riesgo	Ninguno	1	1	1	ACEPTABLE
27	La cooperativa no ha actualizado sus normativas y reglamentos hace más de dos años, a pesar de que han existido cambios políticos y económicos dentro del país, es importante generar estas actualizaciones	Incrementa nivel de riesgo	Cambios económicos han creado problemas	Ninguno	1	1	1	ACEPTABLE
32	Un inventario aleatorio de documentos colaboraría a mitigar el riesgo sin tener mayor inconveniente dentro de los respaldos de créditos	Incrementa nivel de riesgo	No se realiza inventario de los documentos	Ninguno	1	1	1	ACEPTABLE

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

Tabla 45: Mapa de Riesgos

MAPA DE RIESGOS								
PROBABILIDAD	ALTA	3						
	MEDIA	2						
	BAJA	1	No existe lista de verificación de documentos	Reglamento no cubre todos los procesos	Personal desconoce de las políticas y normas vigentes	Se desconoce las zonas de alto nivel de riesgo	Cambios económicos han creado problemas	No se realiza inventario de los documentos
			1	1	1	1	1	1
			BAJA	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

Matriz de análisis de factores positivos y negativos en torno al Control Interno

Tabla 46: Discusión aspectos Positivos y Negativos

DIMENSIÓN	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Ambiente de control	La Cooperativa cuenta con estatutos internos aprobados por asamblea general y Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria	La cooperativa mantiene un formato con check list de la información que debe tener la carpeta de cliente antes de pasar a aprobación. No se ha implementado el formato, pero existe una recomendación de Auditoría Interna para hacerlo
	La Cooperativa ha realizado reformas a los estatutos dentro de los 5 años anteriores	
	La cooperativa cuenta con un reglamento interno de operaciones	
Establecimiento de objetivos	Las normativas se encuentran publicadas en carteleras junto a las ventanillas, asesores de crédito, puertas y/o salas de espera para que los usuarios las conozcan	Se hacen conocer las normas de la institucional los funcionarios que ingresan a trabajar dentro de los primeros 5 días de labores. Los funcionarios no reciben más inducción que sus funciones generales.
	La cooperativa realiza evaluación de planes y objetivos a largo plazo	
	La cooperativa maneja Planes Operativos Anuales	
Identificación de eventos	La cooperativa ha presentado a asamblea general análisis de cumplimiento de objetivos	La cooperativa ha realizado en el último año una evaluación de zonas de riesgo. No se ha realizado evaluaciones solo se limitan a lo que informa auditoría interna
	La cooperativa ha realizado un análisis de documentación faltante dentro del mes anterior	
	La cooperativa cuenta con un servicio de auditoría interna	
Evaluación de riesgos	Existencia del Reglamento Interno	La cooperativa ha actualizado sus procesos y normas en el último año. No han existido reformas desde hace dos años.
	La Cooperativa ha presentado a la SEPS informes de riesgo según lo solicita la resolución 128 del año 2015	
	La Cooperativa ha realizado auditoría externa de cartera	
	La Cooperativa ha realizado un plan de seguimiento y evaluación de cartera durante el último año	
Respuesta al riesgo	La cooperativa creó un comité de riesgos para generar	El Manual se está elaborando pero aún no se lo ha presentado y

	políticas de control	aprobado por Asamblea
	El comité de gestión realizó un manual para administrar riesgos	
Actividades de Control	La Cooperativa ha creado una tabla de comisiones por concesión y recuperación de créditos La Cooperativa mantiene una póliza de seguros o algún tipo de garantía ante posibles errores voluntarios o involuntarios de las personas que manejan créditos	La cooperativa realiza inventarios semanales aleatorios de los documentos mantenidos en las carpetas de créditos otorgados a los clientes. Se ha presentado por parte de Auditoría externa una sugerencia para elaborar estos inventarios, pero el consejo de vigilancia considera innecesario el proceso.
Supervisión	Existe un plan de seguimiento de recomendaciones de auditoría Se realizan evaluaciones a los problemas detectados Auditoría interna se realiza informes mensuales sobre el cumplimiento de recomendaciones	No existen aspectos negativos
Información y comunicación	La Cooperativa ha generado un sistema de comunicación e información de normativa La Cooperativa publica semestralmente las modificaciones en reglamentos La Cooperativa mantiene informados cada mes sobre las evaluaciones realizadas a los funcionarios La Cooperativa ha generado un sistema de comunicación e información de normativa La Cooperativa publica semestralmente las modificaciones en reglamentos	No existen aspectos negativos

Fuente Investigativo de Campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toaingá Jerez Maritza Katherine (2018)

11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS)

La necesidad de medir y establecer los impactos sociales de la investigación, resulta pertinente por la importancia de analizar sus posibles resultados y la probabilidad del impacto.

11.1 En lo económico - social

La investigación no requiere de altos costos ni asignación de recursos presupuestarios para su realización por parte de las instituciones financieras, siendo factible para la institución que pudo obtener los resultados sin costos económicos significativos.

El impacto social es significativo en la medida que se ha considerado la opinión de los trabajadores, la percepción sobre el control interno para procesos de mejoramiento continuo, iniciativa que no se había realizado con anterioridad y es la primera vez que, en las instituciones financieras, se realiza un estudio con estas perspectivas.

