



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA  
CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021**

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

**AUTORAS:**

Arévalo Ruíz Milena Solange

Luzuriaga Baño Rosa Estefanía

**TUTORA:**

CPA. Mg. Torres Briones Rosa Marjorie

**LA MANÁ-ECUADOR**  
**FEBRERO-2023**

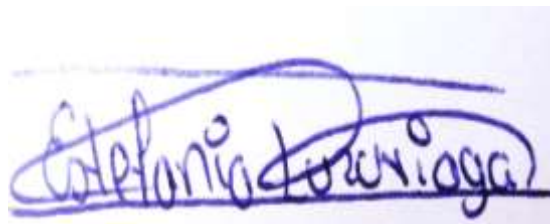
## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Arévalo Ruiz Milena Solange y Rosa Estefanía Luzuriaga Baño, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021, siendo la CPA. Rosa Marjorie Torres Briones, M.Sc, Tutora del presente trabajo, y eximimos 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.



Arévalo Ruiz Milena Solange  
C. I: 120689798-3



Luzuriaga Baño Rosa Estefanía  
C .I: 055036292-3

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título:

“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021”, de Arévalo Ruiz Milena Solange y Luzuriaga Baño Rosa Estefanía de la carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico 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.

La Maná, febrero del 2023




CPA. Torres Briones Rosa Marjorie, M.Sc.  
C.I: 120361711-1  
**TUTORA**

## 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 las postulantes Arévalo Ruiz Milena Solange y Rosa Estefanía Luzuriaga Baño con el título de proyecto de Investigación: CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021, 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.

La Maná, febrero del 2023



Ing. García Bravo Mayra Elizabeth M.Sc  
C.I: 1203282684  
**LECTOR 1 (PRESIDENTE/A)**



Ing. Pinto Arboleda Rafael Antonio M. Sc  
C.I: 1205233727  
**LECTOR 2 (MIEMBRO)**



Ing. Medina Armas Angelica Tamara M. Sc.  
C.I: 1205633553  
**LECTOR 3 (SECRETARIO/A)**

## **AGRADECIMIENTO**

*Primeramente, damos gracias a Dios por a vernos dado la sabiduría para lograr esta meta académica en nuestras vidas además agradecemos profundamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná a sus directivos y docentes que estuvieron impartiendo sus conocimientos y tiempo en nuestra formación académica.*

**Milena**

**Estefanía**

## **DEDICATORIA**

*Este logro más en mi vida, dedico a Jehová Dios a mis padres Arévalo Herrera Víctor Rolando y Ruiz Zambrano Marcela Jimena que han sido el pilar fundamental en mi vida y en esta etapa con su ejemplo de amor y perseverancia, a mis abuelos con su amor infinito e incondicional han forjado al ser humano que me he convertido a mis hermanas que me han acompañado en este camino otorgándome el ánimo necesario y recordándome que soy su ejemplo a seguir y a mis amigos cercanos, que fueron parte de este proceso.*

**Milena**

*Dedico este logro primeramente a Dios y a la Virgen de Guadalupe por otorgarme la vida y la sabiduría para cumplir una meta más en mi vida, a mis Padres Ángel y Emma por ser mis pilares fundamentales, a mis hermanas Alexandra, Mariana & Ximena por ser mi apoyo incondicional, a mis tres amores Ángel, Sebastián y Keylita mi inspiración en los momentos difíciles, finalmente a mi angelito en el cielo.*

**Estefanía**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TÍTULO:** CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021

**Autoras:**

Arévalo Ruiz Milena Solange

Luzuriaga Baño Rosa Estefanía

### RESUMEN

Ubicada en la ciudad de La Maná provincial de Cotopaxi, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Agencia La Maná ofrece muchos servicios financieros a la ciudadanía. El más utilizado son los créditos, y en esa área presenta una serie de inconvenientes que no han permitido que la rentabilidad para la cooperativa aumente. La elaboración de la presente investigación tiene como tema CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021. Como parte de la metodología empleada se utilizó el método histórico lógico, el método inductivo, deductivo y analítico. Entre los tipos de investigación empleados, se utilizó la investigación aplicada, bibliográfica y encuesta. Para diagnosticar la situación actual en el área de crédito de la empresa, se utilizó la técnica de la entrevista que fue aplicada al Gerente de la Agencia La Maná. La encuesta fue aplicada a los clientes para así tener una visión más clara y esa información fue utilizada para beneficio de la Cooperativa. Finalmente, como propuesta se procedió al diseño de un manual de políticas y procedimientos en el área de créditos que ayuda al mejoramiento del área crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro. Se concluye que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná mantiene los índices de rentabilidad de un año a otro, no tiene incrementos.

**Palabras claves:** Control Interno – Área – Rentabilidad.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TÍTULO:** CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021

**Autoras:**

Arévalo Ruiz Milena Solange

Luzuriaga Baño Rosa Estefanía

**ABSTRACT**

The Saving and Credit Cooperative La Maná Branch is located in the city of La Maná in the province of Cotopaxi offers many financial services to the citizens. The most used are the credits, and this area presents a series of issues that have not allowed the profitability of the cooperativa to increase. The theme of this research is INTERNAL CONTROL IN THE CREDIT AREA AND ITS IMPACT ON THE PROFITABILITY OF THE SAVING AND CREDIT COOPERATIVE SIERRA CENTRO LA MANÁ BRANCH YEAR 2021. As part of the methodology used, the historical-logical method, the inductive, deductive, and analytical methods. Among the types of research applied were bibliographic and survey. To diagnose the current situation in the credit area of the company, the interview technique used to apply to the Manager of the La Maná Branch. The survey was applied to the clients to have a clearer vision and used for the benefit of the Cooperative. Finally, as a proposal, we proceeded to design a manual of policies and procedures in the credit area that helps to improve the credit area of Cooperative de Saving and Credit Sierra Centro. In conclusion, The Saving and Credit Cooperative Sierra Centro La Maná Branch maintains the profitability indexes from one year to another, without increases.

**Keywords:** Internal Control - Area - Profitability.



## ÍNDICE

PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
1.1. Título del Proyecto: .....	1
2. DESCRIPCIÓN .....	2
3. JUSTIFICACIÓN .....	2
4. BENEFICIARIOS .....	3
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
5.1. Formulación del problema.....	5
6. OBJETIVOS .....	5
6.1. Objetivo General.....	5
6.2. Objetivos Específicos .....	5
7. SISTEMA DE TAREAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	6
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA .....	7
8.1. CATEGORÍA FUNDAMENTALES .....	9
9. MARCO TEORICO .....	10
9.1. EMPRESA.....	10
9.1.1. Tipo de empresas financieras. ....	10
9.1.2. Cooperativas de ahorro y crédito en el ecuador.....	11

9.1.3. Etapas del cooperativismo.....	12
9.1.4. Nueva Visión Cooperativa.....	15
9.1.5. Actualidad del sistema cooperativo de ahorro y crédito.....	15
9.2. CONTROL INTERNO.....	16
9.2.1. Objetivos del Control interno. ....	17
9.2.2. Los objetivos de control en el proceso de transacción. ....	17
9.2.3. Objetivos de controles internos contables. ....	18
9.2.4. Componentes del control interno.....	18
9.2.5. Principios que rigen en el control interno.....	19
9.2.6. El control interno como sistema. ....	20
9.2.7. Riesgo de auditoria. ....	20
9.2.8. Características del control interno. ....	21
9.2.9. Componente del control interno. ....	22
9.2.10. Planificación del control interno.....	22
9.2.11. Programa del control interno. ....	23
9.2.12. Informe del control interno.....	23
9.2.13. Modelo Coso I. ....	24
9.2.14. Riesgos del control interno. ....	25
9.2.15. Tipos de riesgo.....	25
9.2.16. Evidencias de control de hallazgos.....	26
9.2.17. Hojas de hallazgos. ....	27
9.2.18. Marcas. ....	28
9.3. CRÉDITO.....	29
9.3.1. Área Financiera.....	29
9.3.2. Sistema financiero del área de crédito.....	30
9.3.3. Departamento de ahorro y crédito. ....	30
9.3.4. Tipos de crédito. ....	31

9.3.5. Cartera de crédito.....	32
9.3.6. Matriz de crédito.....	33
9.4. RENTABILIDAD .....	33
9.4.1. Tipo de rentabilidad.....	34
9.4.2. Indicadores de rentabilidad.....	35
9.4.3. Procesos Financieros. ....	39
9.4.4. Ratios financieras. ....	40
9.4.5. Estados financieros. ....	41
9.4.6. Matriz de incidencia. ....	42
10. MARCO LEGAL .....	42
10.1. LEYES, REGLAMENTOS Y OTRAS NORMATIVAS. ....	43
10.1.1. Ley de economía popular y solidaria en Ecuador.....	43
11. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS .....	44
12. METODOLOGÍA.....	45
12.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
12.1.1. Investigación Bibliográfica o Documental. ....	46
12.1.2. Investigación de Campo. ....	46
12.1.3. Investigación Exploratoria.....	47
12.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	47
12.2.1. Método histórico-Lógico .....	47
12.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN. ....	49
12.3.1. Entrevista. ....	49
12.3.2. Encuesta.....	49
12.3.3. Entrevista no Estructurada. ....	49
12.3.4. Cuestionario.....	50
12.4. TRATAMIENTO DE LOS DATOS. ....	50
12.4.1. Recolección de datos. ....	50

12.4.2. Sistematización de datos.....	50
12.4.3. Análisis de datos.....	51
12.4.4. Población.....	51
12.4.5. Muestra.....	51
12.4.6. Datos poblacionales.....	52
12.4.7. Recursos Humanos y Materiales.....	52
12.4.8. Firma Auditora.....	53
13. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
13.1. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas.....	75
13.2. MATRIZ PRIORIZADA ANÁLISIS FODA COOPERATIVA.....	76
13.3. MATRIZ DE PROBLEMAS DEL MEDIO INTERNO COOPERATIVA SIERRA CENTRO.....	77
13.4. MATRIZ DE PROBLEMAS DEL MEDIO EXTERNO COOPERATIVA SIERRA CENTRO.....	78
14. IMPACTO (AMBIENTALES O ECONÓMICOS, social y TÉCNICOS,).....	117
15. PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE CRÉDITO.....	118
15.1. INTRODUCCIÓN.....	119
15.2. JUSTIFICACIÓN.....	119
15.3. OBJETIVOS.....	120
15.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	120
16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	146
17. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACION DEL PROYECTO.....	148
17.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	150
BIBLIOGRAFÍA.....	151
ANEXOS.....	157
HOJA DE VIDA.....	157
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	160

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Beneficiarios Directos e Indirectos</i> .....	3
<i>Tabla 2: Matriz de actividades y sistema en relación a los objetivos</i> .....	6
<i>Tabla 3: Entidades Fundadoras de las Primeras cajas de ahorro del Ecuador</i> .....	12
<i>Tabla 4: Marcas de Auditoría</i> .....	28
<i>Tabla 5: Datos Poblacionales</i> .....	52
<i>Tabla 6: Entrevista al Jefe de Agencia</i> .....	55
<i>Tabla 7: Entrevista Asesor de Crédito</i> .....	56
<i>Tabla 8: Resultados Pregunta 1 – Canales de comunicación crediticia</i> .....	57
<i>Tabla 9: Resultados Pregunta 2 - Tipo de crédito accedido</i> .....	58
<i>Tabla 10: Resultados Pregunta 3 – Tasas de intereses</i> .....	59
<i>Tabla 11: Resultado Pregunta 4 – Políticas internas</i> .....	60
<i>Tabla 12: Resultado Pregunta 5 – Tiempo de espera solicitud de crédito</i> .....	61
<i>Tabla 13: Resultados Pregunta 6 – Plazos en los créditos</i> .....	62
<i>Tabla 14: Resultados Pregunta 7 – Profesionalismo</i> .....	63
<i>Tabla 15: Resultados Pregunta 8 – Seguimiento solicitud de créditos</i> .....	64
<i>Tabla 16: Resultados Pregunta 9 – Solicitud de Crédito</i> .....	65
<i>Tabla 17: Resultados Pregunta 10 – Recomendación a otros usuarios</i> .....	66
<i>Tabla 18: FODA</i> .....	75
<i>Tabla 19: Matriz de correlación Debilidades y Amenazas Cooperativa Sierra Centro</i>	76
<i>Tabla 20: Matriz priorizada Cooperativa Sierra Centro</i> .....	77
<i>Tabla 21: Matriz de problemas del medio interno de la Cooperativa Sierra Centro</i> ....	78
<i>Tabla 22: Matriz de problemas del medio externo de la Cooperativa Sierra Centro</i> ....	79
<i>Tabla 23: Presupuesto general</i> .....	82
<i>Tabla 24: Control Interno (Ambiente de Control)</i> .....	83
<i>Tabla 25: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo – Ambiente de Control</i> .....	84
<i>Tabla 26: Calificación</i> .....	84
<i>Tabla 27: Evaluación Control Interno (Evaluación de riesgo)</i> .....	85
<i>Tabla 28: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo – Evaluación de Riesgos</i> .....	86
<i>Tabla 29: Calificación – Evaluación de Riesgos</i> .....	86
<i>Tabla 30: Evaluación de control Interno (Actividades de control)</i> .....	87
<i>Tabla 31: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control</i> .....	88

<i>Tabla 32: Calificación - Actividades de Control</i> .....	88
<i>Tabla 33: Evaluación de control Interno (Información y Comunicación)</i> .....	89
<i>Tabla 34: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo - Información Y Comunicación</i>	90
<i>Tabla 35: Calificación - Información Y Comunicación</i> .....	90
<i>Tabla 36: Evaluación de Control Interno (Monitoreo y Control)</i> .....	91
<i>Tabla 37: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo - Monitoreo Y Control</i> .....	92
<i>Tabla 38: Calificación - Monitoreo Y Control</i> .....	92
<i>Tabla 39: Evaluación general del Componentes</i> .....	93
<i>Tabla 40: Nivel de Confianza General del Componentes</i> .....	93
<i>Tabla 41: Riesgo Inherente</i> .....	94
<i>Tabla 42: Nivel de Confianza Riesgo Inherente</i> .....	95
<i>Tabla 43: Hallazgo 1 – Actividades de Control</i> .....	96
<i>Tabla 44: Hallazgo 2 – Evaluación de Riesgo</i> .....	97
<i>Tabla 45: Hallazgo 3 - Actividades de Control</i> .....	98
<i>Tabla 46: Hallazgo 4 – Monitoreo y Control</i> .....	99
<i>Tabla 47: Hallazgo 5 – Información y Comunicación</i> .....	100
<i>Tabla 48: Balance 2020 – 2021</i> .....	101
<i>Tabla 49: Indicadores de liquidez (Razón Corriente)</i> .....	104
<i>Tabla 50: Indicador de liquidez (Prueba de Ácido)</i> .....	105
<i>Tabla 51: Indicador de Liquidez (PPC)</i> .....	105
<i>Tabla 52: Indicadores de Liquidez (RCC)</i> .....	106
<i>Tabla 53: Indicadores de Rentabilidad (MUB)</i> .....	107
<i>Tabla 54: Indicadores de rentabilidad (ROA)</i> .....	108
<i>Tabla 55: Indicadores de Rentabilidad (ROE)</i> .....	108
<i>Tabla 56: Matriz de Incidencia</i> .....	109
<i>Tabla 57: Control Interno</i> .....	111
<i>Tabla 58: Riesgo Inherente</i> .....	112
<i>Tabla 59: Funcionarios Principales</i> .....	124
<i>Tabla 60: Manual de funciones (Jefe de agencia)</i> .....	130
<i>Tabla 61: Manual de funciones (Asesor de Créditos)</i> .....	132
<i>Tabla 62: Proceso de Aprobación de Crédito</i> .....	135
<i>Tabla 63: Políticas de Aprobación de Crédito</i> .....	136
<i>Tabla 64: Proceso para desembolso del crédito</i> .....	138

<i>Tabla 65: Procesos de Control de crédito</i> .....	140
<i>Tabla 66: Procesos de Control de crédito</i> .....	141
<i>Tabla 67: Políticas de Cartera Vencida</i> .....	143
<i>Tabla 68: Presupuesto para la elaboración del proyecto</i> .....	148
<i>Tabla 69: Cronograma de actividades</i> .....	150

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Categorías fundamentales</i> .....	9
<i>Figura 2: Firma Auditora</i> .....	53
<i>Figura 3: Localización de la Cooperativa</i> .....	79
<i>Figura 4: Organigrama Estructural de la Cooperativa</i> .....	80
<i>Figura 5: Portada Manual de Control Interno</i> .....	118
<i>Figura 6: Manual de Funciones</i> .....	128
<i>Figura 7: Portada Manual de Políticas y Procedimientos</i> .....	134

## ÍNDICE DE FLUJOGRAMA

<i>Flujograma 1: Aprobación de Crédito</i> .....	137
<i>Flujograma 2: Desembolso de Crédito</i> .....	139
<i>Flujograma 3: Control de Crédito</i> .....	141
<i>Flujograma 4: Cartera Vencida</i> .....	144

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. Título del Proyecto:

Control interno al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro del Cantón La Maná provincia de Cotopaxi periodo 2021.

<b>Fecha de inicio:</b>	18 de abril del 2022
<b>Fecha de finalización:</b>	11 de febrero del 2023
<b>Lugar de ejecución:</b>	Provincia de Cotopaxi - Cantón La Maná Cooperativa Sierra Centro Ltda.
<b>Facultad que auspicia:</b>	Facultad de Ciencias Administrativas
<b>Carrera que auspicia:</b>	Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría
<b>Proyecto de investigación vinculado:</b>	No aplica
<b>Equipo de trabajo:</b>	Coordinador de proyecto: CPA. Rosa Marjorie Torres Briones, M. Sc. (Hoja de vida. Anexo 1) Arévalo Ruiz Milena Solange (Hoja de vida. Anexo 2) Luzuriaga Baño Rosa Estefanía (Hoja de vida. Anexo 3)
<b>Área de conocimiento</b>	Ciencias Económicas, Contabilidad Económica y Contabilidad Financiera.
<b>Línea de investigación:</b>	Economía y Administración para el Desarrollo Social y Humano.
<b>Sub líneas de investigación de Carrera:</b>	Sistemas Integrados de Contabilidad orientados a mejorar la competitividad y la sostenibilidad



## **2. DESCRIPCIÓN**

El presente proyecto de investigación, tiene como objetivo desarrollar un sistema de control interno en el área de crédito que permita la obtención de una efectividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, a través de la evaluación y optimización de mecanismos de créditos.

La mejora continua es fundamental para todas las cooperativas el control los problemas del control interno ha denegado pérdidas significativas como costos no recuperables de sus utilidades y debido a la inoportuna línea de financiamiento.

Dado al momento de un préstamo, no cuentan con un claro y conciso informe de los activos que disponen la empresa por ello tiene efectos negativos por lo que la tasa de morosidad es incierta y esto puede ocasionar que no se devuelva el capital prestado y así la cooperativa le toque afrontar con sus propios recursos.

Lo cual, los socios están expuestos a una tediosa espera al momento de realizar sus transacciones crediticias, creando de esta manera, una baja credibilidad para la agencia. Esto expone a la Cooperativa a obtener un nivel alto de riesgo y eso se da por personal no capacitado en proceso y herramientas, en un sistema de control interno suficiente y eficiente de acuerdo a un plan establecido.

Por consiguiente, es necesario un adecuado control interno del área crediticia, y a través de este sistema, solucionar inconvenientes con la información, mejorar la atención y reducir el tiempo de espera.

## **3. JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad implementar políticas y procedimientos efectivos y oportunos para el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro utilizando un sistema de control interno que permitirá identificar las áreas clave que pueden afectar a la organización y proponer soluciones. Además, se identificó brechas que respaldan la toma de decisiones para mejorar la eficiencia operativa y la liquidez mediante la evaluación del costo de las pérdidas en activos de riesgo, como préstamos en cartera en mora o deudas incobrables. Estos costos

son distintos de otros gastos operativos, que deben mantenerse separados para enfatizar la efectividad de las políticas y procedimientos de cobranza de la cooperativa.