11.2 En lo cultural

El impacto cultural está dado, por los cambios que genera en los modos de actuación del personal de las instituciones financieras, la concientización de nuevas formas de hacer y ser en el ámbito laboral desde la evaluación de los componentes del control interno, propuesta de estrategias para fortalecer el control interno.

11.3 En lo ambiental

Este impacto es muy importante, ya que la investigación no afectará la naturaleza, no tendrá efectos nocivos en la naturaleza misma, en el entorno de las instituciones financieras, simplemente, es un estudio que no incide sobre el medio natural, en cambio, se enfoca a la sostenibilidad y crecimiento de instituciones financieras.

11.4 En lo científico

Es significativo el impacto científico de la investigación si se considera que aún son insuficientes los estudios realizados bajo las dimensiones seleccionadas para la evaluación

del control interno en las instituciones financieras. Se cuenta con antecedentes teóricos que permiten el análisis del método Coso II, sin embargo, aún es insuficiente la presencia de estudios que evalúen el control interno en función de disminuir riesgos crediticios.

12. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Tabla 47: Presupuesto

RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Papel bond	3	Resmas	\$5,00	15,00
Impresiones	1200	Unidades	0,10	120,00
Carpetas	6	Unidades	0,40	2,40
Anillados	3	Unidades	4,00	12,00
Lápices	5	Unidades	1,00	5,00
Caja De Clips	1	Unidades	0.60	1,00
Archivador	2	Unidades	4,00	8,00
TECNOLÓGICOS				
Uso de internet	400	Horas	0,70	280,00
Scanner	12	Unidades	0,50	6,00
MOVILIZACION Y TRANSPORTE				
Alimentación	50	Unidades	2,50	125,00
Movilización	20	Unidades	5,00	100,00
SUB TOTAL				720,40
10% imprevistos				72.04
TOTAL				792.44

Fuente Investigativo de Campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toinga Jerez Maritza Katherine (2018)

13. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LOS PERÍODOS 2016 – 2017.

Tabla 48: Comparación

COMPONENTE	No	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIONES
			2016	2017	
Ambiente de control	1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con estatutos internos para conceder créditos a los socios de la misma	0	1	
	2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado reformas a los estatutos de crédito dentro de los 5 años anteriores	1	1	
	3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con un reglamento interno de operaciones crediticias	0	1	
	4	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., concede los créditos con ética	0	1	
	5	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con políticas y normas para otorgar créditos	0	1	
	6	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con formatos establecidos y aprobados para los requisitos de crédito que requiere el socio	1	1	
	7	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mantiene un formato con check list de la información que debe tener la carpeta de cliente, antes de pasar a aprobación	0	1	No se ha implementado un formato único a seguir.
	8	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tiene comité de crédito	0	1	
	9	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tiene reglamento para el comité de crédito antes, durante y después del proceso de aprobación o negación	0	1	El Reglamento, solo regula actividades hasta la aprobación o negación del crédito
	10	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., tiene una	1	1	

		política sobre cómo debe realizarse el desembolso de los créditos que hayan sido aprobados			
Establecimiento de objetivos	11	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cumple con su objetivo de la recuperación de cartera	1	1	
	12	Las normativas se encuentran publicadas en carteleras junto a las ventanillas, asesores de crédito, puertas y/o salas de espera para que los usuarios las conozcan.	1	1	
	13	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cumple los objetivos del manual de créditos.	1	1	
	14	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza evaluación de planes y objetivos para la recuperación de la cartera vencida	1	1	
	15	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., posee estrategias para cumplir los objetivos del departamento de créditos	1	1	
	16	El personal del área de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., han generado objetivos en el área de créditos	1	1	
	17	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,ha realizado evaluaciones de cumplimiento de metas al departamento de créditos	1	1	
	18	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado en el último año una evaluación a la cartera vencida	0	0	No se ha evaluado en los últimos años
	19	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha contratado expertos que conozcan sobre procesos de manejo y recuperación de cartera.	1	1	
	20	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha generado un plan de capacitación del personal que concede y realiza	1	1	

		recuperación de créditos.			
Identificación de eventos	1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., del área de créditos, ha presentado a asamblea general el análisis de cumplimiento de objetivos	1	1	
	2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realizada un análisis de bibliográficos de su cartera	1	1	
	3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con planificaciones cuando no se pueda recuperar el crédito	1	1	
	4	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con un comité de gestión de riesgos en el área de créditos	1	1	
	5	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha tenido algún hallazgos en la parte crediticia?	1	1	
	6	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado en los último años una evaluación de los riesgos de crédito	0	0	No se ha realizado evaluaciones solo se limitan a lo que informa auditoria interna
Evaluación de riesgos	7	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha presentado a la SEPS informes de riesgo según lo solicita la resolución 128 del año 2015	1	1	
	8	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado auditoría externa al departamento de crédito	1	1	
	9	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha realizado un plan de seguimiento y evaluación de cartera durante el último año	1	1	
	10	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha actualizado sus procesos y normas para conceder los créditos en el último año	0	0	No se actualizado los procesos y normas
	11	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha	1	1	