Una razón financiera es una relación entre dos variables. En las empresas, los índices se utilizan para entender cómo analizar el balance. La vinculación de dos variables en un balance o estado de pérdidas y ganancias puede proporcionar información sobre la posición financiera de la cooperativa. Las comparaciones de índices financieros a lo largo del tiempo también pueden ayudar a identificar tendencias. Esto permitirá a la administración administrar los recursos disponibles para lograr las metas y objetivos establecidos por el organismo financiero, impulsando la misión y visión del organismo.

En conjunto, esto ayudará a lograr una mayor confiabilidad, cumplir con las expectativas y ser competitivos en el sector financiero. Se buscará la utilidad práctica del estudio a través del sistema de control interno en materia de crédito, es decir, se evaluarán procedimientos, se identificarán áreas críticas, se ahorrarán recursos para errores y se realizará una propuesta, se generará para mejorar las operaciones, por lo tanto, se evaluará y optimizará la eficiencia de la asignación de crédito, generará confiabilidad y seguridad en las operaciones.

#### 4. BENEFICIARIOS

Se pretende mediante el proyecto de investigación sobre el “Control Interno en el área de crédito y su rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro” agencia La Maná Provincia de Cotopaxi, se considera siete grupos, de los cuales tres grupos son beneficiados de manera directa y cuatro de manera indirecta, como se muestra a continuación.

*Tabla 1. Beneficiarios Directos e Indirectos*

<b>BENEFICIARIOS DIRECTOS</b>	<b>BENEFICIARIOS INDIRECTOS</b>
Gerente General	Sector financiero
Jefe de agencia La Mana	Estudiantes
Departamento del área de crédito	Docente de la Universidad
	Socios/Clientes

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Autoría Propia.

## 5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La globalización y el desarrollo tecnológico han provocado cambios dramáticos. Para Tapia, F. (2011), el corporativismo ha conservado desde sus inicios una larga tradición, particularmente en la agricultura, de formas voluntarias de cooperación trabajando en beneficio de la sociedad o sociedad, que se remonta a tiempos precolombino, denominadas de diferentes maneras: minga, trabajo mancomunado. La situación actual es particularmente favorable para las cooperativas de ahorro y crédito. En algunos casos, el Estado ve viabilidad en las zonas rurales como institución financiera local y como canal de microcrédito productivo para los más pobres. Por ello, son considerados “uno de los mecanismos más efectivos para el desarrollo regional”. No sólo ha habido cambios significativos en la publicación de información financiera, sino también en el funcionamiento de la entidad. Todas las empresas, independientemente de su tamaño o actividad, necesitan control para ayudar a mejorar la consecución de sus objetivos.

Como señala González, A. y Melo, J. (2021), la república del Ecuador es uno de los países de mayor crecimiento en cuanto a cooperativas de ahorro y crédito. El sistema financiero actual, compuesto por instituciones públicas y privadas, así como procesos económicos extensos y solidarios, tiene distintos diferenciadores. Todas estas empresas están sujetas a las mismas reglas para sus actividades de intermediación financiera. Para ello, se analizó la información pública existente, la necesidad de crear valor agregado en la aplicación del proceso de responsabilidad social cooperativa en el segmento más grande de cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a su patrimonio, junto con las reglas de ética para empresas conjuntas.

La provincia de Cotopaxi cuenta con un número elevado de Cooperativas de ahorro y crédito, lo cual conlleva a la actualización y modernización de elementos bancarios de toma de decisiones que mejore la efectividad de operaciones crediticias. Por lo cual, en la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro agencia La Maná al no aplicar el Control Interno de forma adecuada en el área de crédito se dificulta el funcionamiento laboral y la identificación de áreas con problemas de análisis crediticios. Es importante medir sus resultados y desempeño durante un período y otro. En el proceso, es necesario contar con herramientas relevantes, que pueden tener diferentes características y propiedades, pero una de ellas es destacada, como es la aplicación de indicadores financieros. Razones que son comúnmente utilizadas por todas las cooperativas para analizar sus finanzas, y cada

cooperativa debe determinar qué información es más útil para ellos y, por lo tanto, qué proporciones les interesa incluir en sus cuadros de mando financieros.

Asimismo, el cálculo de las carteras insolventes depende directamente de los datos obtenidos en el marco del control interno para incrementar el número de clientes que otorgan créditos utilizando procesos, políticas y procedimientos reducidos e inadecuados; que realizan operaciones de crédito sin realizar una investigación detallada. Esto resultó en enfoques negativos y pérdidas significativas de cartera debido a la cobranza incompleta de los préstamos.

### **5.1. Formulación del problema**

¿De qué manera el Control Interno en el área de crédito mejora la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro del cantón La Maná?

## **6. OBJETIVOS**

### **6.1. Objetivo General**

- Evaluar el Control Interno en el área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, del Cantón La Maná periodo 2021

### **6.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual en que se encuentra el control interno en materia de crédito y mejorar efectivamente las funciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.
- Examinar los procesos de control interno en el área de crédito mediante la aplicación del modelo COSO I en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.
- Medir la Rentabilidad en base de las ratios financieras en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos en el área de créditos que ayude al mejoramiento del área crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.

## 7. SISTEMA DE TAREAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

**Tabla 2:** Matriz de actividades y sistema en relación a los objetivos.

Objetivos Específicos	Actividad	Resultado De Actividad	Medios De Verificación
Diagnosticar la situación actual en que se encuentra el control interno en el área de crédito para el mejoramiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra.	*Visita a la cooperativa *Elaboración de instrumento de entrevista. -Reunión con el jefe de agencia La Maná, para la recopilación de información actual del área de créditos. -Aplicación de entrevista. - Aplicación de encuesta al cliente. -Análisis FODA	-Obtención de información fidedigna de la situación actual de la cooperativa.	Entrevista Encuesta FODA
Examinar los procesos del control interno de crédito en el área de crédito mediante la aplicación del modelo COSO I en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.	-Cronograma de actividades -Elaboración de cuestionario. -Determinación de riesgo -Hallazgos	-Informe de la evaluación al control interno en el área de crédito.	Cuestionario, Control interno del área de crédito de la cooperativa.
Medir la rentabilidad en base a los ratios financieras en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra.	-Análisis los estados financieros del período 2020 – 2021 -Indicadores financieros -Elaboración Matriz de incidencia -Informe de Control Interno	-Resultados de la rentabilidad en base a un análisis comparativo matriz de crédito. Matriz incidencia	Estados financieros. Matriz de Créditos. Matriz de incidencia.
Diseñar un manual de políticas y procedimientos en el área de créditos que ayude al mejoramiento del área crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.	-Diseño del manual de políticas y procedimientos. -Elaboración un código de Ética. -Diseño políticas y procedimientos. -Elaboración los Flujogramas	-Manual de políticas y procedimiento en el área de créditos.	Diseño de un manual.

**Fuente:** Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

**Elaborado por:** Autoría Propia.

## 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

### ANTECEDENTES INTERNACIONAL

**Tema:** El sistema de control interno de la cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Ahdahuaylas - Cusco 2018.

El trabajo de investigación se realizó con el tema de **Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas**, con la finalidad de mostrar la situación del control interno mediante sus colaboradores, siendo una herramienta de gestión, eficiente y eficaz coordinadamente para proporcionar seguridad y confianza, la misma que fue analizada mediante sus dimensiones, el tipo de investigación que se empleo fue básica, enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, tomando como población de estudio a 27 colaboradores, para la misma se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario y documentos administrativos y contables, para evaluar la fiabilidad de la misma se aplicó el método de alfa de Cron Bach, la misma que dio un resultado de 0.802, lo que confirma que el cuestionario es fiable, los resultados fueron procesados mediante una encuesta a los 27 trabajadores utilizando el programa de Excel, y el software estadístico SPSS V24.

Al analizar la variable control interno de los colaboradores se obtuvo un promedio total de 3.67 calificado como regular, la variable fue analizada a través de las siguientes dimensiones: la dimensión de ambiente de control obtuvo un promedio de 51.9 calificado como regular; la dimensión evaluación de riesgos con 70.4 calificado como como regular; la dimensión actividades de control gerencial con 66,7 calificado como regular, la dimensión información y comunicación con 85,2 calificado como regular, mientras el 63 de promedio de la dimensión supervisión calificado como regular ; dichos resultados sirven para describir cómo es control interno de los colaboradores en la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas en el Distrito de Cusco – 2018. (Loaiza Vivanco , 2019)

### ANTECEDENTES DE NACIONALES

**Tema:** Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “1. De julio” Ltda., de la Ciudad de Ambato parroquia Santa Rosa.

El presente trabajo abarca el **Desarrollo de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 De Julio Ltda., Ambato - Parroquia Santa Rosa**, el mismo que dará a conocer procesos y actividades a los socios de la cooperativa para que puedan desempeñarse adecuadamente sus tareas y así llevar a la institución al éxito. El sistema de control interno de diseño es una herramienta orientadora que describe los procesos y procedimientos para evaluar el grado de eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos disponibles y el logro de los objetivos de cada departamento. Este diseño es una herramienta importante para las cooperativas porque se puede lograr de una manera clara y sencilla implementar funciones y procesos.

Para atender las necesidades de los pobladores indígenas y campesinos de la parroquia Santa Rosa - Ambato, surgió la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 De Julio Ltda., como una alternativa para financiar sus actividades productivas. Impulsado por la administración y por los organismos que le apoyan quienes han motivado al desarrollo con la finalidad de ofrecer mejores servicios a sus asociados para lo cual es importante mejorar el control interno, para su desempeño laboral. Para conocer la situación actual del Control Interno se estableció encuestas al personal Administrativo y Operativo para comprobar las necesidades de la cooperativa, se pudo encontrar que existe un deficiente control interno en dentro de sus áreas laborables. (Sisalema Tisalema, 2013)

**Tema:** Diseño de un sistema control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. De la ciudad de Ibarra y los Procesos Operativos.

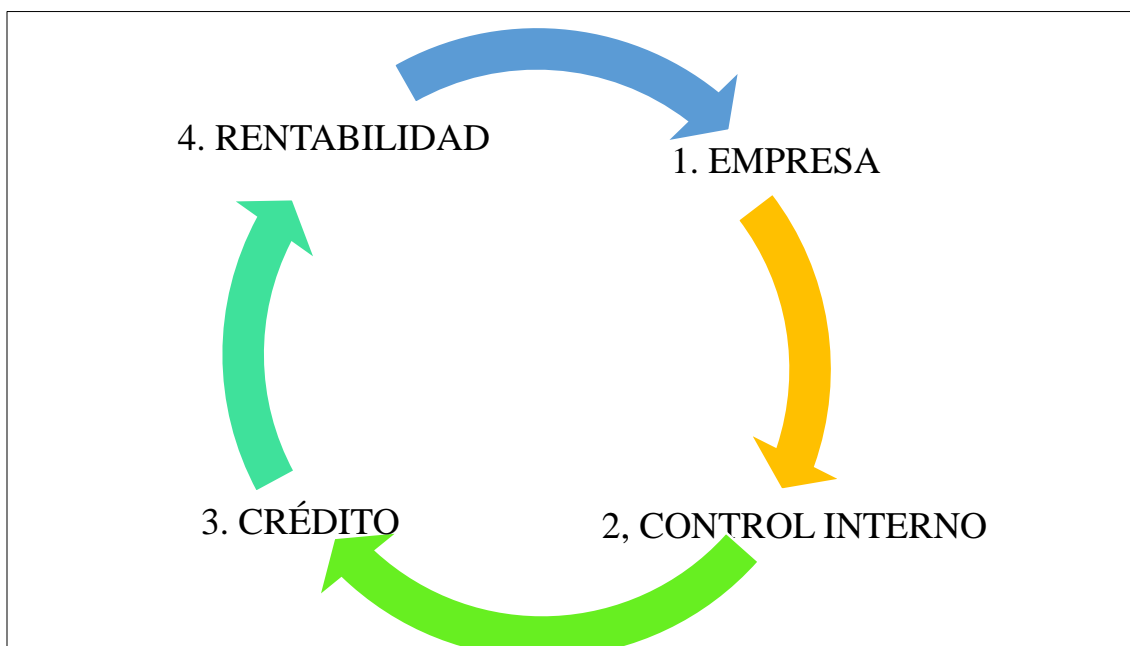
En la parroquia San Antonio de Ibarra, Provincia de Imbabura, se constituyó una Cooperativa de Ahorro y Crédito denominada “San Antonio Ltda.”. Esta institución financiera, primera en su tipo en el norte del país, fue creada gracias a la propuesta de trabajo del Padre Jacinto Saráuz Carrillo, a quien le gustan los aspectos sociales y comunitarios, con un afán de crear un sistema desarrollo cuyas bases fueran el trabajo social comunitario, permitiendo a su vez mejorar sus estilos de vida.

Dicha institución opera de forma legal y adecua su Normativa Social, sujeta sus actividades y operaciones de acorde a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, en base a lo estipulado en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y en cumplimiento de las normas emitidas al efecto.

El problema central de la cooperativa en el tema de control interno ya que no ha realizado ningún análisis de cómo mejorar sus procesos, al no poseer dicho estudio limita el éxito empresarial e implica un riesgo continuo en la inversión, de la misma manera no se ha realizado capacitación al personal. La investigación de este proyecto aborda la problemática en la cooperativa para la cual se va a diseñar sistema de control interno tomando en cuenta la eficiencia y eficacia dentro del cumplimiento de sus procesos operativos. (Chávez Cisneros, 2019)

### 8.1. CATEGORÍA FUNDAMENTALES

*Figura 1. Categorías fundamentales*



**Fuente:** Proyecto de Titulación  
**Elaborado por:** La Autoras



## **9. MARCO TEORICO**

### **9.1. EMPRESA.**

La empresa es una organización que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los clientes, obteniendo de esta actividad un crédito económico, o sea, una ganancia, por lo que, para el adecuado funcionamiento de la producción estas se fundamentan en planificaciones antes definidas, tácticas determinadas por los accesorios de trabajo (Mero-Vélez, 2018). De acuerdo con Gaitán y Golovina (2021) el empresario es el individuo física o jurídica que, de manera usual y no eventual, ejercita en nombre propio una actividad provechosa dirigida al mercado, o sea, aquél que hace una actividad empresarial.

El valor de la empresa como organización laboral de negocios, económica tiene que ver de manera directa con el hecho de que es ella, la compañía, la que funciona como alianza de todos esos que permanecen con el propósito de laborar por aquel objetivo común, por lo que, una organización, además, puede ofrecer trabajo a una infinidad de empleados y garantizar la paz de muchas familias, pero para que esto ocurra se necesita que quienes la dirigen y trabajan en ella pongan como factor central el aumento de la misma y no las actividades ilegales que logren perjudicarla, por ende, cada una de las superficies que son parte de ella tienen que tener en claro su papel y sus labores. (Gaitán & Golovina, 2021)

Por consiguiente, Párraga (2018) indica que el triunfo de una compañía necesitará de fines claros y bien establecidos, además de una tarea preestablecida, por ende, estas deberán conceptualizar las políticas y los reglamentos según los cuales van a manejarse, no obstante, más allá de las reglamentaciones que decidan en forma interna e informal, deberán regirse frente a todo según las leyes que determinen la regulación de su actividad y desempeño en la jurisdicción en la que estas operen.

#### **9.1.1. Tipo de empresas financieras.**

##### **9.1.1.1. *Empresas de crédito.***

Las instituciones de crédito son esas capaces de recibir fondos de quienes poseen excedentes de ahorro y prestárselos a quienes poseen un déficit de estos fondos, con la

promesa de pagarlos a quienes permanecen prestando el dinero, por lo que, hacen ocupaciones como por ejemplo conceder préstamos o hipotecas, prestar servicios de pago, tarjetas de débito o crédito o cheques, dirigir a organizaciones sobre composición de capital, fusiones o adquisiciones, participar en la emisión de valores, rentar cajas fuertes, etcétera. (Barreto Ferreira, 2018)

De acorde con Barreto (2018), expresa que sus servicios resultan muy diferentes y acostumbran estar basados en la intermediación financiera, por consiguiente, las entidades financieras de crédito son esas que intervienen en el mercado con el objeto de emparejar los déficits con los superávits, obteniendo una ganancia por dicha intermediación.

#### **9.1.1.2. *Empresas de servicios de inversión y aseguradores.***

Según Laitón y López (2018), estas empresas se dedican a profesiones que no están relacionadas con el crédito, es decir, no están autorizadas para prestar dinero, por lo que su función es prestar servicios, por ejemplo, proporcionar fondos de pensiones a personas físicas, brindar pólizas de seguros a personas naturales u organizaciones, ser casa de bolsa; además, brinda orientación a las organizaciones sobre formación de capital, estrategia de la industria y asuntos relacionados, así como asesoramiento y otros servicios afines con fusiones y adquisiciones organizacionales.

#### **9.1.2. *Cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador.***

En la República del Ecuador, el sistema financiero actual está conformado por instituciones públicas y privadas, así como por procesos económicos masivos y solidarios, que muestran claros elementos de diferenciación. Todas estas entidades están sujetas a las mismas reglas en función de sus actividades de intermediación financiera. Por lo tanto, es necesario analizar el sistema financiero actual y su finalidad en el sistema bancario y cooperativas de ahorro y crédito. (Peñaherrera Melo & Luque González, 2021)

Para ello, se elabora su taxonomía de incongruencia de clasificación por la aplicación de estatutos similares a pesar de sus diferencias conceptuales en cuanto a su origen y objeto social. Para ello, se analizó la información pública existente, la necesidad de generar valor agregado en la aplicación de procesos de cooperación para la responsabilidad social en el segmento más grande de cooperativas de ahorro y crédito

según su patrimonio y normas de ética para las empresas estatales. Es claro que el compromiso social incide en los resultados financieros, pero a su vez mejora la gestión en la búsqueda constante del bienestar común de los socios, el medio natural y la sociedad. (Peñaherrera Melo & Luque González, 2021)

### 9.1.3. Etapas del cooperativismo.

A partir del siglo XVIII, las iniciativas artesanales, comerciales y agrícolas de los grupos sociales ecuatorianos permitieron hablar de temas de cooperación; esto sucedió porque diferentes grupos intentaron realizar nuevas visiones de desarrollo a través del sistema. Específicamente, las cooperativas de ahorro y crédito fueron creadas a través de la incorporación de cajas de ahorro, cuyo deber en ese momento era financiar a diferentes sectores de la población y así lograr el bien común a través de formas de cooperación. (Morales Noriega, 2018)

Cabe mencionar que, en 1879, luego del establecimiento de la primera caja de ahorros, se creó un sistema de uniones de crédito, lideradas por gremios de artesanos que aspiraban al avance de la profesión. En los siglos XVIII y XIX, personas de diferentes estratos sociales estaban enfocadas en la necesidad de la prosperidad, por lo que comenzaron a crearse diversas Cajas de Ahorros, véase **Tabla 3**, cuyo único fin era lograr el desarrollo general en todos los ámbitos de la sociedad. (Morales Noriega, 2018)

**Tabla 3:** Entidades Fundadoras de las Primeras cajas de ahorro del Ecuador

Organización	Año de Inicio de Actividades
Sociedad de Artesanos Amantes del Progreso	1879
Asociación de Empleados de Comercio	1903
Sociedad de Sastres Luz y Progreso	1905
Sociedad de Sastres Unión Obrera de Pichincha	1911
Centro Católico de Obreros	1912
Asociación de Jornaleros	1913
Caja de Ahorro y Cooperativa de Préstamo de la Federación Obrera de Chimborazo	1927

**Fuente:** Adriana Margarita Morales Noriega (2018)

**Elaborado:** Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

Con el objetivo de que las organizaciones financieras promovidas por grupos sociales lograran una adecuada estructura y organización, en 1937 se aprobó la Ley de Cooperativas, cuyo objeto fue determinar medidas para fortalecer las entidades financieras apoyando las estructuras productivas y de gestión; de hecho, bajo esta disposición, algunas entidades cooperativas pueden tener un marco legal apropiado, mejorando así la provisión de servicios financieros. La ley fue promulgada para: "Racionalizar la agricultura tradicional, desarrollar medidas sociales y económicas para evitar posibles levantamientos indígenas y modernizar sus estructuras productivas de manera cooperativa". (Morales Noriega, 2018)

Vale la pena mencionar que a pesar de la existencia de leyes que respaldan los sistemas cooperativos, la industria aún debe implementarlos, ya que es un estatuto que carece de una regulación y control hacia las actividades realizadas por dichas entidades, produciendo muy poco crecimiento en la industria. En ese momento, las personas que decidieron formar cooperativas decidieron establecerse simplemente por el beneficio económico o estatal, más que por una verdadera creencia en la cooperación, que es ayudar a los demás.