		contratado expertos que conozcan sobre procesos de manejo y recuperación de cartera			
	12	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,ha generado un plan de capacitación del personal que concede y realiza recuperación de créditos	1	1	
	13	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza reuniones mensuales con el personal de crédito para evaluar desempeño y revisar créditos	1	1	
Respuesta al Riesgo	1	Se ha realizado una propuesta para administrar riesgos y evaluar mensualmente los resultados de créditos otorgados	1	1	
	2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,ha generado algún tipo de normas internas para mitiga riesgos de créditos	1	1	
	3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,creó un comité de riesgos crediticios para generar políticas de control	1	1	
	4	El comité de gestión realizó un manual para administrar riesgos de crédito.	0	0	El manual se está elaborando pero aún no se lo ha presentado y aprobado por la asamblea
	5	Se ha realizado informes mensuales de riesgos de créditos detectados y propuestas de solución a los mismos	1	1	
Actividad de Control	1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha creado una tabla de comisiones por concesión y recuperación de créditos	1	1	
	2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,mantiene una póliza de seguros o algún tipo de garantía ante posibles errores voluntarios o involuntarios de las personas que manejan créditos	1	1	

	3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza inventarios semanales aleatorios de los documentos mantenidos en las carpetas de créditos otorgados a los clientes	0	0	Se ha presentado por parte de auditoria externa una sugerencia para elaborar estos inventarios, pero el consejo de vigilancia considera innecesario el proceso
	4	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., realiza reuniones mensuales con el personal de crédito para evaluar desempeño y revisar créditos	1	1	
Información y Comunicación	1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., genera un sistema de comunicación e información de la normativa de créditos y cobranza	1	1	
	2	La cooperativa , publica semestralmente las modificaciones en los de reglamentos en créditos y cobranza	1	1	
	3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., mantiene informados cada mes sobre las evaluaciones realizadas a los funcionarios del departamento de créditos	1	1	
	4	Las normas y hallazgos del departamento de crédito y cobranza, son informados a los implicados al menos 48 horas después de ser detectados	0	0	No se informa con anticipación
	5	Los informes de auditoría interna referente al departamento de crédito y cobranza, son entregados a los implicados máximo en 72 horas luego de ser discutidos	1	1	
Monitoreo	1	Existe un el departamento un plan de seguimiento de recomendaciones de auditoría	1	1	
	2	Se realizan evaluaciones a los problemas detectados.	1	1	
	3	Auditoría interna realiza informes mensuales sobre el cumplimiento de las recomendaciones de cobranza y crédito.	1	1	
	4	Existen matrices de seguimiento de recomendaciones de auditoría interna	1	1	

		y externa en relación al departamento de crédito y cobranza.			
	5	Se reportan mensualmente a Consejo de vigilancia los avances en el plan de mejoras del departamento.	1	0	No se hace reportes mensuales
	6	El comité de riesgos entrega informes mensuales de sus avances en lo referente al departamento de crédito y cobranza.	1	1	
	7	El consejo de vigilancia monitorea los planes de recomendaciones en el área de créditos	1	1	
	Total		45	47	

Fuente Investigativo de Campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

Según el análisis realizado desde el método COSO II, existen indicadores por componentes, que han sido mejorados desde el 2016 en relación al 2017 como son los siguientes:

Ambiente de control 2016 -2017

La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., cuenta con estatutos internos aprobados por Asamblea General y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, además posee un reglamento interno de operaciones que permite controlar de mejor manera el crédito y minimizar el riesgo.

Otro punto sobresaliente, es que con un aplican el reglamento de crédito, pero que no todos los miembros conocen de su contenido, que las políticas y normas para otorgar créditos se los realiza a través de un formato de check list de la información que debe tener la carpeta de cliente, antes de pasar a aprobación.

El comité de crédito sesiona de forma regular, amparados en el reglamento de crédito vigente antes, durante y después del proceso de aprobación o negación.

Establecimientos de objetivos

La institución, hace conocer las normas y políticas a los nuevos funcionarios que ingresan a trabajar dentro de los primeros 5 días laborables. La normativa se encuentra

publicada en carteleras junto a las ventanillas de los asesores de crédito, puertas y salas de espera para que los usuarios las conozcan y se informen de la misma y si ha existido algún cambio, esto con el propósito de no cometer errores al momento de aplicar la normativa. Además cuenta con una planificación estratégica, la misma que integra al departamento de crédito y cobranza con los objetivos establecidos para la consecución de la visión y objetivos estratégicos institucionales.

Identificación de eventos

La cooperativa cuenta con el departamento de auditoría interna y con un comité de gestión de riesgos, en el último año ha realizado una evaluación de zonas de riesgo con el objetivo de reconocer los puntos débiles en los procesos e crédito. El auditor interno ha entregado informes con hallazgos en el último mes los mismos que se encuentran en seguimiento.

Respuesta al Riesgo

Se ha realizado una propuesta para administrar riesgos y evaluar mensualmente los resultados obtenidos poniendo hincapié en las recomendaciones de auditoría. Se creó un comité de riesgos para generar políticas de control que ayuden a disminuir la morosidad. El comité de gestión realizó un manual para administrar riesgos que aporta en la identificación de los procesos que generen inconvenientes en la institución, principalmente en el aumento de la cartera vencida y la morosidad.

Actividades de control

Se cuenta con una tabla de comisiones para la concesión y recuperación de créditos, como política para evitar la morosidad y el aumento de la cartera vencida. Además realizan inventarios semanales aleatorios, de los documentos mantenidos en las carpetas de créditos aprobados y otorgados a los clientes, con el fin de corroborar el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas en el proceso de concesión de créditos.