Esto ocasionó que muchas de las entidades establecidas tengan una durabilidad mínima en el ámbito financiero, ante esta realidad, la Ley promulgada en 1937 resultaba ser ineficiente y poco a poco iba desvirtuando la realidad del cooperativismo, esta Ley también no daba respuesta a los nuevos progresos, ni tampoco poseía un sustento legal lo suficientemente apropiado.

Transcurrido un tiempo desde la expedición de la Ley de 1937, el país necesitaba verdaderos cambios, motivo por el cual en 1964 se expide la Ley de la Reforma Agraria con la finalidad de modernizar las practicas del sistema capitalista, en el cual la clase obrera era oprimida por los grupos de poder económico. Esta reforma buscaba que el sector campesino del país tenga acceso a la tierra y de esta manera puedan transformar el territorio mediante el desarrollo de actividades que permitan el desarrollo de la población. (Morales Noriega, 2018)

Mediante este proceso de modernización surgieron las cooperativas de agricultores para prevenir la precarización de la tierra y así evitar distorsiones en su distribución. Para lograrlo, es necesario rehabilitar el sector con el apoyo de las cooperativas de ahorro y

crédito, ya que son las instituciones que están llamadas a brindar apoyo financiero al sector agropecuario del país.

Durante este proceso, en el año de 1966 se establece la segunda Ley de Cooperativas, la cual contaba con una normativa que buscaba el impulso y apoyo hacia el sector ya que había un reglamento específico para las cooperativas de ahorro y crédito.

La segunda disposición faculta a varias instituciones a prestar servicios crediticios en condiciones favorables a los grupos de población menos protegidos; bajo esta nueva regla, el número de cooperativas de ahorro y crédito aumentó en un 786,89% ese año.

Debido a la importancia del sistema cooperativo de ahorro y crédito en ese momento, varios organismos nacionales e internacionales comenzaron a apoyar a la industria, entre ellos: la Confederación de Cooperativas Alemanas DGVR, la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito WOCCU. El apoyo de estas entidades fue muy importante en la década de 1980 porque permitió a todo tipo de cooperativas fortalecer y expandir el sector cooperativo en el sistema financiero. (Morales Noriega, 2018)

Luego, en la década de 1990, el gobierno vio la necesidad de brindar servicios bancarios a todo el sector financiero, por lo que se aprobó la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y todas las cooperativas de ahorro y crédito quedaron bajo el control de los bancos. Autoridad. Una institución cuyo propósito era velar por la seguridad de los depositantes, los fondos de cada unidad y con ello lograr el crecimiento integral de la industria.

Inmediatamente después de este anuncio, el país comenzó a vivir una crisis caracterizada por un excesivo endeudamiento público, acompañada de la devaluación del Sucre y una grave inestabilidad política. Esta crisis también afectó al sistema financiero, que ya había comenzado a sufrir desde 1999 hasta 2000, especialmente desde que el país tuvo un feriado en marzo de 1999, que prohibió a las personas realizar operaciones financieras y luego congeló los ahorros. (Morales Noriega, 2018)

Ante esta situación, parte del banco dejó de confiar en la industria y comenzó a retirar ahorros de las mencionadas estructuras. Con el tiempo, algunas unidades bancarias comenzaron a cerrar sus puertas debido a que no tenían suficiente liquidez para responder

a los clientes, de hecho, algunas unidades abandonaron el sistema financiero y no pudieron responder del destino de los ahorros de sus clientes.

Aunque parte de la población está abandonando el sistema bancario, aún es necesario mantener el dinero en el lugar correcto. Es entonces cuando las cooperativas de ahorro y crédito se convierten en una apuesta segura para la población, porque, durante el feriado bancario nunca cerraron sus puertas al público y demostraron ser nuevas oportunidades financieras para el desarrollo. (Morales Noriega, 2018)

#### **9.1.4. Nueva Visión Cooperativa.**

A partir del siglo XIX comenzó a surgir en todo el mundo un nuevo concepto económico, que se ofrecía como una alternativa al desarrollo de la sociedad, satisfaciendo necesidades colectivas, poniendo a las personas por encima del capital. Por otro lado, este nuevo concepto económico utiliza la solidaridad como principal instrumento de interacción entre Estado-sociedad para distribuir equitativamente los beneficios a todas las personas. Con base en este nuevo concepto, en 2008 Ecuador, mediante la Constitución de la República, aprobó un nuevo modelo de desarrollo con la que traza el camino hacia una vida mejor para sus ciudadanos, reconociendo un sistema financiero acogedor y solidario. (Morales Noriega, 2018)

El artículo 283 de la Constitución establece:

El sistema económico es social y solidario; reconoce al hombre como sujeto y fin; procura una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad, el Estado y el mercado, conforme a la naturaleza; tiene por objeto garantizar las condiciones materiales de producción y reproducción. El Sistema Económico integrará las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, junto con las demás que determine la constitución. La economía popular y solidaria será regulada por la Ley e incluirá cooperativas, asociaciones y sectores comunitarios. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008)

#### **9.1.5. Actualidad del sistema cooperativo de ahorro y crédito.**

Hay 643 cooperativas de crédito clasificadas por activos totales. Analizando el sistema financiero, varias unidades cooperativas están asociadas a unidades bancarias, ya que

estas instituciones se han establecido en los últimos años para llegar a más personas y lograr una verdadera integración financiera.

Las cooperativas de ahorro y crédito, permiten el acceso y el uso de los servicios financieros por parte de la población excluida, es decir, estas entidades se enfocan en la realización de una verdadera inclusión financiera; lo cual se ve reflejado en el crecimiento que han tenido estas instituciones en el ámbito financiero. El accionar de las cooperativas de ahorro y crédito busca llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio que ellas ofrecen. (Mendoza, Prado, García, & Salazar, 2018)

Entre las actividades de inclusión que realizan las entidades financieras están: llegar hacia los quintiles más pobres de la población, contar con puntos de atención en los cantones pequeños y sectores rurales; en esto caso, son las cooperativas de ahorro y crédito las que llegan hacia la población tradicionalmente excluida, ya que el servicio de estas entidades se enfoca en el aporte al desarrollo integral de la comunidad.

El microcrédito, es uno de los productos que las instituciones cooperativas ofertan a sus socios, con la finalidad de que la población disponga de mayores ingresos para el financiamiento y así puedan llevar a cabo sus proyectos de emprendimiento e innovación; de esta manera se estaría contribuyendo a que haya una menos desigualdad entre los ingresos y el índice de pobreza pueda disminuir. (Luque & Peñaherrera, Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas, 2020)

Las cooperativas de ahorro y crédito son las instituciones dentro del sistema financiero, que ofertan con mayor proporción este servicio, esto debido al apoyo que brindan a sus socios en la consecución de mayores ingresos y también la disminución de la tasa de desempleo a través de la creación de pequeñas y medianas empresas.

## **9.2. CONTROL INTERNO.**

De acorde al Manual De Control Interno Para Las Asociaciones Y Cooperativas Financieras De La Economía Popular Y Solidaria, “toda organización, sin importar su tamaño, necesita controles internos para asegurar el cumplimiento de sus operaciones”. Cabe señalar que el control interno es un programa coordinado de todos los métodos y procedimientos para:

- Proteger los activos.
- Aumentar la eficiencia operativa.
- Obtener información correcta y segura.
- Cumplir con las políticas establecidas en la ley aplicable

El Manual de Control Interno describe los procesos que debe seguir una organización. Un elemento esencial de este proceso es el autocontrol, que está a cargo del comité de vigilancia o directorio de los auditores internos y externos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

El control interno incluye a todas las personas y estructuras internas que componen la organización y tiene como objetivo medir, analizar y mejorar la gestión institucional. Esto significa que su función principal es evaluar de forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las actividades contables, financieras, administrativas y gerenciales de la empresa.

### **9.2.1. Objetivos del Control interno.**

Los objetivos de control interno se pueden agrupar globalmente en tres categorías diferentes: sistemas de control, controles de procesos de transacciones y controles contables internos. (Gómez & Lazarte, 2019)

#### **9.2.1.1. *Objetivo del sistema del control interno.***

La fijación de objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa. Por lo que el objetivo primordial es el alcance de la fiabilidad de la información.

### **9.2.2. Los objetivos de control en el proceso de transacción.**

Autorización de transacciones. Contabilidad, clasificación y cálculo adecuados de los períodos contables de las transacciones:

- Protección y almacenamiento físico de activos y registros.
- Acceso a información precisa y confiable.
- Verificación del sistema.



- Separación adecuada de funciones.
- Realizar negocios de acuerdo con las políticas establecidas por la Compañía.

### **9.2.3. Objetivos de controles internos contables.**

- La finalidad del sistema de control interno se basa en definir los procesos de información contable y asegurar una adecuada gestión de la organización, evitando así el riesgo de errores.
- Los controles implementados en el sistema contable siempre serán diferentes.

### **9.2.4. Componentes del control interno.**

“Para la elaboración de un adecuado control interno en una empresa, se deberá considerar cinco etapas estipuladas que brinden seguridad y confiabilidad al momento de ejecutar la operación, en base a los objetivos declarados en el apartado anterior” (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018).

#### **9.2.4.1. Ambiente de control.**

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan la actitud general de la alta gerencia, directores y dueños de negocios hacia el control interno y su importancia en la organización. Tiene un gran impacto en cómo se estructuran las operaciones comerciales, se establecen objetivos y se evalúan los riesgos. Como tal, se considera la base o fundamento de otros componentes del control interno.

#### **9.2.4.2. Evaluación de los riesgos.**

Su funcionalidad se basa en una descripción de los procesos que utilizan los gerentes para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar la empresa y sus consecuencias. Todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Afectarán su supervivencia, por lo que la identificación es un requisito previo para la evaluación. Por tanto, es necesario definir objetivos para que la dirección pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para gestionarlos.

#### **9.2.4.3.                    *Actividades de control.***

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

#### **9.2.4.4.                    *Información y comunicación.***

Es un elemento esencial de la estructura de control interno. La información sobre el entorno de control, la evaluación de riesgos, los procedimientos de control y el seguimiento es necesaria para que los administradores gestionen las operaciones y garanticen la aplicación de los actos reglamentarios, legales y de información. Luego, este componente aborda los métodos utilizados para recopilar, identificar, registrar clasificar, e informar el negocio y mantener los activos asociados.

#### **9.2.4.5.                    *Monitoreo.***

Las actividades de monitoreo son evaluaciones continuas o periódicas de la calidad de las operaciones de control interno para determinar qué controles están funcionando según lo previsto y si es necesario cambiarlos en respuesta a circunstancias cambiantes.

#### **9.2.5.                    *Principios que rigen en el control interno.***

Según Mantilla (2019), el análisis de varios criterios y principales estructuras conceptuales nos permite señalar los siguientes siete principios del control interno, los cuales detallamos a continuación:

- 1. Segregación de funciones:** La capacidad de separar áreas sensibles o incompatibles es importante
- 2. Autocontrol:** La gestión, control, seguimiento y evaluación del control interno se apoya en la alta dirección, personal técnico capacitado y actualizado y requiere siempre la opinión de los auditores.
- 3. Desde arriba –hacia –abajo:** Se utiliza desde el nivel más alto de la organización hasta el nivel más bajo.
- 4. Los costos son menores que beneficio:** El control interno crea valor para los clientes y accionistas, lo que significa que los costos internos no pueden exceder

las actividades que controla ni los beneficios que brinda. Si los controles internos crean costos excesivos o se superponen, es mejor eliminarlos.

5. **Confiabilidad:** Es la relación que existe entre el grado de documentación, conocimiento y supervisión del control interno, y la efectividad del proceso y operación del sistema de control interno.
6. **Eficiencia:** Medir todas las actividades y tareas para determinar si los resultados alcanzados están en línea con los objetivos.
7. **Documentación:** Para que pueda ser analizada por cualquier parte interesada, toda la información relacionada con el control interno debe estar debidamente fundamentada.

#### 9.2.6. El control interno como sistema.

Según establece la Confederación Alemana de Cooperativas (2016), expresa que es un conjunto de partes interrelacionadas e interdependientes cuya dinámica contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa. Este sistema de control interno se establece de:

1. **Entradas o insumos.** - Políticas, normas y procedimientos.
2. **Proceso.** - Llevar a cabo las operaciones de la empresa de acuerdo con las políticas, normas y procedimientos establecidos.
3. **Resultados.** - Estabilidad institucional, imagen pública, sostenibilidad a largo plazo.
4. **VARIABLES DE OBSERVACIÓN.** - Indicadores de gestión que permitan evaluar el impacto de los resultados de la empresa.
5. **Retroalimentación.** - Actitud hacia la mejora continua basada en la comunicación y la medición.
6. **VARIABLES DE ACCIÓN.** - decisiones y acciones correctivas tomadas en forma oportuna para optimizar los controles en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

#### 9.2.7. Riesgo de auditoría.

Según Mesén-Figueroa (2014), el riesgo de auditoría es la falta de confianza en la auditoría y el riesgo de errores o irregularidades en las áreas auditadas una vez finalizada

la auditoría. El riesgo de auditoría es el riesgo continuo de que los auditores proporcionen información errónea porque no detectan errores materiales u omisiones que podrían cambiar por completo la opinión expresada en el informe. La posibilidad de error puede ocurrir en diferentes niveles, por lo que se debe analizar de la forma más adecuada para observar el efecto de cada nivel en la auditoría que se está realizando. Diferentes situaciones o eventos resultan de diferentes maneras y le permiten determinar el nivel de riesgo para cada situación. (pág. 10)

#### **9.2.8. Características del control interno.**

El desempeño debería contestar a las propiedades y condiciones propias de la organización, ello involucra no es viable conceptualizar un sistema de control estándar, que sea aplicable en cualquier organización, hace falta que sean los miembros de la organización los que definan las necesidades de control y las maneras de entablar un sistema que las satisfaga, teniendo presentes los procesos, las ocupaciones, los recursos y las habilidades que corresponden. (Camacho, Gil Espinoza, & Paredes, 2017)

Estima la integridad de la administración institucional, y en él tienen que estar presentes los elementos orgánicos y funcionales, por lo que, el control debería cubrir todos los espacios de la entidad, pues se orienta a brindar una estabilidad razonable de la consecución de las metas, a los que todos aquellos entornos debería contribuir, además, debería contemplar todos los elementos del control interno y su relación, por lo cual todos se encuentren debidamente fortalecidos y se ayuden mutuamente en beneficio de la administración. (Camacho, Gil Espinoza, & Paredes, 2017)

Diseña conseguir las metas del sistema y para saciar con la calidad suficiente y solicitada las necesidades de la organización, con los recursos que ésta tiene y a un precio aceptable, por lo que, esto quiere decir que el sistema debería pasar la prueba de precio - beneficio, conforme con la cual, su precio no debería ser mayor que su aporte a la organización, puesto que ello podría influir o precisar el logro de las metas. (Barreiro, Delgado, García, & Mendoza, 2018)

Se adapta a las necesidades, habilidades y demás condiciones institucionales, y estar enlazado con el bloque de legalidad, por ende, para que el control interno contribuya al logro de las metas, se requiere que sea coherente con el caso institucional, por el resto,

una característica importante del control interno es que se acomode las posiciones del ordenamiento jurídico y técnico al cual está sujeta la organización. (Barreiro, Delgado, García, & Mendoza, 2018)

#### **9.2.9. Componente del control interno.**

Según (Rivas Macías, 2022) el control interno que postula el COSO, se encuentra estructurado en relación a componentes esenciales que le permiten una estructura acorde, estos componentes son:

- El ambiente de control.
- Evaluación de los riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación del control.
- Las actividades de monitoreo y seguimiento del control interno.

El primer componente hace referencia un sinnúmero de normas, procesos y estructuras que conciben las base para llevar a finalizar un correcto control interno de una organización, el segundo permite lograr e identificar y analizar los riesgos que permiten lograr los objetivos, el tercer componente establece un sinnúmero de acciones que minimizan el impacto de riesgo y los que se pierden periódicamente, dentro de la Norma Internacional de Auditoría 315, establece un grupo de componentes como el entorno del control, el proceso de valoración del riesgo, el sistema de información de los procesos de valoración, el sistema de información financiera y la comunicación y por ultimo las actividades de control y el seguimiento de control.

#### **9.2.10. Planificación del control interno.**

Según (Abolacio Bosch, 2018) la planificación se estipula bajo los parámetros o lineamientos que llevan a cabo los diferentes aspectos que promulgan la eficiencia y eficacia del sistema de control interno, es decir que simplifica la forma, los métodos, los recursos que se necesitan dentro del control y por último la responsabilidad para estipular la supervisión y monitoreo del control interno.

Por otro lado (Cardenas Lopez & Miranda Rivadeneira, 2017) mencionan que la planificación del control interno es un proceso de deliberación y promulgación dentro de

aspectos alternativos de acciones dentro de las asignaciones de los recursos, con la finalidad de fijar la misión, visión y el alcance del control interno en base a un diagnóstico de las proporciones externas e internas para minimizar el fracaso y que cubran factores que resultarían aspectos identificados dentro del control interno.

#### **9.2.11. Programa del control interno.**

Un programa del control interno o auditoría se utiliza para evaluar los controles que mantiene una empresa con la finalidad de estipular la eficiencia y eficacia con las que la empresa está manejando las operaciones propias de la misma, por lo que es muy importante comisionar recurrentemente el programa del control interno para reducir las posibles dificultades y falencias, de la misma manera comprobar la incentivación de la información prestada de las normas contables vigentes, para que la periodicidad con las que se utilice el programa de auditoría va entrelazado de factores como son los siguientes:

- Los lineamientos establecidos por las leyes del sector empresarial.
- El sector en el que se desenvuelve la empresa.
- La estructura de las operaciones de la empresa.
- Tamaño de la entidad y la composición organizacional.

La proposición de un programa de control interno dentro de las entidades permite que tener una base, para permitir implementar lineamientos en el caso de tener falencias dentro de los procesos de producción de la entidad, por lo que estos programas del control interno permiten mitigar estos tipos de erogaciones. (Mendoza Paez, 2021)

#### **9.2.12. Informe del control interno.**

Según (Zamarra, Pérez, & Pareja, 2020) al enfocarnos dentro de la proporción de un informe del control interno de la empresa, se deben mencionar varias de las conclusiones del I Congreso Nacional de Auditoría, donde se enfatiza la potencialización de la información que ofrece el control interno, entre estas conclusiones afirman que en la evaluación del control interno en la realización de las auditorías es importante el desarrollo eficiente, por lo que se deben tener en consideración los elementos fundamentales que se debe mantener en el informe de dirección del control interno, lo cual son los siguientes:

- **Comité ejecutivo:** dentro de las entidades debe existir un comité de auditoría donde se enfatizan en sus actividades y composición.
- **Normativas del control interno:** la fundamentación de políticas es imparcial para la comunicación de las metas del control interno.
- **Interrelaciones internas:** es fundamental que se promulguen componentes eficientes para adecuar un control interno eficaz.
- **Lineamientos del personal:** se debe enfatizar a promulgación de una correcta selección del personal.
- **Código de dirección:** hace referencias a las pautas de comportamiento.
- **Programa de control:** dentro de los informes se hace referencia a los programas de auditoría para una correcta evaluación del sistema de control.