Comunicación

Se cuenta con un sistema de comunicación e información de normativas vigentes.

Los informes de auditoría interna son entregados al implicado máximo en 72 horas luego de ser discutidos, lo mismos que deberán ser contestados por los implicados.

Monitoreo

Existe un plan de seguimiento de recomendaciones de auditoría, a través de matrices de seguimiento de recomendaciones de auditoría interna y externa, los mismos que se reportan mensualmente al Consejo de vigilancia, cuales son los avances en el plan de mejoras. Este organismo monitorea los planes de recomendaciones.

14. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

H₁: La evaluación de los procedimientos de control interno mediante el método COSO II incide en la identificación de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el período 2016 – 2017.

H₀: La evaluación de los procedimientos de control interno mediante el método COSO II no incide en la identificación de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el período 2016 – 2017.

Se realiza un análisis de contingencia entre las preguntas mencionadas a continuación, que permiten hacer el análisis para demostrar si existe asociatividad entre variables:

¿Considera que el nivel de confianza en control interno al ser alto permitiría disminuir los riesgos de crédito?

Siempre (15) Rara Vez (5)

¿La evaluación de control interno mediante COSO II realizada permitió identificar riesgos de crédito?

Si (17) No (3)

Tabla 49: Tabla de contingencia Nivel de Confianza en control interno

			Identificación de Riesgos			Total
			Si	No		
Nivel de Confianza en control interno	Siempre	Recuento % del total	15 75 %	0	15	15 75 %
	Rara Vez	Recuento % del total	0	5 25 %	5	5 25 %
Total		Recuento % del total	75 %	25 %	20	100 %

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

Tabla 50: Prueba Chi Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,000 ^a	2	,0368
Razón de verosimilitudes	4,406	2	,0400
N de casos válidos	20		

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

- Al nivel de significancia del 5 % y confianza del 95 % llevando a cabo una prueba de hipótesis con el estadístico Chi-cuadrado χ^2_{α} se obtiene un $Valor P = 0.03 < \alpha = 0,05$ por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se concluye que:

La evaluación de los procedimientos de control interno mediante el método COSO II incide en la identificación de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el período 2016 – 2018, de acuerdo al resultado obtenido por el cálculo estadístico chi cuadrado lo cual se pudo evidenciar la hipótesis establecida.

15. CONCLUSIONES

1. El control interno abarca políticas y procedimientos adaptados por la administración de la entidad, para lograr propósitos como asegurar la conducción ordenada y eficiente, con la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error. Los componentes del método Coso II como premisas para su análisis en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, son precisamente, el ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación, así como monitoreo o supervisión.
2. El nivel de confianza del sistema es muy elevado y por esta razón, tiene una alta consideración al momento de medir riesgos. Los mitiga de manera interesante, pero no los elimina debido a que no es posible hacerlo sin la aplicación de estrategias como se recomienda en la presente investigación, lo que posibilita tener una visión del futuro y le deja al auditor alternativas para el desarrollo de la prevención de riesgos.
3. La Matriz de Riesgos por cada componente del COSO II evidencia que el sistema de control interno es aceptable y el riesgo es bajo, de ocho componentes dos fueron los que sobresalieron en la identificación del riesgo de crédito, el tercero identificación de eventos que permitió identificar falencias potenciales que afecta negativamente a la capacidad de la cooperativa, el quinto componente respuesta al riesgo permitió prevenir el impacto de eventos negativos es decir mitigar riesgos para reducir el impacto en las siguientes actividades: Check List para carpetas de clientes, Reglamento de crédito actualizado, Política de inducción de personal, Informe de zonas con alta probabilidad de riesgos, Manual de normativas actualizado y el hecho de implementar política y proceso de inventarios.
4. Las estrategias que permitirán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., minimizar riesgos crediticios para su crecimiento y sostenibilidad, se enfocan precisamente, en:

- Diseñar un listado para verificación de documentos en las carpetas de créditos,
- Unificar reglamentos de crédito con política de desembolsos,
- Realizar procesos de inducción de personal nuevo que ingresa a la institución,
- Realizar evaluación de zonas probables de riesgo para evitar conflictos,
- Realizar inventarios aleatorios de documentos que reposan en carpeta de clientes y
- Actualizar normativas de la cooperativa para evitar conflictos.

16. RECOMENDACIONES

1. Se debe fomentar la evaluación del control interno desde el análisis y medición de los componentes del método Coso II.
2. Se hace indispensable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., establecer el nivel de confianza del sistema de control interno para poder disminuir los niveles de riesgo crediticio. Además la evaluación del control interno incluye no solo la aplicación de un cuestionario, sino también tener en cuenta la lista de verificación del cumplimiento de los procesos establecidos en el cuestionario aplicado bajo el método COSO II.
3. La Matriz de Riesgos por cada componente del COSO II debe ser analizada, diseñada desde un proceso de sistematización y evaluación.
4. Se deben poner en práctica las estrategias mencionadas anteriormente que permitirán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. minimizar riesgos crediticios para su crecimiento y sostenibilidad.