### 9.2.13. Modelo Coso I.

Según *Ortiz (2020)* es un proceso efectuado por el consejo de gestión, la dirección y lo demás del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proveer un nivel de estabilidad razonable referente a la consecución de fines en efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y reglas que sean aplicables. Por lo tanto, *Solís y Llamuca (2020)* mencionan que es parte de los procesos básicos de organización, ejecución y supervisión, no es un factor agregado a las ocupaciones del ente como ciertos autores consideran, por lo que, no se debería ver como una carga impuesta e ineludible, sino como un proceso entrelazado con lo demás de las ocupaciones de la entidad.

Coso I destaca la necesidad de que la alta dirección y lo demás de la organización comprendan la trascendencia del control interno, la incidencia del mismo sobre los resultados de la administración, el papel estratégico a destinar a la auditoría y en esencia la importancia del control como un proceso incluido a los procesos operativos de la organización y no como un grupo de ocupaciones extras, que proveería como consecuencia procesos burocráticos. (*Calle, Narváez, & Erazo, 2020*)

Por otra parte, *Calle y Narváez (2020)*, también indican que a grado regulatorio o normativo, pretende que una vez que se plantee cualquier disputa o problema de control interno, tanto a grado a gusto de las organizaciones, como a grado de auditoría interna o externa, o en los entornos académicos o legislativos, los interlocutores tengan una alusión

conceptual común, lo que previo a la aplicación del informe era complejo, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que han existido sobre control interno.

#### **9.2.14. Riesgos del control interno.**

Según (Calle, Narváez, & Erazo Álvarez, 2020) consideran que la valoración de los riesgos concede a las entidades la simplificación de estos riesgos dentro de las metas de la misma, las entidades realizan una evaluación de estos erogaciones mediante la probabilidad y el impacto que tiene en las misma mediante métodos cualitativos y cuantitativos, ya sea negativo o positivo el impacto que este genere dentro de la empresa debe evaluarse para determinar el enfoque que mantiene el riesgo.

#### **9.2.15. Tipos de riesgo.**

##### **9.2.15.1. Riesgo inherente.**

Dentro de las empresas este riesgo es considerado con una erogación o riesgo que persiste de manera permanente dentro de todas las organizaciones y que suprimirlo de manera congruente es de susceptible, es decir que se encuentra dentro de los estados financieros ya sea por errores, por procedimientos operativos, administrativos, de gestión, de omisiones.

##### **9.2.15.2. Riesgo de detención.**

Estos errores se producen cuando no se manifiestan por SCI, estas erogaciones de disminuyen a la par de los procedimientos o lineamientos que se toman en consideración la empresa para suprimirla como transacciones o procedimientos adicionales, estos errores pueden ser una incorrecta determinación de la muestra o una mala interpretación de los hallazgos.

##### **9.2.15.3. Riesgos subjetivos.**

Este error se presenta de acuerdo al discernimiento que tiene una persona ante el error, es decir la simplificación que este mantiene ante la evaluación en cuanto al conocimiento que constituye dicho error dentro de la empresa, de la misma manera la minimización de una persona ante las consecuencias de este riesgo.



#### **9.2.15.4. Riesgo aceptable**

Este error se evalúa de acuerdo a la subjetividad de aceptación que la empresa está dispuesta de aceptar de los riesgos del control interno.

#### **9.2.15.5. Riesgo puro.**

Generalmente este riesgo representa la materialización de los riesgos y si estos representan o no una pérdida para la empresa.

#### **9.2.15.6. Riesgo especulativo**

Este tipo de riesgo son los que mayormente son asumidos por las empresas ya que pueden o no producir reacciones negativas o positivas económicas para la empresa (Calle, Narváez, & Erazo Álvarez, 2020).

### **9.2.16. Evidencias de control de hallazgos.**

Según (Gualmatan, 2019) las evidencias son aquellos hallazgos los suficientemente competentes y relativos que permiten la regulación de las conclusiones en una auditoría, dichas evidencias van de la mano con hechos o pruebas relacionadas al momento en que el auditor extrae sobre la evaluación del control interno, dentro de estos son considerados como competentes y se mantienen como evidencia dentro del informe, por lo que presenta varias de las evidencias.

#### **9.2.16.1. Evidencia física.**

Este tipo de evidencia se manifiesta como su nombre lo dice de manera física, es decir que se produce mediante la observación o la inspección de las actividades o el proceso de auditoría, esta evidencia se presenta mediante documentos, fotografías, cuadros, gráficos, entre otros, por lo que hay que tener en consideración ya que si esta información es tomada en consideración debe ser confirmada y congruente para su respectiva utilización.

#### **9.2.16.2. Evidencia documental.**

Se considera ya sea de manera física o virtual, pero siempre y cuando cumpla con llevar a cabo los objetivos de la empresa ya sea externas o internas.

**9.2.16.3. Evidencia testimonial.**

Dentro de este tipo de evidencia es considerado las declaraciones de personas que mantiene información relevante para cumplir con el control interno, generalmente es una entrevista que permitan obtener los indicios necesarios para la auditoría interna.

**9.2.16.4. Evidencia analítica.**

Esta evidencia se la realiza mediante el análisis de documentos o indicadores de rendimiento de la empresa, para lograr en si alcanzar los objetivos de la auditoria ya que la información relacionada con la verificación de datos lleva a tener un mayor rendimiento de la empresa y sobre todo sobre su control interno.

**9.2.16.5. Evidencia informática.**

Esta evidencia está relacionada con los sistemas informáticos de la empresa ente ellos las instalaciones, soporte o personal administrativo, ya la auditoria conlleva la más minuciosa información.

**9.2.16.6. Evidencia legal.**

Esta evidencia utiliza los papeles de trabajo como evidencia que se consideran dentro de las acciones legales, por lo que los auditores usan estos papeles para apoyar el informe del control interno.

**9.2.17. Hojas de hallazgos.**

La hoja de hallazgos de auditoria es aquella herramienta que estipula hechos e información recopilada dentro de la entidad auditada, esta herramienta contiene varios parámetros de los cuales se detallan continuación:

**9.2.17.1. Condición.**

Hace referencia a la situación presente en la que el auditor examina y verifica que es entendida como “lo que es”.

### 9.2.17.2. *Criterio.*

Se refiere a la percepción de “lo que debe ser”, es decir que el auditor estudia la condición causa y efecto.

### 9.2.17.3. *Efecto.*

Este parámetro hace referencia a los resultados arrojados por la auditoría, donde postulas las pérdidas económicas por el incumplimiento de los objetivos empresariales.

### 9.2.17.4. *Causa.*

Esta la especificación o el fin por el cual se ha incurrido a dicho efecto por incumplimiento de los objetivos de acuerdos a los lineamientos de la empresa, la identificación de las causas requiere de un buen desarrollo para que prevenga la recurrencia de la condición mediante el buen hizo de las habilidades del auditor (Perez Rendon, 2017).

## 9.2.18. **Marcas.**

Según (Cáceres Cuviaña, 2021) las marcas de auditoría o de control interno sirven para promover la interpretación de las actividades o la información de la auditoría, estas marcas se utilizan generalmente para transcribir que manera más amena o practica los trabajos que suelen a ser continuos, dentro del proceso estas marcas se utilizan como un procedimiento que facilita las transcripción de la información por parte del auditor a su supervisor, normalmente estas marcas se utilizan de color rojo o azul, de tal manera que mediante esto que identifique de manera apropiada en las papeles que fueron estipulados.

*Tabla 4: Marcas de Auditoría.*

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Ũ	Sumado (horizontal y vertical).
✓	Comprobado
✓✓	Supervisado o verificados
¥	Verificando físicamente.
€	Sumatoria.

**Fuente:** (Cáceres Cuviaña, 2021)

**Elaborado por:** Auditoría Propia.

### **9.3. CRÉDITO**

El crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera te da con el compromiso de que en el futuro devuelvas dichos recursos en forma gradual, además es un instrumento para hacer tus sueños realidad a corto, mediano y extenso plazo, por lo que, una vez hayas adquirido un crédito, puedes volver el dinero por medio del pago de cuotas o en un solo pago, junto con una tasa de interés y otros cobros asociados, por ende, esta tasa de interés es un precio que asumes por la disponibilidad de dinero que te da la entidad financiera por un definido lapso de tiempo. (Almeida, & Arrechavaleta, 2018)

Para Izar y Ynzunza (2017), el crédito formal es el que se solicita en bancos, cooperativas y compañías de financiamiento, y se caracteriza por la privacidad en el funcionamiento de tu información personal y financiera, por lo cual, puedes escoger entre una vasta diversidad de créditos que se ajustan a tu necesidad y capacidad de adeudo, además da liquidez instantánea y es un instrumento para robustecer buenos hábitos financieros, siendo de esta forma una vía para obtener un óptimo historial crediticio, lo cual significa el ingreso independiente a futuras posibilidades de financiación y tal cual el crédito es una manera de comercialización, debido a que los clientes, en especial los de clase media o baja, no poseen recursos suficientes para obtener los bienes de contado, por lo cual al brindarles crédito se fomenta el consumo y se estimula la economía.

#### **9.3.1. Área Financiera.**

El sistema financiero se define como el conjunto de activos y pasivos, considerado productos financieros los que son emitidos u ofertados por las instituciones financieras a través de mecanismos de mercado geográfico o virtual y que son adquiridos por personas, empresas o instituciones con capacidad de pago. En Ecuador, el sistema financiero está integrado por tres elementos esenciales: las leyes que regulan la actividad financiera, los órganos rectores y las instituciones de servicios financieros. El Código Orgánico Monetario y Financiero del año 2014 (con el fin de regular los sistemas monetarios y financieros de Ecuador) reemplazó a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero emitida en el año 1994 y se constituye en la principal regulación financiera del país (Luque & Peñaherrera, Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador el desafío de ser Cooperativas, 2021).

### **9.3.2. Sistema financiero del área de crédito**

El sistema financiero en la zona de crédito, es el tejido empresarial más conservador, en el que la manera elemental de financiación son las ventajas retenidos y los préstamos bancarios, por la cual las entidades crediticias poseen un alto poder de mercado que les posibilita una determinada predominación en el momento de fijar los gastos de la financiación, además, las entidades crediticias son las primordiales encargadas de supervisar la evolución de la compañía que ha obtenido los fondos, en lo que en el sistema anterior es el propio mercado quien lleva a cabo esta tarea (García, 2018).

Consecuentemente, Asqui (2021) menciona que una vez que los individuos u organizaciones que poseen el dinero lo depositan con una organización del sistema financiero se convierte en ahorro o inversión, que le permiten a la organización financiera dirigirlo con los individuos u organizaciones que lo requieren convirtiéndose en financiamiento, esta colocación de inversión que es el crédito, donde, el objetivo de un sistema financiero es situar en contacto, o sea, intermediar a los individuos que requieren dinero o demandantes y a los individuos que lo poseen denominados oferentes, en otros términos financiamiento; además cumple con la capacidad de contribuir a la circulación eficiente del dinero, es decir el sistema de pagos.

Por lo que, Ordóñez et al., (2020) también indican que con el financiamiento obtenido por medio del sistema financiero, emprendedores, compañías o instituciones gubernamentales hacen inversión provechosa generando un más grande desarrollo económico, por lo que, el sistema financiero cumple diversas funcionalidades que es captar e impulsar el ahorro, canalizándolo hacia diferentes agentes económicos, permite el trueque de bienes y servicios, como además gestiona medios de pago y procura el aumento económico poblacional.

### **9.3.3. Departamento de ahorro y crédito.**

Según Delgado, Carreño, & Zambrano (2020), el departamento de ahorro y crédito da créditos sobre bases de solidez y confianza de recuperación, con velocidad en la concesión de créditos, anterior a una estudio y calificación del individuo de crédito, además es el control en la concesión y seguimiento de recuperación de los créditos brindados, con el fin de revertir en beneficio de los aliados, satisfaciendo las necesidades legítimas de los

asociados a la cooperativa, además, conservar la flexibilidad para ajustarse a los cambios sociales, financieros, tecnológicos según la realidad nacional y su respectiva competencia, y por ende saciar al mercado cautivo de la organización, extendiendo el mercado de la misma basados en un Marco Legal.

Tello et al., (2017) afirman que el departamento de ahorro y crédito da créditos de consenso al flujo de caja, es decir, que los créditos brindados se entregaran en efectivo o en cheque a la fecha, girado a favor del prestatario, en forma directa o acreditando a su cuenta bancaria o cuenta de ahorros en la organización, por lo que, el encaje es el depósito en dinero que debería hacer el socio, anterior a la obtención de un crédito cuyo costo va a estar de consenso al tipo de crédito, donde, los montos, plazos, tasas de interés, comisiones, encajes y garantías, van a ser aprobadas por el Consejo de Gestión, anterior informe de Gerencia según la capacidad económica de la organización y al Mercado Financiero Nacional.

Por otro lado, Tello et al., (2017) indican que en las entidades crediticias uno de los puntos de vista clave es el departamento de ahorro y crédito debido a que de este dependerá la buena imagen que proyecte la organización, la parte fundamental es la era que demora en hacer los debidos estudio para el hacer una colocación, por lo que, se necesita que la organización tenga una estrategia de tiempos implementando un organigrama de flujo destinado a proyectar los periodos de tiempo y demoras que tienen la posibilidad de ofrecer en el proceso crediticio con la debida observación de todos los procesos para obtener resultados positivos y saciar la necesidades de los consumidores.

#### **9.3.4. Tipos de crédito.**

- 1. Crédito comercial:** Este tipo de crédito tiene la finalidad de otorgar financiamiento al sector productivo de bienes y servicios, estos pueden ser créditos ordinarios y prioritarios, de la misma manera que segmentan dentro de las grandes, pequeñas y medianas empresas.
- 2. Crédito de consumo:** Es el encargado de cubrir los pagos de bienes y servicios, de la misma manera los gastos diferentes a la producción, este crédito puede ser de consumo ordinario y consumo prioritario.
- 3. Microcrédito:** Este tipo de crédito se encarga del financiamiento de menor proporción la producción o comercialización de productos y servicios donde no

se puede superar las remuneraciones básicas, esta segmentada por los minoristas, microcrédito de acumulación simple y ampliada.

4. **Vivienda:** El crédito de vivienda es el que otorga o facilita la adquisición una vivienda y para otros fines relacionados con la misma mediante una hipoteca.
5. **Inversión Pública:** Este tipo de crédito es de prestación publica es decir que son las colaboraciones que mantiene el estado con el sector privado, dentro a lo cual está encaminado a obras, programas y proyectos públicos (Luna Jacho, 2021).

### 9.3.5. Cartera de crédito.

Cartera de crédito es un conjunto de documentos que aportan activos financieros o realizan operaciones de financiación por cuenta de terceros, los tenedores de estos documentos o carteras conservan el derecho de cumplir con determinadas obligaciones, por lo tanto, en la contabilidad bancaria, la cartera de crédito es una cuenta para los deudores, por lo tanto, esta cuenta se utilizará para registrar el total de la cartera de crédito, que aún no tiene cuentas por pagar de acuerdo con la política de transferencia de crédito vigente. (León et al., 2021).

El correcto desempeño de la cartera de crédito es primordial para medir y optimizar la productividad de una organización financiera, o sea, que el triunfo de éstases dependiente primordialmente de la administración de peligro del crédito, por ende, las instituciones financieras requieren detectar, entender y cuantificar el nivel de la pérdida potencial de los créditos colocados, por tal razón, es ineludible el control conveniente y apropiado para mitigar el peligro de incumplimiento de los créditos, que posibilite manejar una cartera de crédito positiva, para mejorar su rendimiento y por ende la productividad (Ruíz, 2017).

Por consiguiente, Jimbo et al., (2019) mencionan que una cartera eficiente es la cartera que da al inversionista la tasa de rendimiento esperada más alta viable a un grado detallado de peligro, por lo que, una cartera de crédito que comienza a deteriorarse, o sea, que aumenta el índice de la morosidad, corre el peligro de reducir las ganancias, debido a lo cual, perjudica de forma directa a la productividad de la organización, en tal sentido, es importante el monitoreo constante de la evolución de la calidad de la cartera de crédito, contemplar una estrategia contingencia y hacer los víveres correctas para afrontar cualquier eventualidad en el futuro.

### **9.3.6. Matriz de crédito.**

Según (Córdor Pumisacho, 2019) La función esencial de las empresas es que el sistema financiero en retrospectiva el de los bancos, puedan captar de manera adecuado los recursos del público por lo que la colocación de los créditos es una de las operaciones más riesgosas, por lo que deben ser monitoreadas dentro de un ente rector, por lo que es indispensable la utilización de herramientas que le otorguen el establecimiento sobre un buen comportamiento de la cartera de crédito, para de esta manera reducir las pérdidas operacionales o patrimoniales que podrían tener las entidades, es por cuestiones que existen las matrices de crédito, que permiten tener el conocimiento sobre las operaciones crediticias de la empresa, que permiten la comprensión de la eficiencia de la cartera de crédito.

Estas matrices de crédito son un instrumento o herramienta esencial ya que en ella se manifiestan las posibilidades de que un conjunto de créditos cambie su puntaje a otro, o lo mantenga dentro de un periodo establecido que generalmente suele ser un año, de manera semestral o trimestral, es decir que la matriz es utilizada para definir un grupo de probabilidades de que los deudores con una puntuación o cartera crediticia migre a otra clasificación en un determinado tiempo (Córdor Pumisacho, 2019).

## **9.4. RENTABILIDAD**

La rentabilidad es la interacción existente entre la utilidad y la inversión primordial para lograrla, debido a que mide tanto la efectividad de la gerencia de una organización, demostrada por las utilidades logradas de las ventas llevadas a cabo e implementación de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades, por lo que, estas utilidades paralelamente, son la conclusión de una gestión competente, una idealización integral de precios y costos y generalmente de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades, además, la productividad además es entendida como una idea que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el objeto de obtener los resultados esperados. (Belloso, Fernández, & Álvarez, 2021)

Vazquez et al., (2017) mencionan que en la retórica económica, aunque la percepción de rentabilidad se usa de manera bastante variada, y son muchas las aproximaciones



doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se llama a la productividad a el tamaño del rendimiento que en un definido lapso genera los capitales usados en el mismo, esto implica la comparación entre la renta generada y los medio usados para obtenerla con el objeto de permitir la votación entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de la actividades llevadas a cabo, según que la exploración sea al principio o después.

De igual manera, Aguirre et al., (2020) aseguran que la productividad muestra el funcionamiento financiero que la organización supone pertinente para la toma de elecciones sobre financiamiento es una variable exógena, o sea una variable específica, debido a que perjudica la composición financiera, la conjunción de la deuda y el capital designado al financiamiento, por ende, de ahí que es un factor bastante fundamental en la compañía, debido a que evalúa la administración de la compañía para transformar las ventas en ganancias, por esto se recomiendan llevar a cabo proyecciones para una mejor evaluación.

#### **9.4.1. Tipo de rentabilidad.**

##### **9.4.1.1. *Rentabilidad económica.***

Trata sobre el beneficio promedio de una organización u compañía en interacción a la integridad de las inversiones que ha llevado a cabo, suele representarse en términos porcentuales (%), desde la comparación entre lo invertido globalmente y el resultado obtenido de los costes y la ganancia. (Zambrano, Sánchez, & Correa, 2021)

##### **9.4.1.2. *Rentabilidad financiera.***

Se utiliza para distinguir del anterior el beneficio que cada socio de la organización se lleva, o sea, la capacidad personal de obtener ganancia desde su inversión especial, por lo que, es una medida más siguiente a los inversionistas y propietarios, y se concibe como la interacción entre beneficio neto y patrimonio neto de la compañía. (Zambrano, Sánchez, & Correa, 2021)

##### **9.4.1.3. *Rentabilidad social.***

Se emplea para aludir a otros tipos de ganancia no fiscal, como tiempo, prestigio o

felicidad social, los cuales se capitalizan de otros métodos diversos a la ganancia monetaria, por ende, en plan puede no ser rentable económicamente sin embargo sí serlo socialmente. (Zambrano, Sánchez, & Correa, 2021)

#### **9.4.1.4. Rentabilidad comercial.**

Usada para equiparar un definido costo obtenido en ventas con el costo invertido en dichas ventas, por lo que, se usa para diagnosticar la efectividad comercial en una cierta organización (Rivera et al., 2021).