17. REFERENCIAS

- Alarcón, F., & Torres, M. (Abril de 2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe COSO I, II, III; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. Bogotá, Colombia: CO: Ecoe Ediciones. (Ecoe Ediciones, Ed.).
- Alvarez. (1992). *Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Obtenido de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- Aoiz, I. (1992). *Estudio descriptivo del CO de la Policía Municipal de Barcelona, España*. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de <https://essantabarbara.files.wordpress.com/2010/02/tesis-la-formacion-del-clima-psicologico-y-su-relacion-con-los-estilos-de-liderazgo.pdf>
- Apolo, J. (2016). Regulaciones en la normativa tributaria y su aplicación en la Empresa ELECTROÉXITO S.A del cantón Santa Rosa . Machala, Ecuador: Unidad Académica de Ciencias Empresarial.
- Brunet, L. (2007). *Clima estructural de una institución pública*. Mexico.
- Chiriboga R, L. A. (2007). *Sistema Financiero*. Quito: Jokama.
- Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. (2005). *Administración de Riesgos Corporativas*. USA: C/O AICPA, Harborside Financial Center.
- Devés, R. (2001). *Moneda y Crédito*. Octava Edición.
- Enriquez, S. (Mayo de 2015). Aplicación de un sistema de control interno aplicado COSO II para la Compañía de Transporte Pesado Transurgint S.A. ubicada en la provincia del Carchi, cantón Tulcán de República del Ecuador. Carchi, Ecuador. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSi7OfqPrdAhVLo1kKHWLcDgQQFjACegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.dspace.uce.edu.ec%2Fbitstream%2F25000%2F8485%2F1%2FT-UCF-0003-CA037-2015.pdf&usg=AOvVaw3HKYU-9osJ72uVU7jl>

- Fernandez, F. (2009). *Introducción al sistema financiero*. Barcelona, España: UNED. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA.
- Financiera Rural. (2010). *financierarural.gob.mx*. Recuperado el 15 de 05 de 2014, de <http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Julio%202011/Modelo%20T%C3%A9cnico%20Financiero%20SOFOM/5%20Manual%20de%20Credito.pdf>
- Garcia, I. (2006). *La formación del clima sicológico y su relacion con los estilos de liderazgo*. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de <https://essantabarbara.files.wordpress.com/2010/02/tesis-la-formacion-del-clima-psicologico-y-su-relacion-con-los-estilos-de-liderazgo.pdf>
- Goncalves. (Agosto de 2000). *Gestión del clima organizacional*. Libertador, Venezuela. Recuperado el 1 de Junio de 2017
- Hansen, A. (2004). Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1518/1/tif80.pdf>
- Horne, V., James C, & Wachowicz. (2002). *Fundamento de Administración financiera*. Undécima edición.
- Koontz. (1998). *Equipos de alto rendimiento*. Obtenido de http://www.umag.cl/biblioteca/tesis/bolano_perez_2006.pdf
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (2015). Recuperado el 5 de Octubre de 2018, de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html
- Lopez, A., & Navarro, J. (2003). *Análisis del CO del Hospital Victoria Valdivia en Chile*. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/pdf/fel864a.pdf>
- López, Y. (2011). *Estudio y evaluación del control interno de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Santa Lucía Ltda., para reactivar los procesos de mejoramiento contínuo en el 2010*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjLmI2BsPrdAhXM5J8KHRCeBMYQFjAAegQICRAC&url=http%3A%2F%2F repositorio.uta.edu.ec%2Fb>

itstream%2F123456789%2F1876%2F1%2FTA0160.pdf&usg=AOvVaw3YmnQH
WoTH-QCuquSw5uek

- Moreno, G., Murillo, H., & Buenaño, D. (2014). *Comunicación 360, herramientas para la gestión de la comunicación interna e identidad*. Ecuador: UTE.
- Paredes, J. (Agosto de 2015). El costo del capital y su influencia económica en e desarrollo de la inversión privada en el Ecuador en el periodo 2010-2013. Guayaquil, Ecuador.
- Pérez, S. (2007). Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia. Bogota, Colombia.
- Reichers, & Schneider. (1990). Clima y satisfacción laboral en instituciones publicas . España: Universidad pontificia de Madrid.
- Rodríguez, F. (1996). *Calidad de vida laboral*. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Rodríguez, L. (2013). *Diagnóstico del Clima Laboral que permita determinar la influencia ambiental en la movilizacion de los trabajadores de la Fundación*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Rosero, J. (2010). *Nociones Prácticas sobre Instituciones Financieras*. Latacunga: S/E.
- Stinger, L. y. (1978). *El clima organizacional, definición , teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Obtenido de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). *Ley General de Instituciones Financieras*. Quito.
- Toro. (2001). *Clima organizacional: Una aproximación a su dinamica en la empresa Latinoamericana*. Obtenido de <http://cincel.com.co/wp-content/uploads/2016/06/Libro-de-Consulta-gratuita-Clima-Organizacional-Una-aprox....pdf>
- Valenzuela, & Hernández. (2010). *Clima Organizacional*. Obtenido de <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>

- Vega, C. (2003). *Análisis entre las variables del CO y la satisfacción laboral de profesores y/o investigadores que trabajan en un departamento de la Universidad Pontificia de Comillas, España*. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de http://cepa.ugal.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf
- Villa, D., & Toribio, D. (1990). *Estudio descriptivo de medición de CO en una muestra de hospitales públicos de México*. Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Viloria, N. (11 de Julio de 2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Merida, Venezuela: Actualidad Contable Faces.
- Wambeke. (2004). *Estructura del sector financiero ecuatoriano y su marco regulatorio*. Quito: Editorial Cordes.
- Wambeke, C. (2004). Estructura del sector financiero ecuatoriano y su marco regulatorio.
- Zbigniew, K. (2000). *Finanzas Internacionales*. Mexico: McGraw -Hill.

18. ANEXOS

Anexo.1 Hoja de vida

Datos Personales

Apellidos: MIRANDA PICHUCHO
Nombres: FREDDY RAMÓN
Cedula de Ciudadanía: 0502298706
Lugar y Fecha de Nacimiento: LATACUNGA, 01/08/1976
Dirección Domiciliaria: MIRAFLORES ALTO
Teléfono Convencional: 032-292299
Teléfono Celular: 0987223004
Correo Electrónico: freddy.miranda@utc.edu.ec



En Caso de Emergencia Contactarse con: DANIEL MIRANDA (032-292699)

Estudios Realizados y Títulos Obtenidos

NIVEL TITULO OBTENIDO	NIVEL TITULO OBTENIDO	NIVEL TITULO OBTENIDO	NIVEL TITULO OBTENIDO
TERCER	Ingeniero Comercial	29-03-2008	1016-08-822306
CUARTO	Doctorando en Ciencias Organizacionales		
	Magister en Gestión Pública	24-06-2015	8254 R-15-25920
	Magister © Finanzas Empresariales		
	Especialista en Diseño Curricular	06-07-2009	1045-09-694828
	Diplomado Superior en Gestión Logística	22-03-2010	1031-10-708007

Historial Profesional Unidad Académica en la que Labora:

Ciencias Administrativas

Carrera a la que Pertenece: Contabilidad y Auditoría

Área del Conocimiento en la cual se Desempeña: Administración, Finanzas, Marketing, Desarrollo de Emprendedores, Estadística, Matemática Financiera, Gestión Empresarial, Impuestos Municipales.

Período Académico de Ingreso a la UTC: octubre 2015-febrero 2016

Anexo 2. Hoja de vida**DATOS PERSONALES**

NOMBRES: Alex Fabricio
APELLIDOS: Caranqui Torres
CÉDULA DE IDENTIDAD: 180536149-8
ESTADO CIVIL: Soltero
EDAD: 23 años
DIRECCIÓN: Puyo
TELÉFONO: 0959270144

ESTUDIOS REALIZADOS

PRIMARIA: Escuela Fiscal “Simón Bolívar”
SECUNDARIA: Colegio Técnico Huasimpamba
Bachiller en Electromecánico Automotriz
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi

Anexo 3. Hoja de vida**DATOS PERSONALES****NOMBRES:** Maritza Katherine**APELLIDOS:** Toaingá Jerez**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 2000119426**ESTADO CIVIL:** Soltera**EDAD:** 23 años**DIRECCIÓN:** Salasaca**TELÉFONO:** 0990510935**ESTUDIOS REALIZADOS****PRIMARIA:** Escuela Fiscal Mixta “Oswaldo Guayasamín”**SECUNDARIA:** Colegio Nacional “Miguel Ángel Cazares”
Bachiller en Ciencias de la Administración**SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi

Anexo 4. Operacionalización de Variables

Tabla 51: Operacionalización de Variables

<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Índices</i>
Variable Independiente	1. Ambiente de control	Normativas internas Integridad y valores éticos Responsabilidad y estilos de dirección	
La evaluación de los procedimientos de control interno mediante el método COSO II	2. Establecimiento de objetivos	2.1 Objetivos específicos 2.2 Objetivos de cumplimiento 2.3 Objetivos estratégicos	2.2.1 Misión, visión, políticas internas
	3. Identificación de eventos	4. Ambiente interno 5. Ambiente externo	Existencia del Comité de Riesgos Informes de auditoría interna Evaluaciones de la zona de riesgo Análisis ERCA Implementación de la Resolución 128 SEPS
	6. Evaluación de riesgos	Flujogramas Análisis de las zonas críticas	
	7. Respuesta al riesgo	Estrategias financieras	Procesos del crédito Actividades de control Análisis de riesgos
	8. Actividades de control	Respuesta a los problemas Políticas Reformas a los estatutos Reformas a los reglamentos	
	9. Información y comunicación	Comunicación interna (Archivos ordenados) Comunicación externa (comunicación con el cliente)	Socialización de documentos Requisitos de préstamos
	10. Supervisión	Consejo de Vigilancia Auditoría Interna Monitoreo y control del personal de cobranzas	
Variable Dependiente			
Identificación de riesgos crediticios	Nivel de Confianza	Alto Medio Bajo	
	Índice de morosidad	Razonable No razonable	
	Nivel de recuperación de cartera	Número de días de retraso (morosidad recuperable y no recuperable)	
	Grado de exposición al riesgo	Capacidad de Pago Solvencia Moral Historial Crediticio Garantías adecuadas Sector económico	