#### **9.4.1.5. Rentabilidad bruta.**

Se calcula dividiendo el resultado bruto en medio de las ventas, por lo que, al invertir, la productividad bruta podría ser el interés total que se recibe sin descontar ningún gasto, esto es igual al Tipo de Interés Nominal en productos como depósitos o lo que además se sabe cómo productividad nominal en fondos de inversión y otros productos (Rivera et al., 2021).

#### **9.4.1.6. Rentabilidad neta.**

En el campo empresarial es el resultado de dividir el resultado neto de la organización, que incluye costos, en medio de las ventas, lo mismo pasa al invertir, donde el beneficio neto restaría al bruto comisiones y otros costos, como hace la TAE o Tasa Anual Equivalente, que se usa para equiparar rentabilidades en inversiones con diversos lapsos, por ende, es el dinero que llega a la contabilización corriente sin integrar el impacto fiscal (Rivera et al., 2021).

### **9.4.2. Indicadores de rentabilidad.**

#### **9.4.2.1. Neta del activo.**

Según López et al, (2020) este indicador muestra la capacidad que tiene el activo de producir beneficios en la compañía, sin considerar como fue financiado, hay una variante de este indicador de productividad, que relaciona la productividad de las ventas con las rotaciones elaboradas en el activo total, de esta forma se conocen que zonas de la compañía son las que permanecen produciendo las ventajas en la organización, donde:  
$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \text{Utilidad neta} / \text{Ventas} \times \text{Ventas} / \text{Activo total}.$$

#### **9.4.2.2. Margen Bruto.**

Indicador que relaciona el beneficio bruto con las ventas totales de la compañía, o sea, la productividad obtenida por las ventas una vez descontados los costos de su construcción y los intereses e impuestos que corresponden, donde;  $\text{Ventas} - \text{Precios de Ventas} / \text{Ventas}$  (López et al, 2020).

#### **9.4.2.3. Margen Operacional.**

Muestra la relación en medio de las ventas de la compañía, o sea el beneficio que se recibe por ellas, teniendo presente los gastos de las ventas y además los costos de gestión y ventas que desarrolla, donde;  $\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas}$  (Calahorrano et al., 2021).

#### **9.4.2.4. Margen Neto de Ventas.**

Los índices de rentabilidad de ventas presentan la utilidad de la organización por cada unidad de comercialización, ya que este índice usa el costo de la utilidad neta, tienen la posibilidad de registrarse valores negativos por la misma razón que se describió en la situación de la productividad neta del activo, donde;  $\text{Margen Neto} = \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$  (Calahorrano et al., 2021).

#### **9.4.2.5. Riesgo.**

El riesgo se comprende como una probabilidad que no se lleven a cabo las ocupaciones para el cumplimiento del logro de un objetivo, no obstante, además explica la clara iniciativa de que el peligro es algo inherente en toda actividad, en toda elección, en todo lo cual se haga para poder hacer una meta, no hay peligro si no se toma la elección, por ende, el peligro está presente a partir del principio de la raza humana, es una probabilidad de perder algo o de disponer de resultados negativos o diferentes a eso que esperábamos, cada elección viene acompañada de un estudio de precios – beneficios lo cual involucra un cálculo de los pro y contras que nos conlleva una elección (Lapo et al., 2021)

Los riesgos se especifican en riesgos económicos en cuanto a situaciones internas o externas de la actividad económica y financiera de la organización, como además, riesgos financieros que se relacionan plenamente a cada una de las ocupaciones que son parte de la administración financiera de la compañía, esto puede entenderse como la posibilidad

de tener un impacto negativo, por consiguiente, se identifica un subproceso de este riesgo, donde el peligro de liquidez pertenece a los más vulnerables debido que se relaciona con el peligro de que un activo sea vendido a un precio menor al del mercado por no disponer de liquidez la organización; y a partir de otro criterio trata de la contestación que la compañía de para contestar a sus obligaciones a corto plazo (Lapo et al., 2021).

Para León y Murillo (2021) el riesgo de crédito, considerado además como la incertidumbre del rendimiento de una inversión, es más relativo con las obligaciones financieras, refiriéndose a el riesgo económico al tratarse de activos de la organización, sin embargo, los peligros de tasas de interés, permanecen involucrados con las variaciones que se vayan produciendo en el mercado y perjudiquen de manera directa con el cambio en los intereses de tasas activas o pasivas de una compañía, además, los peligros de mercado, trata sobre la dinámica de los peligros de la oferta y demanda, se origina por fluctuaciones económicas, en resumen, es la posibilidad de variaciones en el costo de un activo.

#### **9.4.2.6. Valoración del riesgo.**

La valoración de los riesgos posibilita la identificación y la exploración de los peligros que confronta la organización para la consecución de las metas, tanto de fuentes internas como externas importantes, por lo que, es aplicada a cada una de las metas estratégicas y operativas, con exclusión de la meta de funcionalidades ordinarias y la meta relacionada a equipo e infraestructura, de manera tal que las dependencias o conjuntos consultivos identifiquen los probables eventos que podrían influir en el cumplimiento de las mismas, donde, a lo largo del desarrollo de este proceso, se ofrece el apoyo personalizado de Control Interno hacia las dependencias (Barzaga et al., 2018).

La instrucción de valorar el riesgo crediticio involucra una ardua labor, tanto por la calidad de la información que muestran los sujetos de crédito, cuanto por la inexistencia de normas estáticas al instante de la concesión en las instituciones financieras, por lo que, la Administración de Riesgos se constituye en un asunto fundamental en el quehacer institucional, al permitir de una manera sistemática, objetiva y mensurable la identificación, estudio, evaluación, gestión y revisión de la posibilidad de que ocurran eventos, que tendrían secuelas negativas principalmente sobre el debido cumplimiento de las metas institucionales (Proaño, 2019).

#### **9.4.2.7. *Identificación y análisis de riesgo***

La identificación y análisis del riesgo es la evaluación de los componentes que tienen la posibilidad de influir el logro de las metas trazados, por lo cual se necesita decidir la manera de minimizarlos, teniendo presente las condiciones económicas, normativas y operacionales, donde en la fase de estudio, las metodologías se diferencian en funcionalidad del tamaño del peligro y la calidad y fiabilidad de la información, en las metodologías para la investigación, las instituciones han desarrollado unidades especializadas, tal es la situación de las fábricas de crédito, que son apartamentos que usan los sistemas de puntajes de crédito, calculando coeficientes como el de deuda/ingresos y el de cuota ingresos para conceptualizar el otorgamiento del crédito (Villadaet al, 2018).

De acuerdo con Leal et al., (2018), la matriz de riesgos es una de las herramientas de identificación de riesgos, también conocida como matriz de oportunidades, su propósito es identificar los riesgos que enfrenta la organización, de manera que dependiendo del procedimiento elegido se pueden establecer límites. La composición debe ser completa, por ejemplo, una matriz simple, flexible, capaz de comparar procesos en diferentes niveles superficiales y llegar a conclusiones diagnósticas objetivas, pero en el proceso de investigación crediticia se deben evaluar puntos cualitativos y cuantitativos, involucrando a las personas de crédito para determinar la función de pago, los impactos sobre las principales actividades y las garantías proporcionadas.

No obstante, González (2021) menciona que además se examina el balance general y se examina la composición de los activos y su tamaño, lo cual posibilita evaluar si hay concentraciones en ciertas cuentas para validar la naturaleza de las operaciones de la compañía, sin embargo se examina la composición del financiamiento, se evalúa si hay más recursos propios que ajenos, por lo cual esta mezcla de deuda y capital tiene impactos en los resultados de la organización, la utilización de una masa más grande de deuda involucra una carga financiera que puede llegar a aspirar el resultado operativo y hacer que se limite la retribución a los dueños.

### **9.4.3. Procesos Financieros.**

Según (Barriga Haz, 2018) manifiesta que el proceso financiero es primordial para la correcta planificación financiera que llevan las entidades, ya que permite mejorar y simplificar los procesos productivos y rentables de la empresa, la planificación financiera es la más eficaz para el crecimiento económico y financiero de la empresa, esto mediante las etapas de estos procesos los cuales son la planificación, la ejecución, el control y análisis de las decisiones tomada dentro de la empresa, los procesos financieros permite que la empresa en si logres sus objetivos de manera organizada y optima, para que pueda llevar a cabo cada uno de ellos de manera eficiente y ser mayormente productiva y rentable, de la misma manera llevar un control interno mejora de manera continua el factor financiero de la empresa, sienta este el sector más complejo de la empresa.

El proceso financiero cuenta de tres fases, las cuales son las siguientes:

#### **9.4.3.1. Fase I: Planificación.**

Esta fase permite obtener el rumbo de la empresa, es decir que es esta fase se marcan los objetivos y estrategia a alcanzar de la empresa, ya que es esencial para la recopilación subjetiva de las oportunidades y peligros que podría generar la empresa y lo cual permitiría la adecuada toma de decisiones, por lo que esta fase la estrechamente relacionada con las demás fases.

#### **9.4.3.2. Fase II: Ejecución y análisis.**

Este proporciona el proceso de dichos objetivos, pero se enfoca es la parte presupuestaria, que está hecha por los estados financieros que otorgan la información necesaria para conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa, lo cual dicha información nos genera las expectativas actuales y futuras de la empresa, por lo que las empresas deben identificar un correcto análisis, porque el mismo permita conocer la rentabilidad y liquidez de la empresa.

#### **9.4.3.3. Fase III: Control y toma de decisiones.**

Esta fase se encarga que la empresa tome un control adecuado de sus recursos, de la

misma manera se encarga de establecer lineamientos adecuados para la toma de decisiones, dentro de esta fase se incluye los costos y el rendimiento que tienen la empresa mediante sus estados financieros y de esta manera proporcionar de manera adecuada los recursos (Barriga Haz, 2018).

#### **9.4.4. Ratios financieras.**

##### **9.4.4.1. Ratio índice de liquidez.**

Las ratios de índice de liquidez miden la capacidad de pago que mantiene la entidad ante sus responsabilidades en el corto plazo, es decir que para medir la liquidez que tiene la empresa para cubrir las incidencias que pudiera tener la empresa. (Cespedes Santamaria & Rivera Cordova, 2019)

##### **a) Razón de liquidez.**

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

##### **b) Prueba acida.**

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{existencias}}{\text{Pasivo corriente}}$$

##### **c) Capital de trabajo.**

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente.}$$

##### **9.4.4.2. Ratios de endeudamiento.**

Las ratios de endeudamiento permiten conocer dentro de la empresa que parte de los activos que esta mantiene está financiada por deuda, es decir que nos muestra de manera clara el apalancamiento que mantiene la entidad (Cespedes Santamaria & Rivera Cordova, 2019).

**a) Endeudamiento o apalancamiento.**

$$\textit{Endeudameinto o apalancamiento} = \frac{\textit{Pasivos totales}}{\textit{Activos totales}}$$

**9.4.4.3. Ratios de rentabilidad.**

Las ratios de rentabilidad son aquellos que permiten la medición de la capacidad que mantiene las entidades para generar ingresos, de la misma manera conocer la capacidad de sostenibilidad que tiene el largo plazo (Cespedes Santamaria & Rivera Cordova, 2019).

**a) Margen de utilidad bruta.**

$$\textit{Margen de utilidad bruta} = \frac{\textit{Ventas} - \textit{Costos de ventas}}{\textit{Venta}}$$

**9.4.5. Estados financieros.**

Según (Sáenz, 2020) los estados financieros son documentos que están estructurados y dentro de los mismos se plasmar los resultados de las actividades económicas y financieras de la entidad, en esta se pueden determinar la situación financiera actual de la empresa y sus cambios dentro de una fecha determinada, los datos que otorgan los estados financieros son cuantitativos ya sea de su situación economía o el resultado de operación de la empresa, estos estados financieros de dividen en:

**9.4.5.1. Estado de situación financiera.**

Este estado financiero es el encargado de mostrar los recursos que mantiene la empresa de manera detallada, las obligaciones que están mantienes con sus deudores y la participación de los accionistas o dueños dentro de la empresa, este estado permite conocer la solvencia y liquidez que mantiene la empresa y la eficiencia operativa que tiene la empresa ante sus obligaciones y sus actividades.

**9.4.5.2. Estado de resultado integral.**

El estado de pérdida o ganancia es un estado financiero que muestra las utilidades y



perdidas que mantiene la empresa mediante el monto de los ingresos y egresos de la empresa, este permite conocer los cambios económicos y la información financiera que ha tenido la empresa durante un periodo de tiempo.

#### **9.4.5.3. Estado de flujo de efectivo.**

Este estado permite conocer la procedencia del flujo de dinero que ha tenido la empresa durante un determinado tiempo, este tiene como meta que otorgar a sus accionistas la información relevante de los ingresos, las actividades operativas, la inversión y los pagos de efectivo que ha mantenido la empresa, además este flujo permite determinar si la empresa está en crecimiento debido ingresos propios o acreedores (Sáenz, 2020).

#### **9.4.6. Matriz de incidencia.**

Según (Souto, Marrero, & Márquez, 2020) consideran que la matriz de incidencia es denominada por obtener un conjunto de elementos de par que son resultados de una causa y efecto, es decir que la matriz de incidencias relaciona estas causas y efectos que se producen entre dos componentes, el conjunto A que es la causa y los conjuntos B que son los efectos, los resultados de esta relación permiten conocer la correlación que mantienen un elemento con el otro, una vez se conozca la relación que mantienen los conjuntos se puede formar o establecer alternativas antes las posibles incidencias, generalmente esta matrices son utilizadas para conocer la perspectiva que tiene un tema en cuestión, en relación a dos entes relacionados, que en este caso son las causas y efectos, dentro de las empresa la matriz de incidencia se toma en consideración para la toma de decisiones, ya que permite conocer la relación entre entres las causas o efectos que podría tener una incidencia con otros factores y cuáles serían las alternativas al proceder y de esta manera obtener los valores más adecuados dentro del nivel subjetividad .

### **MARCO LEGAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro fue constituida en base al acuerdo ministerial núm. 022-09, la cual fue aprobada por el Consejo Nacional de Cooperativas el 4 de diciembre de 2009. Se basa en sólidos principios cooperativos y filosóficos.

Gerencia de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. se sujeta a las leyes y reglamentos aplicables, así como a las normas internas establecidas por cada industria existente.

#### **10.1. LEYES, REGLAMENTOS Y OTRAS NORMATIVAS.**

- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Ley Orgánica de Equidad Tributaria
- Código de la Niñez y Adolescencia
- Código de Trabajo
- Código de procesamiento Civil
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidario y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

##### **10.1.1. Ley de economía popular y solidaria en Ecuador.**

Cuando el sistema económico de Ecuador se declaró social y solidario, el país necesitaba desarrollar una normativa que clasificara a las entidades financieras, es decir, reglas específicas para cada tipo de organización financiera. El 27 de febrero de 2012, las economías de masas y solidarias son consideradas formas de organización económica cuyos miembros individual o colectivamente organizan y desarrollan los procesos de producción, intercambio, comercialización, financiación y consumo de bienes y servicios con el fin de satisfacer necesidades y de forma solidaria. La generación de renta basada en las relaciones cooperativas y mutuales, en beneficio del trabajo y de las personas como tema y finalidad de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por encima de la apropiación, la ganancia y la acumulación de capital. La existencia de esta normativa es necesaria porque el Ecuador siempre ha sido un territorio donde siempre han existido las empresas porque es importante velar por el interés público.

La ley de economía de masas y solidaria del Ecuador reconoce diferentes tipos de sectores que pertenecen a los sistemas anteriores: sector común, sector comunitario, sector cooperativo, unidades de economía de masas, cajas de ahorro y asociaciones de

crédito, cajas de ahorro, unidades comunitarias o solidarias, cajas de ahorro o bancos comunitarios. Con este reconocimiento se busca la formalización del sector económico informal, que representa casi el 50% de la fuerza laboral del país; para la regulación y supervisión de estas entidades, se ha creado también la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La acción del regulador se enmarca en la política nacional de promoción del sector cooperativo del país, fomentando así la economía de masas y solidaria. Una cooperativa de ahorro y crédito es la más representativa del sistema socioeconómico, ya que busca desarrollar productos y servicios financieros y no financieros para cumplir con los deseos, aspiraciones y planes (SEPS) de sus socios.

Para fortalecer el sistema cooperativo de ahorro y crédito se definieron los siguientes valores: solidaridad, asistencia mutua, participación democrática de los socios, propiedad social, educación, autogestión y participación comunitaria.

## **10. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS**

El control interno optimiza eficientemente los procesos de control en el área de crédito extendiendo la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, del cantón La Maná.

*Variable independiente:* Control Interno.

*Variable dependiente:* Rentabilidad de la Cooperativa Sierra Centro.

### **PREGUNTAS CIENTÍFICAS**

- **¿Cuál es el diagnóstico de la situación actual del área de crédito de la Cooperativa Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná?**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro agencia La maná carece de un correcto Control Interno en el Área de crédito lo cual dificulta el funcionamiento laboral y la identificación de áreas con problemas de análisis crediticio de igual manera, calcular la cartera de morosidad y el total de activos que posee, por lo cual es necesario el diseño de un Manual de Políticas y Procedimientos para un correcto desempeño dentro de dicha

área esto mejoraría los procesos que realizan dentro de la misma.

- **¿Cómo la evaluación del Control interno mejorará el Área de crédito de la Cooperativa Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná mediante la aplicación del Modelo Coso I?**

La evaluación del Control Interno nos ayuda a determinar puntos críticos dentro del área de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná los cual si ayudará a mejorar la gestión de la COAC.

- **¿Cuál es la rentabilidad en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro agencia La Maná Periodo 2021?**

Al obtener Estados Financieros y Balances Generales de los años 2020 y 2021 y al aplicar Indicadores financieros y de Rentabilidad se obtiene los siguientes resultados: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná tiene un Marguen de Utilidad Bruta en el año 2020 de 0,0001 y en el año 2021 de 0,001 para lo cual se puede determinar que no tiene perdidas y se mantiene en un equilibrio óptimo.

- **¿De qué manera el manual de políticas y procedimientos ayudará en el área de créditos?**

El diseñar el Manual de Políticas y Procedimientos garantiza el mejoramiento del sistema de control interno en el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná de esta manera permitirá alcanzar los objetivos y metas institucionales.

## **11. METODOLOGÍA**

Para el desarrollo del siguiente trabajo de titulación bajo el tema de Control interno al área de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro del Cantón La Maná provincia de Cotopaxi periodo 2021, se realizará bajo el enfoque cuantitativo, ya que se aplicará recolección de datos numéricosen base al

desarrollo laboral de la cooperativa, se interpretara los hechos para la toma de decisiones y en los procesos diarios que llevan; y un enfoque cualitativo dado por los resultados que se han encontrado en la investigación, así mismo, obtención de datos por medio de entrevistas y documentación accedida por las autoridades de la empresa e información de fuentes externas contables y administrativos.

## **12.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Los tipos de investigación se clasifican según el criterio a considerar, según los medios usados para obtener los datos, atendiendo al nivel de conocimientos que se adquieren, dependiendo del campo de conocimientos en que se realiza, conforme al tipo de razonamiento empleado, acorde con el método utilizado, y conforme al número de investigadores que la realizan. (Narváez & Villega, 2014)

Conociendo cada uno de los tipos de investigación expuestos en los capítulos siguientes, se procedió a elegir el adecuado para el desarrollo del trabajo de titulación Aplicado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná y basándose en los criterios presentados en la necesidad de acumulación de datos.

### **12.1.1. Investigación Bibliográfica o Documental.**

La investigación documental o bibliográfica es una técnica de investigación que permite examinar lo que se ha escrito y publicado previamente sobre un tema. La investigación bibliográfica tiene varias ventajas, incluido el ahorro de tiempo y esfuerzo para comprender el trabajo de otros investigadores, sus resultados y sus interpretaciones. Además, nos da la oportunidad de sustentar teóricamente el trabajo. (Zorrilla, 2021)

De manera primordial se obtuvo información a través de esta técnica de investigación, es la de acceder de manera directa a fuentes primarias como son autores directos de libros, investigaciones científicas y experimentales; y a su vez, accedió de manera indirecta y comparativa a través de otros autores.

### **12.1.2. Investigación de Campo.**

Las herramientas de recopilación de información para una investigación de campo son instrumentos que se aplican directamente en el ambiente donde se presenta el fenómeno

en estudio; requieren de un plan de trabajo, de un diseño cuidadoso, del levantamiento de información en el campo donde se realiza la investigación y del análisis de resultados (Muñoz, Como elaborar y asesorar una investigación de tesis, 2011).

Resumiendo, de manera básica, el objetivo principal de este tipo de investigación es el de estar en el lugar de trabajo (In situ), de tal condición, que la recopilación de los datos viene dada de forma directa de los involucrados y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná para el desarrollo del trabajo, ya sea a través de encuestas o revisión de documentos.

### **12.1.3. Investigación Exploratoria**

Este es considerado el primer método científico para resolver el problema. Se utiliza cuando no se resuelve o no se investiga adecuadamente y las circunstancias existentes no son determinantes. Esta designación se otorga a la investigación realizada para resaltar aspectos fundamentales de una pregunta en particular y para encontrar procedimientos adecuados para futuras investigaciones. (Narváez & Villega, 2014)

Fue útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación; Suele llevarse a cabo cuando el problema se encuentra en una fase preliminar. A menudo se lo denomina enfoque de teoría fundamentada o investigación interpretativa porque se utiliza para responder preguntas. ¿Qué?, ¿por qué? y ¿cómo?

## **12.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **12.2.1. Método histórico-Lógico**

#### ***12.2.1.1. Método de análisis histórico lógico.***

La historia se refiere al estudio de la verdadera trayectoria de los fenómenos y eventos durante un período o período determinado. El tratamiento lógico estudia la ley general de funcionamiento y desarrollo de los fenómenos e investiga su naturaleza. La lógica y la historia son complementarias y están relacionadas entre sí. (EcuRed contributors, 2013).

Para descubrir las leyes fundamentales de los fenómenos, el método lógico se basó en

los datos que proporciona el método histórico, de manera que no constituya un simple razonamiento especulativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná. De igual modo lo histórico no debe limitarse sólo a la simple descripción de los hechos, sino también debe descubrir la lógica objetiva del desarrollo histórico.

Se aplicó este método de investigación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, es posible que se generalice como se ha llevado trabajando la empresa desde un aspecto histórico hasta la actualidad, de esta manera, comparando desarrollo y resultados que beneficie en la toma de datos para la determinación final.

#### **12.2.1.2. Método Analítico.**

Este método de investigación consiste en descomponer el todo, dividirlo en partes para observar causas, propiedades y efectos. El análisis es la observación y el estudio de hechos específicos. Para comprender su esencia, es necesario comprender la esencia del fenómeno y del objeto de estudio. Este enfoque nos permite conocer más sobre el tema de estudio para que podamos: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y formar nuevas teorías. (Balderas, 2017)

Mediante la verificación de la información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, se recolectó información que sirvió, para el resumen y análisis de los diferentes conceptos científicos y bibliográficos, determinandolos aspectos más importantes y finalizando con una síntesis que son las conclusiones y recomendaciones presentadas al culminar la investigación.

#### **12.2.1.3. Método Inductivo-Deductivo.**

Para los seguidores de este esquema, la ciencia comienza con observaciones individuales a partir de las cuales se hacen generalizaciones que van más allá de los hechos de las primeras observaciones. La deducción inductiva supone la existencia de la realidad externa y supone la capacidad humana para percibirla a través de los sentidos y comprenderla a través del intelecto. (Muñoz, Como elaborar y asesorar una investigación, 2015).

Mediante la aplicación de este método, se encontró respuestas a las diferentes problemáticas que se presenten en el desarrollo del trabajo de titulación que se encuentren

en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, sin embargo, estas mismas respuestas se respondieron a través del uso de técnicas de investigación que se verá en el apartado siguiente.

### **12.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **12.3.1. Entrevista.**

La entrevista es una técnica muy útil para la recolección de datos en la investigación cualitativa; se define como una conversación con un propósito en lugar de simplemente una conversación sobre hechos. Es una herramienta tecnológica en forma de diálogo hablado. Canales la define como “la comunicación interpersonal que se establece entre el investigador y el objeto de investigación con el fin de obtener respuestas verbales a las preguntas formuladas. (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013)

Por su naturaleza más flexible, se considera que a través de la entrevista aplicada a los funcionarios del área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, se obtuvo más y mejor información detallada de la que se derivaría de un cuestionario, la ventaja de elaborar encuesta, es que los resultados son netamente ponderables, de la manera, que el resultado se acerca bastante a los métodos de trabajo propuestos, o a su vez, comprobar que no se está llevando un adecuado trabajo.

#### **12.3.2. Encuesta.**

Una encuesta es un método que utiliza un cuestionario para muestrear una población. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos. Esta investigación es adecuada para probar hipótesis o encontrar soluciones a problemas, y para identificar y explicar de la manera más coherente posible un cuerpo de evidencia que logra un objetivo establecido. (pro, 2023)

La encuesta es utilizada para los socios o a clientes de la cooperativa de ahorro y crédito sierra centro en la cual se obtuvo información fidedigna acerca de sus opiniones y su visión de la cooperativa.

#### **12.3.3. Entrevista no Estructurada.**

La entrevista no estructurada tiene como rasgo significativo el de no preestablecer



preguntas ni estructurar guiones, sino abordar los temas de interés para el investigador desde un elemento disparador de modo espontáneo y abierto, para que el entrevistado pueda expresarse libremente. (Farias, 2016)

Permitió aproximarnos de forma más natural y abierta a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, sin que se sientan examinados, de tal manera ir logrando la confianza y el vínculo necesario que toda recolección de información.

#### **12.3.4. Cuestionario.**

Es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (Meneses, 2016).

El cuestionario en la presente investigación sirvió para formular y organizar las entrevistas aplicadas al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná.

### **12.4. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.**

#### **12.4.1. Recolección de datos.**

La Recolección de Datos es la parte del diseño que aborda ¿qué información quiero extraer de esas observaciones? El marco de referencia que elija determinará el tipo de dato que necesito y de ello dependerá la técnica de recolección que sea conveniente para su uso, esta recolección de datos se lo realizara a través de observación de archivos y documentos y aplicación de encuestas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná.

#### **12.4.2. Sistematización de datos.**

Los datos están organizados de tal manera que se pueden sacar conclusiones significativas. Los datos obtenidos se pueden sistematizar analizando la información y ponderando los resultados obtenidos, creando mediciones y determinando el mejor

resultado para futuras decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná.

#### **12.4.3. Análisis de datos.**

El análisis de datos debe hacerse dentro del marco teórico elegido que constituye el problema a resolver. Estos métodos están relacionados con el tipo de datos (cualitativos/cuantitativos). Eso dependerá del tipo de trabajo que se realice, si cualitativo o cuantitativo o una combinación de ambos. Los tipos de datos a trabajar son: entrevistas, simulaciones, test, estudio de casos, experimentos, cuestionarios, registro de observaciones entre otros.

#### **12.4.4. Población.**

Según López (2019) “una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rango característico que se desea estudiar”

La población a estudio en esta investigación va ser en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro, ubicada AV. 19 de mayo y Eloy Alfaro. Se consideró trabajar con una muestra de 276 personas entre ellos se encuentra el jefe de Agencia, personal del área de Crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná.

#### **12.4.5. Muestra.**

Una muestra estadística es un subconjunto de datos que pertenece a un conjunto de datos. Estadísticamente, debe consistir en un cierto número de observaciones que representen suficientemente los datos generales. (López J. F., 2023)

La muestra fue utilizada para poder realizar la encuesta a los socios o clientes de la Cooperativa para poder obtener información real.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N es el tamaño de la muestra.

Z es el nivel de confianza ( 1.96)

p es la variabilidad positiva (5%)

q es la variable negativa (5%)

N es el tamaño de la población (956)

e: es el margen de error (5%)

### **Datos**

Z= 1.96

P=0.5

q=0.5

N= 956

e=0.05

desarrollo

$$n = \frac{(1.96) * (1.96) * 0.50 * 0.50 * 956}{0.05 * 0.05(956 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{918.1424}{2.387 + 0.96}$$

$$n = \frac{918.142}{3.35}$$

$$n = 274$$

#### **12.4.6. Datos poblacionales**

Nómina de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro agencia la Maná.

*Tabla 5: Datos Poblacionales*

<b>DETALLE</b>	<b>N°</b>	<b>TÉCNICAS</b>
JEFE DE AGENCIA	1	Entrevista
ÁREA DE CREDITO	1	Entrevista
SOCIOS/CLIENTES	274	Encuesta
TOTAL	276	

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las Autoras

#### **12.4.7. Recursos Humanos y Materiales**

Las entrevistas serán dirigidas al talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Sierra Centro Agencia La Maná, por el reducido número se asume como población totalal

talento humano relacionado con dicho departamento.

#### 12.4.8. Firma Auditora

*Figura 2: Firma Auditora*



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras



La Maná, 27 de octubre del 2022

Ing. Ángel Yucailla

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.**

Presente:

Nosotras, Arévalo Ruiz Milena Solange con C.I. 1206897983 y Luzuriaga Baño Rosa Estefanía, con C.I. 0550462923, **le solicitamos nos brinde la apertura para realizar La Tesis de Titulación** con el tema “CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021”, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Para lo cual de la manera más comedida solicitamos la colaboración de los ejecutivos que son responsables de la gestión de la agencia La Maná.

De antemano agradecemos por su colaboración y por apoyar en nuestro proceso de crecimiento académico.

Atentamente,

Arévalo Ruiz Milena Solange  
C.I. 120689798-3

Luzuriaga Baño Rosa Estefanía  
C.I. 055036292-3

**Tabla 6:** Entrevista al Jefe de Agencia

<b>ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SIERRA CENTRO – LA MANÁ</b>		
<b>Entrevistado:</b> Ing. Wilmer Alcaciega		
<b>Entrevistador:</b> Milena Arévalo & Estefanía Luzuriaga		
<b>Lugar:</b> COAC Sierra Centro Agencia La Maná		
<b>Fecha:</b> 14 de Diciembre del 2022		<b>Hora:</b> 14h:20pm
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS:</b>	<b>RESPUESTA</b>
1	¿Cuánto tiempo lleva en el cargo de jefe de la agencia sierra centro Agencia La Mana?	4 años
2	¿Conoce usted la situación actual de la cooperativa?	Si, y está ubicada en el segmento 2
3	¿Sabe si la cooperativa cuenta con una política interna de control de crédito y está vigente?	Si, son aplicadas en todas las áreas
4	¿El departamento de crédito realiza revisiones regulares de desempeño?	Si, existe cada 3 meses
5	¿Se corrigen las deficiencias encontradas en el control interno?	Si se realiza el control interno por lo general una vez al año
6	¿El comité de crédito analiza las solicitudes de préstamo y los documentos recibidos?	No aquella documentación analiza el asistente de crédito
7	¿Con que base legal cuenta la cooperativa?	Con la superintendencia de economía popular y solidaria
8	¿Con cuántos socios cuenta actualmente la cooperativa?	29.418 en forma general , 18000 en créditos
9	Para respaldar el cobro de crédito de los socios ¿Los documentos requeridos por la cooperativa son apropiados?	Sí, porque es el respaldo para obtener la capacidad económica para devolver
10	Para el otorgamiento de crédito ¿Los administradores de la institución brindan información oportuna y eficiente?	Si, cada cierto tiempo nos presentan la información.

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las Autoras

*Tabla 7: Entrevista Asesor de Crédito*

<b>ENTREVISTA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA COAC SIERRA CENTRO - LA MANÁ</b>	
<b>Entrevistado:</b> Eco. Jefferson Hinojosa	
<b>Entrevistador:</b> Milena Arévalo & Estefanía Luzuriaga	
<b>Lugar:</b> COAC Sierra Centro Agencia La Maná	
<b>Fecha:</b> 15 de Diciembre del 2022	<b>Hora:</b> 13h:20pm

Nº	PREGUNTAS:	RESPUESTA
1	¿Qué tipo de servicios financiero se realiza frecuentemente?	Con más frecuencia se realiza: Créditos, Depósitos a plazo fijo, Depósitos y retiros
2	¿Conoce las 5 C de crédito que garantiza mejor control de expedientes en colocación de créditos?	*Carácter *Capacidad *Capital *Colateral *Condiciones
3	¿A partir, desde que monto se considera necesaria garantía (firmantes) para su respaldo?	A partir de los \$2001 dólares en adelante se solicita garante
4	Para la aprobación de crédito ¿Cuánto tiempo se demora para su respectivo desembolso?	Máximo en 24 horas en créditos operativos
5	¿Realiza análisis preliminares al revisar el expediente de un cliente?	Si, de tal manera se constata que la información otorgada sea real
6	A juzgar por la introducción de productos de micro finanzas en el primer trimestre, ¿cuál es el índice de incumplimiento?	Un aproximado del 10.51%
7	¿Cree que los socios de la empresa están satisfechos con los productos financieros que ofrece?	Si por motivo que prestamos servicios de manera rápida y eficiente
8	¿Constituye una ventaja o desventaja, el hecho de que la Cooperativa Sierra Centro se encuentre controlada por la Superintendencia de economía popular y solidaria?	Es una ventaja de tal manera que la cooperativa se encuentra regulada de esa manera mostramos seguridad y confianza a nuestros socios y clientes.
9	¿Qué inconvenientes enfrentó por la falta de evaluación del control interno del proceso de otorgamiento de crédito?	Ninguno
10	¿Cree que la aplicación del modelo de evaluación del proceso de control interno al crédito mejorará la emisión de crédito?	No

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las Autoras.

**ENTREVISTA A LOS SOCIOS DE LA COAC SIERRA CENTRO - LA MANÁ**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Entrevistado:** Socios de la Cooperativa Sierra Centro

**Entrevistador:** Arévalo Milena y Luzuriaga Estefanía

**Lugar:** COAC Sierra Centro Agencia La Maná

**1. ¿De qué manera se enteró de los créditos que ofrece la Coop Sierra Centro?**

- a) Radio
- b) Televisión
- c) Prensa impresa
- d) Amistades

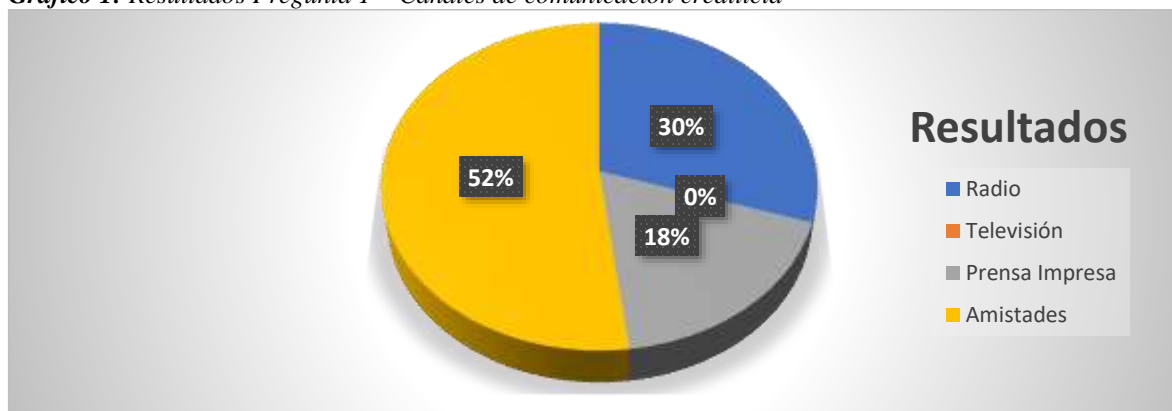
**Tabla 8:** Resultados Pregunta 1 – Canales de comunicación crediticia

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
Radio	100	30%
Televisión	0	0%
Prensa Impresa	24	18%
Amistades	150	52%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras.

**Gráfico 1:** Resultados Pregunta 1 – Canales de comunicación crediticia



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras.

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios donde se les preguntó ¿De qué manera se enteró de los créditos que ofrece la Cooperativa? se obtuvo los siguientes resultados: el 52% de personas se enteraron por Amistades, seguidamente con un 30% nos manifestaron que se enteraron por radio posteriormente con un 18% supieron por medio por prensa escrita y finalmente con un 0% por medios de televisión local.



## 2. ¿Qué tipo de crédito accedió usted?

- a) Microcrédito
- b) Crédito de Consumo
- c) Crédito Estudiantil
- d) Crédito Hipotecario
- e) Crédito Vehicular

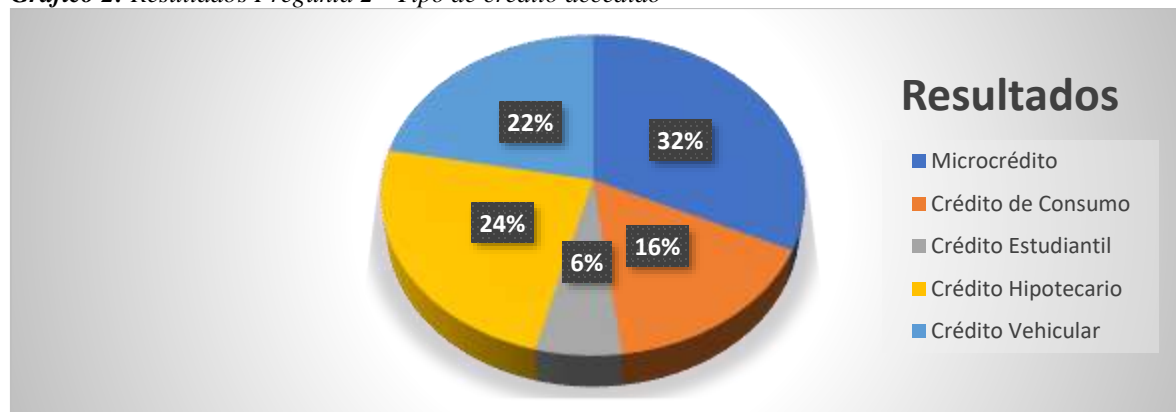
**Tabla 9:** Resultados Pregunta 2 - Tipo de crédito accedido

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
Microcrédito	140	32%
Crédito de Consumo	30	16%
Crédito Estudiantil	10	6%
Crédito Hipotecario	55	24%
Crédito Vehicular	39	22%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras.

**Gráfico 2:** Resultados Pregunta 2 - Tipo de crédito accedido



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras.

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les preguntó ¿Qué tipo de Crédito accedió Ud.? se obtuvo los siguientes resultados: el 32% de personas que accedieron un microcrédito, seguidamente con un 24% nos manifestaron que accedieron a un crédito Hipotecario, luego con un 22% destinado a crédito vehicular, posterior a esto con un 16% nos respondieron que accedieron a un tipo de crédito de consumo y finalmente con un 6% fue destinado a crédito estudiantil.