Perspectiva financiera	Fortalecer el Patrimonio Aumentar la Rentabilidad Disminuir el Costo por Riesgo Crediticio Incrementar los Ingresos por otras líneas de Negocio	
Perspectiva procesos internos	Incrementar la productividad del área de Negocios Mejorar la Calidad de Cartera Optimizar el Proceso Crediticio Optimizar la Eficiencia Operativa con soporte diferenciado	
Estrategia de negocio	Estrategias de créditos dirigidos Créditos sin encaje Seguimiento y control del crédito Gestión de desarrollo al cliente	
Perspectiva crecimiento, aprendizaje y desarrollo	Deterioro de Cartera Disminución de la autonomía para la aprobación de créditos Alta rotación de trabajadores Poca Rentabilidad	
Fortalecimiento de la Unidad de Créditos y Cobranzas	Aumentar la Satisfacción de los Colaboradores Mejorar las Capacidades del Colaborador Potenciar Liderazgo Organizacional Desarrollar la Cultura de Gestión del Cliente Fomentar una Cultura Integral de Riesgos	
Criterios de aceptación del riesgo	Existencia de políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad	
Política de cobranza para notificar al cliente que presenta cartera vencida	Visita personal Llamada Telefónica Visita Legal	
Propuestas crediticias, para un mejor análisis del crédito	Análisis del crédito (tipos, ventajas) Identificación de los aspectos importantes para otorgar un crédito Detalle de plazos, tablas de amortización e intereses Requisitos previos para una buena concesión de un crédito Proceso para la entrega de un crédito	
Estructura organizativa	misión, visión, valores y políticas	
Tipos de Créditos	De consumo Vivienda Para la microinstituciones financieras Comercial	
Mora vencida	Provisiones en cuentas de cobranza dudosa, de acuerdo al estado de morosidad	

	Índice de morosidad	Mora de crédito a la microinstituciones financieras Mora de crédito de consumo Mora de crédito hipotecario	
	Causas que determinan el comportamiento de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda (Mora de alto riesgo)	Deficiente evaluación Situación económica Pocas garantías Referencias Crediticias Otros	
	La cartera de alto riesgo	Créditos refinanciados Créditos judiciales Créditos reestructurados	
	Sistema de notificación para llegar al cliente y recuperar la cartera vencida	Persuasiva Llamada preventiva Envío de mensajes de texto Correos electrónicos con la fecha de pago Visitas personal Notificaciones Coactiva	
	criterios se toman en cuenta para otorgar un crédito a un cliente (Proceso de otorgación del crédito)	Capacidad de pago Estabilidad Laboral Ingresos Activos que posee Revisión de impuestos a la renta, últimos dos años Revisión de la página del Consejo de la Judicatura Revisión del Buró de Créditos Otros: ¿Cuáles?	

Fuente Investigativo de Campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toinga Jerez Maritza Katherine (2018)

Anexo 5. Cuestionario de Control Interno

Tabla 52: Cuestionario

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO CRÉDITOS Y CARTERA

Objetivo: Evaluar los procedimientos del control interno bajo en método CosoII que permita identificar riesgos crédito.

No.	PREGUNTA	RESPUESTA		PONDERACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	POND	CALIF	
1	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con estatutos internos aprobados por asamblea general y Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria			1		
2	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha realizado reformas a los estatutos dentro de los 5 años anteriores			1		
3	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con un reglamento interno de operaciones			1		
4	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con un reglamento de crédito			1		
5	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con políticas y normas para otorgar créditos			1		
6	¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con Código de Ética y Valores Corporativos?					
7	¿En caso de existir conducta inadecuada, se aplican las sanciones correctivas establecidas en el Código de Ética y Valores Corporativos?					
8	¿Tienen conocimiento de las pautas y sanciones que están estipulados dentro del Código de Ética y Valores Corporativos los responsables del Departamento de Cumplimiento?					
9	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con formatos establecidos y aprobados para los requisitos de crédito que requiere el cliente			1		

10	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda mantiene un formato con check list de la información que debe tener la carpeta de cliente antes de pasar a aprobación			1		
11	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda tiene comité de crédito			1		
12	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda tiene reglamento para el comité de crédito antes, durante y después del proceso de aprobación o negación			1		
13	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda tiene una política sobre cómo debe realizarse el desembolso de los créditos que hayan sido aprobados			1		
14	Se hacen conocer las normas de la institución a los funcionarios que ingresan a trabajar dentro de los primeros 5 días de labores.			1		
15	Las normativas se encuentran publicadas en cartelera junto a las ventanillas, asesores de crédito, puertas y/o salas de espera para que los usuarios las conozcan.			1		
16	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con Planificación estratégica			1		
17	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda realiza evaluación de planes y objetivos a largo plazo			1		
19	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda maneja Planes Operativos Anuales			1		
20	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha generado objetivos institucionales a largo plazo			1		
21	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha realizado evaluaciones al cumplimiento de metas por parte de su personal			1		
22	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha presentado a asamblea general análisis de cumplimiento de objetivos			1		
23	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha realizado un análisis de documentación faltante dentro del mes anterior			1		