### 3. ¿Está usted de acuerdo con la tasa de interés aplicada a su crédito?

- a) SI
- b) NO

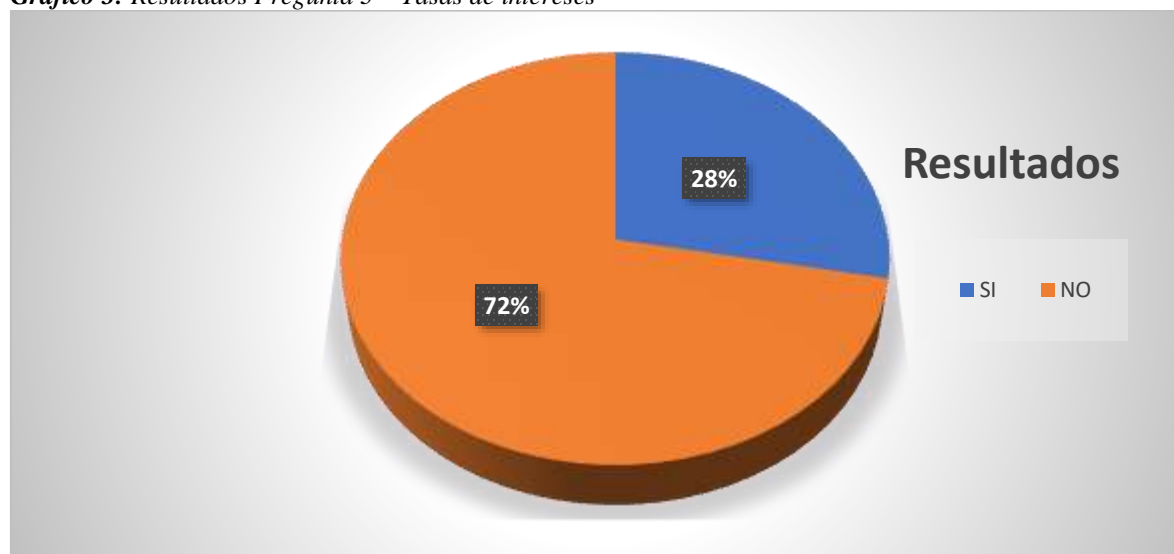
**Tabla 10:** Resultados Pregunta 3 – Tasas de intereses

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	108	28%
NO	166	72%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras.

**Gráfico 3:** Resultados Pregunta 3 – Tasas de intereses



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Autoría Propia.

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les pregunto ¿Esta Ud. de acuerdo con la tasa de interés aplicada a su crédito? se obtuvo los siguientes resultados: el 72% están de acuerdo con la tasa de interés que se aplica a los créditos y con un 28% nos manifestaron que no están de acuerdo, pero sin embargo tienen créditos en la cooperativa.

4. ¿Está usted de acuerdo con las políticas de lineamientos dado por la cooperativa?

- a) SI
- b) NO

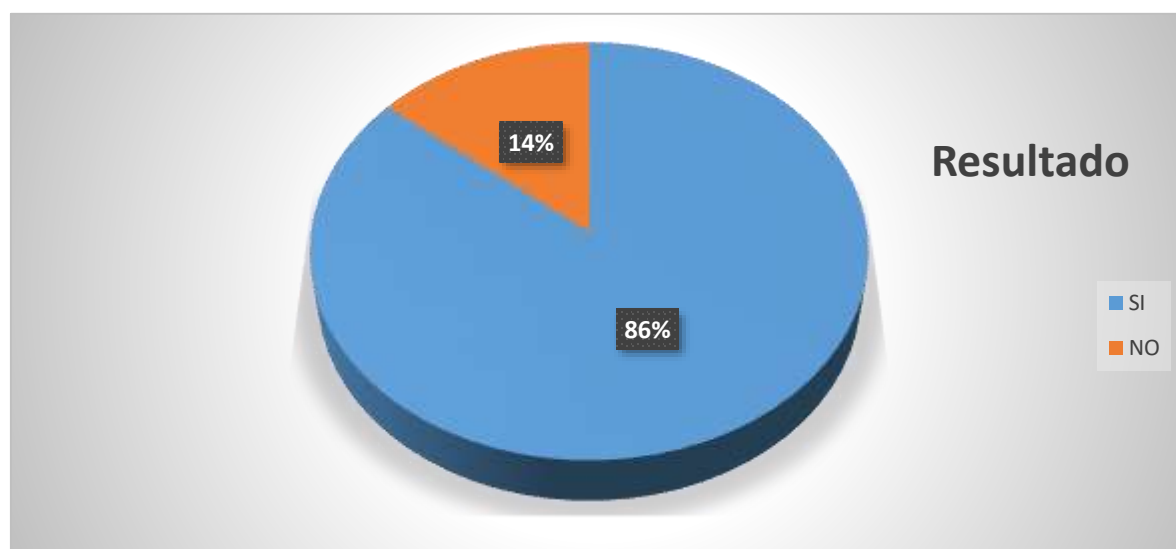
**Tabla 11:** Resultado Pregunta 4 – Políticas internas

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	200	86%
NO	74	14%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico 4:** Resultados Pregunta 4 – Políticas internas



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les pregunto ¿Esta Ud. de acuerdo con las políticas de lineamiento dado por la cooperativa? se obtuvo los siguientes resultados: el 86% están de acuerdo con las políticas de lineamiento que se aplica en la cooperativa y con un 14% nos manifestaron que no están de acuerdo.

**5. ¿Cuál fue el tiempo aproximado de espera desde la solicitud de crédito hasta su desembolso?**

- a) 1 Semana
- b) 15 días
- c) 1 mes o mas

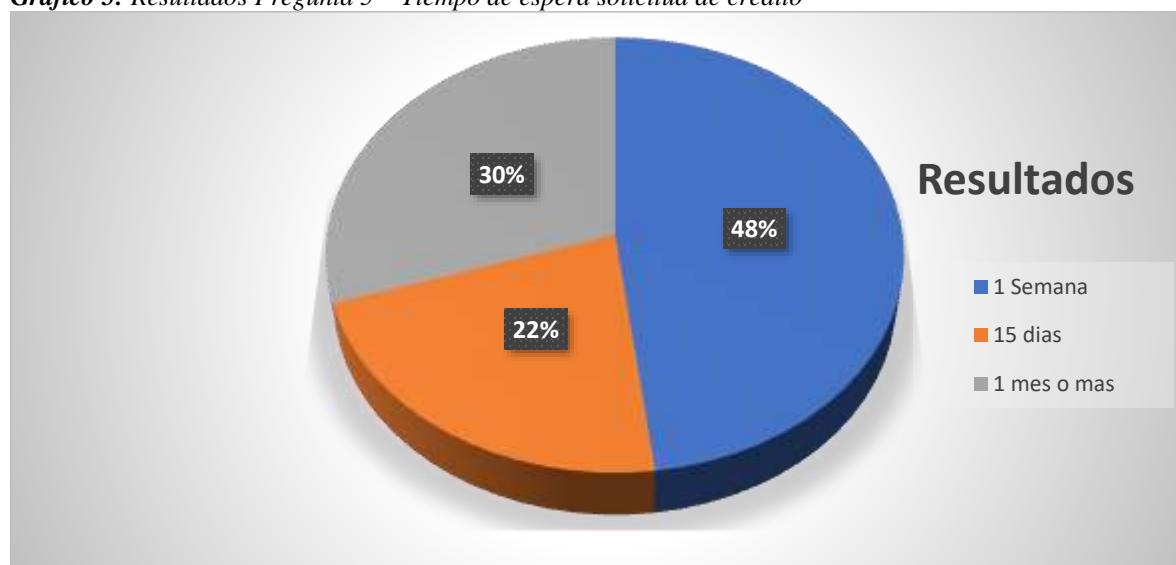
**Tabla 12:** Resultado Pregunta 5 – Tiempo de espera solicitud de crédito

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
1 Semana	105	48%
15 Días	90	22%
1 mes o mas	85	30%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico 5:** Resultados Pregunta 5 – Tiempo de espera solicitud de crédito



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les preguntó ¿Cuál fue el tiempo estimado de espera desde la solicitud de crédito hasta su desembolso? se obtuvo los siguientes resultados: el 48% tuvo que esperar una semana, seguidamente con un 30% espero un mes y más y finalmente con un 22% espero 15 días desde la solicitud hasta el desembolso

## 6. ¿Está de acuerdo con los plazos otorgados en los créditos?

- a) SI
- b) NO

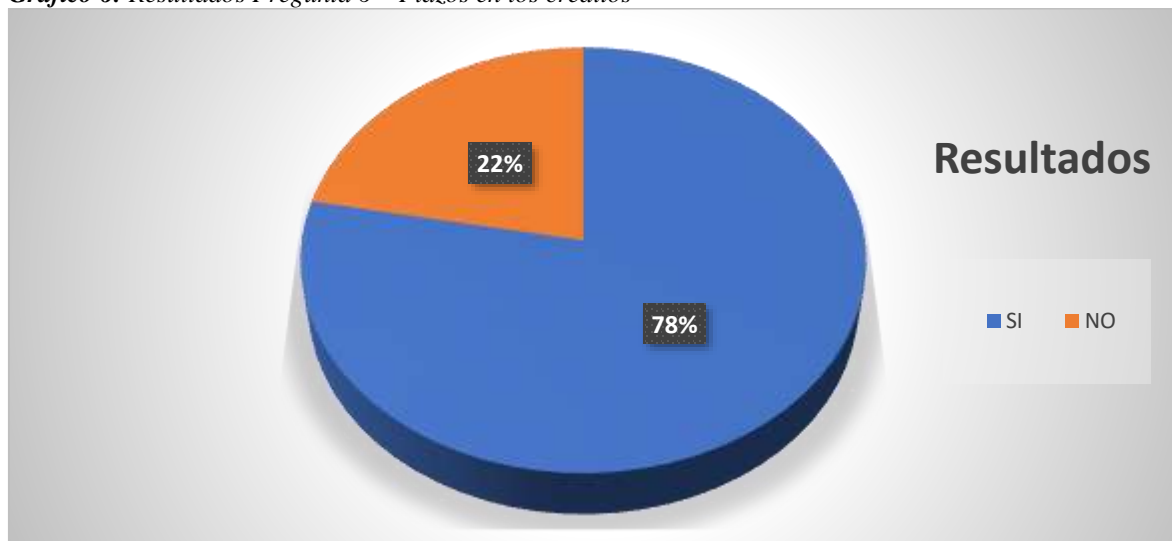
**Tabla 13:** Resultados Pregunta 6 – Plazos en los créditos

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	190	78%
NO	84	22%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico 6:** Resultados Pregunta 6 – Plazos en los créditos



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les preguntó ¿Está de acuerdo con los plazos otorgados en los créditos? se obtuvo los siguientes resultados: el 78% están de acuerdo con los plazos otorgados en la cooperativa y con un 22% nos manifestaron que no están de acuerdo.

**7. ¿Recibió profesionalismo al momento de solicitar información de los créditos de la cooperativa?**

- a) SI
- b) NO

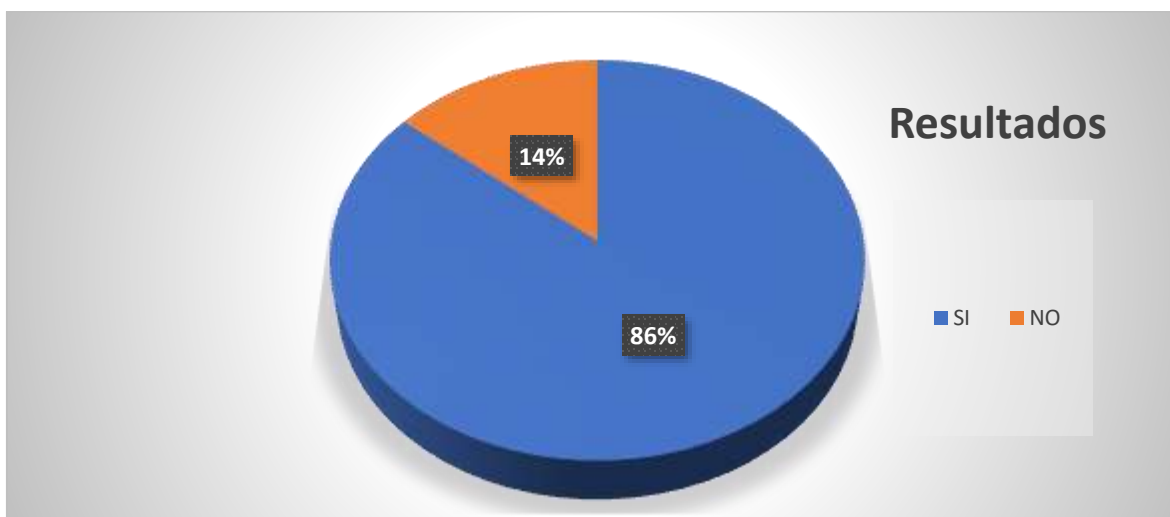
**Tabla 14:** Resultados Pregunta 7 - Profesionalismo

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	207	86%
NO	67	14%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico 7:** Resultados Pregunta 7 - Profesionalismo



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les preguntó ¿Recibió profesionalismo al momento de solicitar información de los créditos de la cooperativa? se obtuvo los siguientes resultados: el 86% si recibió profesionalismo al momento de información del crédito y con un 14% nos manifestaron que no recibieron el profesionalismo adecuado.

## 8. ¿Existe seguimiento a la solicitud de su crédito de parte de los Asesores?

- a) SI
- b) NO

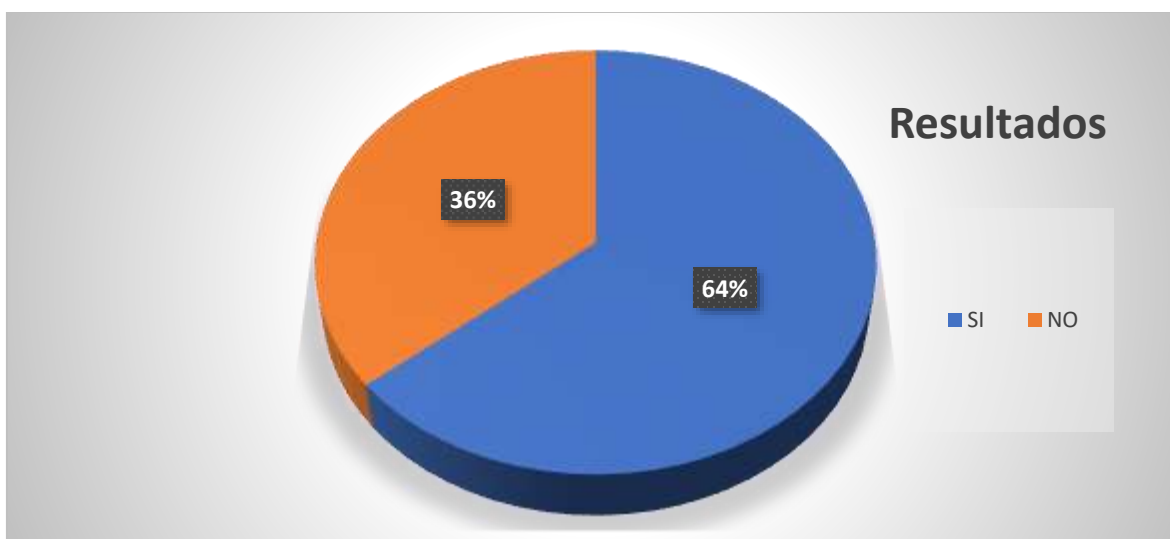
**Tabla 15:** Resultados Pregunta 8 – Seguimiento solicitud de créditos

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	213	64%
NO	61	36%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico 8:** Resultados Pregunta 8 – Seguimiento solicitud de créditos



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les preguntó ¿Existe seguimiento a la solicitud de su crédito de parte de los asesores? se obtuvo los siguientes resultados: el 64% si existió seguimiento a la solicitud de su crédito y con un 36% nos manifestaron que no recibieron el seguimiento adecuado.

## 9. ¿Volvería a solicitar un crédito a la Cooperativa?

- a) SI
- b) NO

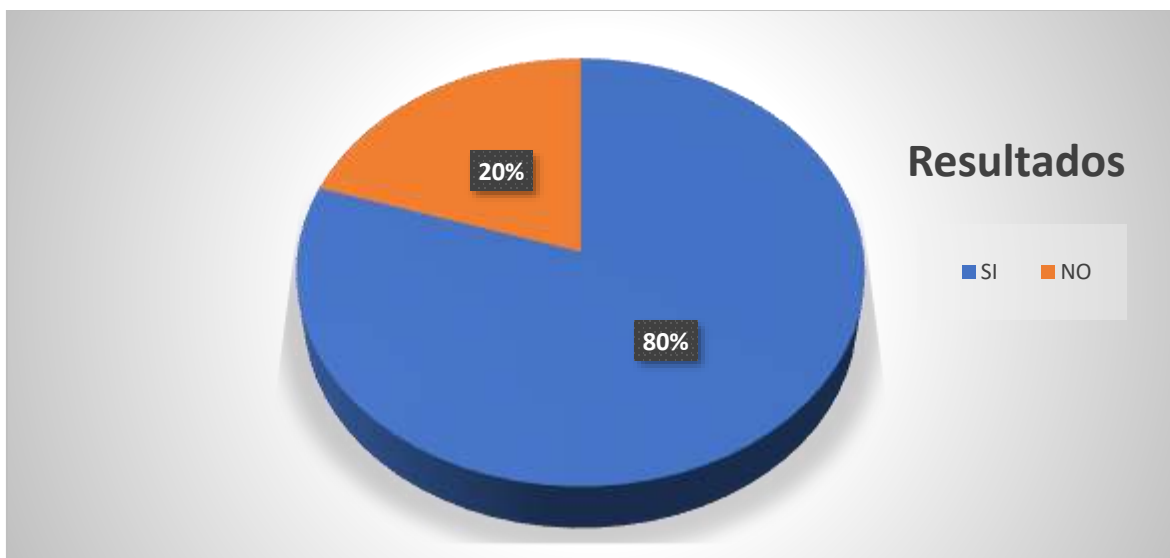
**Tabla 16:** Resultados Pregunta 9 – Solicitud de Crédito

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	200	80%
NO	74	20%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico 9:** Resultados Pregunta 9 – Solicitud de Crédito



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les pregunto ¿Volvería a solicitar un crédito a la Cooperativa? se obtuvo los siguientes resultados: el 80% dijeron que si volverían a solicitar un crédito en la cooperativa y un 20% nos manifestaron que no volverían a solicitar ningún tipo de crédito.



### 10. ¿Recomendaría a la cooperativa a sus amistades?

- a) SI
- b) NO

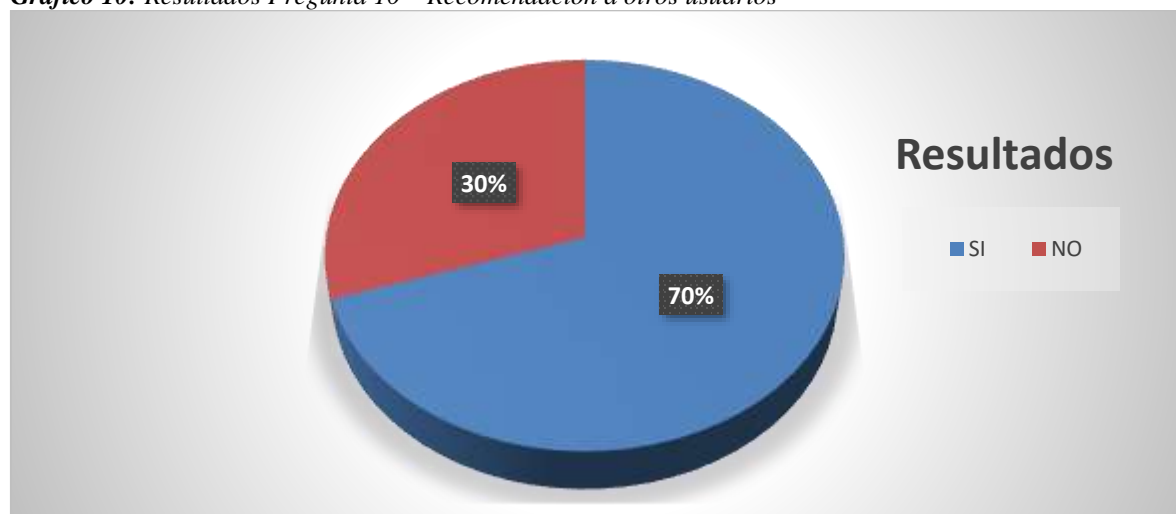
**Tabla 17:** Resultados Pregunta 10 – Recomendación a otros usuarios

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJE
SI	187	70%
NO	87	30%
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Gráfico 10:** Resultados Pregunta 10 – Recomendación a otros usuarios



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis e interpretación:** De un total de 274 socios entrevistados de la cooperativa Sierra Centro donde se les pregunto ¿Recomendaría a la cooperativa a sus amistades? se obtuvo los siguientes resultados: el 70% dijeron que si recomendaría a la cooperativa y un 30% nos manifestaron que no recomendaría a la cooperativa.