24	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con un servicio de auditoría interna			1		
25	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda cuenta con un comité de gestión de riesgos			1		
26	El auditor interno ha entregado informes con hallazgos dentro del último mes			1		
27	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha realizado en el último año una evaluación de zonas de riesgo			1		
28	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha presentado a la SEPS informes de riesgo según lo solicita la resolución 128 del año 2015			1		
29	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha realizado auditoría externa de cartera			1		
30	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha realizado un plan de seguimiento y evaluación de cartera durante el último año			1		
31	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha actualizado sus procesos y normas en el último año			1		
32	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha contratado expertos que conozcan sobre procesos de manejo y recuperación de cartera			1		
33	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda ha generado un plan de capacitación del personal que concede y realiza recuperación de créditos			1		
34	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. ha creado una tabla de comisiones por concesión y recuperación de créditos			1		
35	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda mantiene una póliza de seguros o algún tipo de garantía ante posibles errores voluntarios o involuntarios de las personas que manejan créditos			1		
36	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. realiza inventarios semanales aleatorios de los documentos mantenidos en las carpetas de créditos otorgados a los clientes			1		

37	La cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. realiza reuniones mensuales con el personal de crédito para evaluar desempeño y revisar créditos		1		
TOTALES		33	%		

Fuente Investigativo de Campo

Elaborado por: Caranqui Torres Alex Fabricio y Toainga Jerez Maritza Katherine (2018)

Anexo 6. Modelo de encuesta para medir Riesgo Crediticio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO

TEMA: “Evaluación de los Procedimientos de Control Interno Bajo el Método Coso II que Permita Identificar los Riesgos de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda, de la Provincia Tungurahua, en el Periodo 2016-2018”.

DIRIGIDO A: al personal de la Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

OBJETIVO: medir los riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

INDICACIONES: Leer con veracidad cada pregunta.

1. ¿El Comité de Crédito de las instituciones financieras, cómo identifica los riesgos de cartera para el otorgamiento de un préstamo?

- 15 Capacidad de Pago
- Solvencia Moral
- 5 Historial Crediticio
- Garantías adecuadas
- Sector económico

2. ¿Cuáles son los propósitos que mayormente se persiguen en la organización?

- Fortalecer el Patrimonio
- 10 Aumentar la Rentabilidad
- 10 Disminuir el Costo por Riesgo Crediticio
- Incrementar los Ingresos por otras líneas de Negocio

3. ¿Cuál es el nivel de importancia que se le otorga a los siguientes indicadores dentro de la organización?

- 2 Incrementar la Productividad del área de Negocios (Importante)
- 10 Mejorar la Calidad de Cartera (MUY IMPORTANTE)
- 8 Optimizar el Proceso Crediticio (MUY IMPORTANTE)

4. ¿Cuál considera de las siguientes estrategias la más conveniente para que la cooperativa logre disminuir la cartera vencida?

- Estrategias de créditos dirigidos
 Créditos sin encaje
 Seguimiento y control del crédito
 Gestión de desarrollo al cliente

5. ¿Considera ud. importante el diseño de un sistema de medición y control de riesgos de créditos?

- Si
 No
 No podría decir

6. ¿Cuál cree ud es el mayor impacto que origina la alta morosidad en la cooperativa?

- Deterioro de Cartera
 Disminución de la autonomía para la aprobación de créditos
 Alta rotación de Trabajadores
 Poca Rentabilidad

7. ¿Cuáles de los siguientes aspectos, considera se debe tener en cuenta para fortalecer la Unidad de Créditos y Cobranzas?

- Aumentar la Satisfacción de los Colaboradores
 Mejorar las Capacidades del Colaborador
 Potenciar Liderazgo Organizacional
 Desarrollar la Cultura de Gestión del Cliente
 Fomentar una Cultura Integral de Riesgo

8. ¿Existen políticas para la recuperación de créditos que se encuentran en morosidad?

- Si
 No

9. ¿Qué tipo de política de cobranza cree usted que es la adecuada para notificar al cliente que presenta cartera vencida?

10 Visita personal

10 Llamada Telefónica

Visita Legal

10. ¿Para mejorar las políticas internas de créditos y cobranzas es necesario aplicar programas de capacitación al personal de la cooperativa y a los clientes?

20 Si

No

11. De las siguientes propuestas crediticias, cuáles considera más factibles para un mejor análisis del crédito

10 Detalle de plazos, tablas de amortización e intereses (10)

10 Requisitos previos para una buena concesión de un Crédito (10)

12. ¿Con qué frecuencia conoce usted que los asesores se reúnen con el Comité de Crédito para informar sobre el pago de los clientes?

Semanal

20 Mensual

13. ¿Cree Ud. que la gestión realizada en la institución para enfrentar el alto Índice de morosidad es adecuada?

20 Siempre

Rara Vez

Nunca

14. ¿Qué tipo de créditos cree usted que es el más solicitado por los clientes?

5 De consumo

10 Vivienda

Para las micro instituciones financieras

5 Comercial

15. ¿El índice de morosidad se presenta mayormente en?

- Mora de crédito a las micro instituciones financieras
- Mora de crédito de consumo
- Mora de crédito hipotecario

16. ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el comportamiento de la morosidad en la Cooperativa?

- Deficiente evaluación
- Situación económica
- Referencias Crediticias

17. ¿Considera importante una evaluación de control interno de forma periódica?

- Siempre
- Nunca
- Rara Vez

18. ¿Considera que el nivel de confianza en control interno al ser alto permitiría disminuir los riesgos de crédito?

- Siempre
- Nunca
- Rara Vez

19. ¿Ud conoce si la Cooperativa ha elaborado un plan estratégico o alternativas para contrarrestar el alto índice de morosidad?

- Si
- No

20. ¿La evaluación de control interno mediante COSO II realizada permitió identificar riesgos de crédito?

- Si
- No