## 12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar          contabilidad</p>	<p><b>PT: 1/1</b>  <b>Marca:</b>  <b>Fecha: 03/10/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Conocimiento</b></p>
---	--	--

### SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA

La Maná, 28 de marzo del 2022

Ing. Ángel Yucailla  
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 SIERRA CENTRO LTDA.**

Presente:

Nosotras, Arévalo Ruiz Milena Solange con C.I. 1206897983 y Luzuriaga Baño Rosa Estefanía, con C.I. 0550462923, le solicitamos nos brinde la apertura para realizar el proyecto de investigación con el tema “Control Interno en el Área de Crédito y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná periodo 2021”, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.


Para lo cual de la manera más comedida solicitamos la colaboración de los ejecutivos que son responsables de la gestión de la agencia La Maná.

De antemano agradecemos por su colaboración y por apoyar en nuestro proceso de crecimiento académico.

Atentamente,



Arévalo Ruiz Milena Solange  
 C.I. 120689798-3



Luzuriaga Baño Rosa Estefanía  
 C.I. 055046292-3

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar          contabilidad</p>	<p><b>PT: 1/2</b>  <b>Marca:</b>  <b>Fecha: 03/10/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar:</b>  <b>Conocimiento</b></p>
---	--	--

### CARTA DE COMPROMISO

La Maná, 29 de marzo del 2022

Ing. Ángel Yucailla

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
 SIERRA CENTRO LTDA.**

Presente:

De acuerdo con la solicitud a realizar una evaluación de “CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODO 2021”.

Por medio de la presente, tengo el agrado de confirmar mi aceptación y mi entendimiento de este compromiso. El Control Interno se realiza con el objetivo de expresar una opinión sobre los servicios profesionales.


Efectuaremos una evaluación de Control Interno de acuerdo a la ley y políticas que se encuentre sujeta la Cooperativa para obtener una certeza razonable sobre la optimización de los servicios de la institución.

El Control Interno tiene como finalidad determinar la efectividad de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento con la ley y políticas que aplica la entidad para la determinación de debilidades para el mejoramiento de la misma.

 <p><b>AL</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 2/2</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 03/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar:</b> <b>Conocimiento</b></p>
---	---	---

Además, nuestro informe acerca del Control Interno, esperamos brindarles un documento donde se detallen los hallazgos, referente a cualquier debilidad sustancial en los sistemas de Control Interno que llamen nuestra acción.

Atentamente,



Arévalo Ruiz Milena Solange  
C.I. 120689798-3



Luzuriaga Baño Rosa Estefanía  
C.I. 055046292-3



## CARTA DE ACEPTACIÓN

La Maná 30 de marzo del 2022

Sr./Srtas. Milena Arévalo & Estefanía Luzuriaga.

Presente

De mi consideración

Reciba un cordial saludo, una vez revisada la propuesta de solicitud emitida por las Srtas. Milena Arévalo & Estefanía Luzuriaga tengo a bien manifestarle lo siguiente:

Se ha aceptado su solicitud para realizar el proyecto de Investigación con el tema “Control Interno al área de crédito y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná provincia de Cotopaxi periodo 2021”.

Consideramos que sus conocimientos en el tema le permitirán realizar un trabajo objetivo y meticulado, confiando en que el mismo servirá para mejorar como institución y brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Sin más que agregar me despido deseándoles éxitos

Atentamente:

Ing. Wilmer Alcaciega  
**Jefe de Agencia**

## **Presentación**

Actualmente se ha desarrollado una propuesta como herramienta para la evaluación de los sistemas de control interno en el sector cooperativas de ahorro y crédito Sierra Centro Agencia La Maná. El objetivo principal es determinar el nivel de confianza que brindan los procesos y operaciones de control, así como en cuanto a determinar la eficacia del control interno de las cooperativas de la región, también puede sustentar una seguridad razonable sobre el cumplimiento de sus objetivos estratégicos basados en la eficiencia y eficacia operativa.

Esta es una herramienta de aplicación simple que es fácil de entender; consiste en el uso de un cuestionario como metodología de investigación, caracterizado por respuestas de si o no, indicando las respuestas positivas la fortaleza del control interno o, por el contrario, las negativas, la ausencia o debilidad del control o el incumplimiento de las normas.

Esto proporciona un nivel razonable de seguridad para las operaciones realizadas, así como la capacidad de identificar áreas críticas e intervenir para superar las brechas identificadas en la evaluación y así lograr el cumplimiento de las metas de la agencia.

## **Guía**

Las preguntas del cuestionario están organizadas de acuerdo con los componentes de control interno definidos por el Marco Conceptual del Consejo de Organizaciones Auspiciantes de Treadway, más comúnmente conocido como la metodología de control interno COSO.

El propósito del cuestionario es averiguar cómo la cooperativa de ahorro y crédito Sierra Centro previene, detecta y corrige errores e irregularidades en el área de crédito a lo largo del proceso de evaluación y determinar si estos errores e irregularidades afectan en el alcance u cumplimiento de los objetivos.

Dado que la evaluación de riesgos de cada problema afecta la evaluación general del control interno, es importante realizar la evaluación utilizando criterios objetivos, neutrales, independientes y profesionales para brindar una seguridad razonable de que se lograrán los objetivos de acorde a la siguiente categoría:

- **Efectividad y Eficiencia de las Operaciones:** para lograr los objetivos estratégicos del área de crédito y preservar o proteger sus recursos y los bienes de terceros ubicados en su ubicación.
- **Cumplimiento de las Regulaciones:** En términos generales, las normas que inciden en el desarrollo de una organización, tales como leyes, reglamentos gubernamentales, disposiciones, disposiciones, circulares o directivas internas.

La evaluación del control interno no se limita a las áreas de gestión de efectivo y contabilidad, sino que integra todos los procesos cooperativos para determinar hasta qué punto se logran las tres categorías de objetivos y cómo se en relación con los cinco componentes del Control Interno Efectivo:

1. Ambiente de control
2. Valoración de riesgo
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo y control

## PLAN DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar          contabilidad</p>	<p><b>PT: 1/8</b>  <b>Marca: ✓</b>  <b>Fecha: 17/10/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: PECCI</b></p>
---	--	---

### ANTECEDENTES

A finales del año 2009 un grupo de jóvenes visionarios se reúnen con el propósito de formar una cooperativa de Ahorro y Crédito, y así lograr el desarrollo de los sectores vulnerables del país.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., nace mediante acuerdo ministerial otorgado por la Dirección Nacional de Cooperativas No 022-09 del 4 de diciembre de 2009. La misma que se encuentra cimentada en sólidos principios cooperativos y filosóficos.

Desde sus inicios esta dirigida por hombres con valores y principios cooperativistas que vienen impulsando al grupo y quienes desean servir a la comunidad, conjuntamente con todo el personal que se encuentra laborando dentro de la institución.

En la actualidad su oficina Matriz está ubicada en la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga y sus agencias en las diferentes provincias del País. (Sierra Centro, 2023)

### MISIÓN

Somos una entidad financiera, que brinda servicios ágiles y productivos de calidad a través de su talento humano calificado, para contribuir al fortalecimiento y desarrollo de nuestros socios y clientes.

### VISIÓN

Proporcionarnos en el segmento 2 con indicadores solventes en el año 2023, a través de una cultura organizacional de excelencia administrativa.



## **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

- **Objetivo General**

- ✓ Lograr un crecimiento promedio del 36% a nivel institucional en el periodo 2021 – 2023.

- **Objetivos específicos:**

- ✓ Optimizar la rentabilidad de la cooperativa.
- ✓ Incrementar el volumen de ingresos, mediante servicios prestados.
- ✓ Detallar documentadamente las acciones para llevar a cabo la planificación estratégica financiera.

## **VALORES CORPORATIVOS**

Orientamos nuestro trabajo diario basados en:

- ✓ Compromiso
- ✓ Honestidad
- ✓ Confianza
- ✓ Solidaridad

## **PRODUCTOS FINANCIEROS**

- ✓ Tarjeta de debito
- ✓ Cobros y pagos de servicios
- ✓ Cooperativa Virtual
- ✓ Bolsa de empleo
- ✓ Ahorro a la vista
- ✓ Ahorro infantil

## **SERVICIOS FINANCIEROS**

- ✓ Pago de servicios Básicos

- ✓ Bono de Desarrollo Humano
- ✓ IESS
- ✓ Pago del SRI
  
- **APERTURA:** 35 dólares
- **MONTO MÍNIMO A MANTENER:** 5 dólares
- **TASAS DE INTERÉS:** La definida por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos

### **ANÁLISIS FODA**

*Tabla 18: FODA*

<b>FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA</b>	<b>FACTORES EXTERNOS DE LA EMPRESA</b>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta morosidad</li> <li>• Liquidez baja</li> <li>• Falta de incentivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desastres naturales</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Competencia desleal</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasas de interés pasiva competitiva</li> <li>• Avances tecnológicos con tarjetas Visa. APP, Recaudación.</li> <li>• Mantener convenios con casas comerciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad del mercado financiero</li> <li>• Crecimiento del mercado</li> <li>• Formación académica de la sociedad</li> </ul>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las Autoras

#### **13.1. Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas.**

Al igual que la matriz de correlación de Fortalezas y Oportunidades, una vez realizado el análisis FODA aplicado a la Cooperativa Sierra Centro, se procede a la elaboración de la matriz de correlación de Debilidades y Amenazas, priorizando los hechos o tendencias más relevantes que dificultan el desarrollo operativo de las de las operaciones que se realizan en la Cooperativa; para lo cual la ponderación se realizará de acuerdo a lo siguiente:

- Si la debilidad tiene relación con la amenaza = 5
- Si la debilidad no tiene relación con la amenaza =1
- Si la debilidad y la amenaza tienen mediana relación = 3

A continuación, se adjunta la matriz de correlación de Debilidades y Amenazas elaborado de la Cooperativa Sierra Centro:

**Tabla 19:** Matriz de correlación Debilidades y Amenazas Cooperativa Sierra Centro

	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>TOTAL</b>
A1	3	3	3	3	12
A2	1	1	1	1	4
A3	3	1	3	1	8
A4	1	1	1	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>28</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro.

**Elaborado por:** Las autoras

Los resultados obtenidos de la Matriz de correlación de Debilidades y Amenazas de la Cooperativa Sierra Centro agencian La Maná, reflejan que la amenaza 1, 2 y 3 tienen mayor puntuación obtenida en su relación con las amenazas, mientras que la amenaza 1, 2 y 3 tienen mayor puntuación obtenida en su relación con las debilidades.

### **13.2. MATRIZ PRIORIZADA ANÁLISIS FODA COOPERATIVA SIERRA CENTRO**

Una vez realizada la matriz de correlación de Fortalezas y Oportunidades y la matriz de correlación de Debilidades y Amenazas, se procede a la elaboración de la Matriz priorizada, la misma que muestra en resumen los principales factores internos y externos, así como las debilidades y amenazas que dificultan el normal desenvolvimiento de actividades de la Cooperativa Sierra Centro, el cual se adjunta a continuación:

**Tabla 20:** Matriz priorizada Cooperativa Sierra Centro.

<b>CÓDIGO</b>	<b>VARIABLE</b>
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F1</b>	Tasa de interés pasiva competitiva
<b>F2</b>	Avances tecnológicos con tarjetas Visa, app y recaudación.
<b>F3</b>	Mantener convenios con casas comerciales
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D1</b>	Alta Morosidad
<b>D2</b>	Liquidez Baja
<b>D3</b>	Falta de incentivos
<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O1</b>	Estabilidad del mercado financiero
<b>O2</b>	Crecimiento del mercado
<b>O3</b>	Formación académica de la sociedad
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A1</b>	Desastres naturales
<b>A2</b>	Inseguridad
<b>A3</b>	Competencia desleal

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las autoras

### **13.3. MATRIZ DE PROBLEMAS DEL MEDIO INTERNO COOPERATIVA SIERRA CENTRO**

Una vez realizada la matriz priorizada del análisis FODA, se procede a la elaboración de la Matriz de problemas del medio interno de la cooperativa Sierra Centro, la cual muestra

los nudos críticos / manifestaciones con sus causas y defectos, el cual se adjunta a continuación:

**Tabla 21:** Matriz de problemas del medio interno de la Cooperativa Sierra Centro.

Nº	NUDOS CRÍTICOS/ MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFECTOS
01	Estabilidad del mercado financiero	Mantiene un equilibrio la rentabilidad de la cooperativa.	No afecta a pérdidas en la cooperativa lo cual es ventajoso para la misma.
02	Crecimiento del mercado	Nuevos emprendimientos que requieren de capital.	Incremento de créditos en la cooperativa.
03	Formación académica de la sociedad	Las nuevas generaciones con nueva visión en los negocios.	Optar por créditos bancarios para ejercer nuevos proyectos.

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las autoras

Los principales nudos críticos / manifestaciones detectadas del medio externo de la Cooperativa Sierra Centro, fueron la estabilidad del mercado financiero, crecimiento del mercado y la formación académica de la sociedad.

#### **13.4. MATRIZ DE PROBLEMAS DEL MEDIO EXTERNO COOPERATIVA SIERRA CENTRO.**

Una vez realizada la matriz priorizada del análisis FODA, se procede a la elaboración de la Matriz de problemas del medio externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, la cual muestra los nudos críticos / manifestaciones con sus causas y defectos, el cual se adjunta a continuación:

**Tabla 22:** Matriz de problemas del medio externo de la Cooperativa Sierra Centro.

Nº	NUDOS CRÍTICOS/ MANIFESTACIONES	CAUSAS	EFFECTOS
01	Alta Morosidad	Incumplimiento de los pagos de los créditos en la cooperativa.	Alto índice de morosidad y dificultad para recuperar el capital de la empresa.
02	Liquidez baja	No llevar un buen control de los créditos.	Baja credibilidad y rentabilidad para la cooperativa.
03	Falta de incentivos	No aplican retos satisfactorios para los ejecutivos de la cooperativa.	Poco interés para ejercer sus labores.

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las autoras

Los principales nudos críticos / manifestaciones detectadas del medio externo de la Cooperativa Sierra Centro, fueron la Alta morosidad, liquidez baja y la falta de Incentivos.

### UBICACIÓN:

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro La Maná, se encuentra ubicada en el Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi en la Calle Av. 19 de mayo y Eloy Alfaro., con su Matriz localizada en la Ciudad de Latacunga.

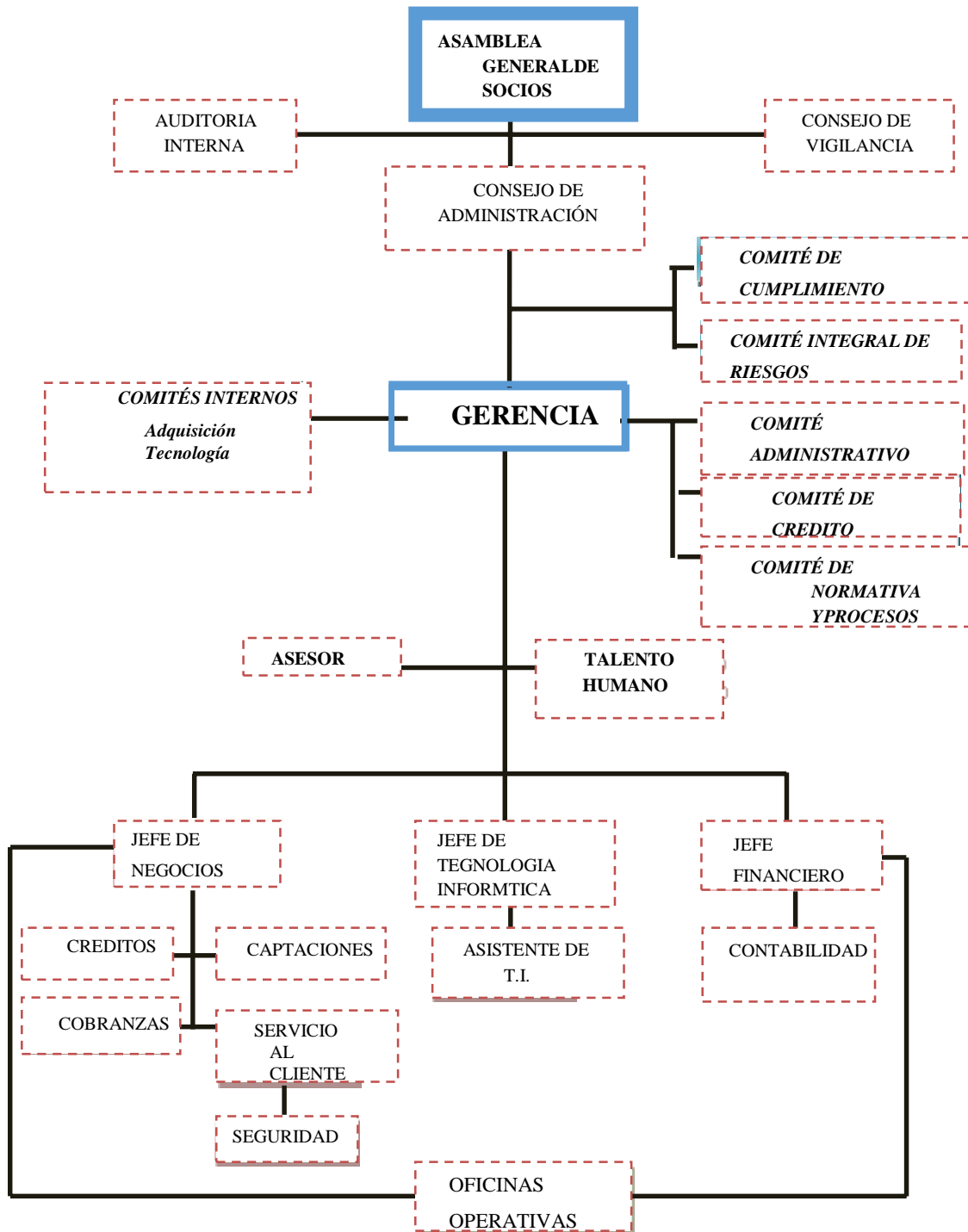
**Figura 3:** Localización de la Cooperativa.

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las Autoras

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL**

*Figura 4: Organigrama Estructural de la Cooperativa*



**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro  
**Elaborado por:** Las Autoras

## **ALCANCE**

La ejecución del Control Interno se realizará al periodo fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, la misma que tendrá una duración de 40 días del mes de noviembre del 2022, y al terminar, el tiempo establecido por el control interno emitirá un informe con respecto a la misma.

## **DISPOSICIONES LEGALES**

Para la ejecución de la Evaluación de Control Interno se deberán considerar las siguientes disposiciones legales.

- **BASE LEGAL:**

- ✓ Principios de Control Interno
- ✓ Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero.
- ✓ Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- ✓ Estatutos Orgánicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.

- **BASE TÉCNICA:**

- ✓ Informe COSO I
- ✓ Manual de políticas y procedimientos de la Cooperativa de base, estudio técnico.

- ✓ **TIEMPO DE EJECUCIÓN**

- ✓ 30 días

- ✓ **DOCUMENTACIÓN SOPORTE**

- ✓ Revisión completa de los Estados Financieros 2020 y 2021 para la realización de la rentabilidad y los documentos necesaria para analizar la eficiencia de las actividades realizadas.

- ✓ **RECURSOS HUMANOS**

- ✓ **Jefe de Evaluación de Control Interno:** Milena Arévalo & Estefanía Luzuriaga.



✓ **Auditor Revisor:** Mg. Rosa Marjorie Torres Briones

## **RECUSOS MATERIALES**

*Tabla 23: Presupuesto general*

<b>PRESUPUESTO GENERAL</b>				
<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidades</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
<b>Computador</b>	1	1	400	400
<b>Hojas A4</b>	2	Resmas	4,00	8,00
<b>Esferos</b>	3	3	0,50	1,50
<b>Lápiz</b>	3	3	0,50	1,50
<b>Impresiones</b>	500	500	0,07	35,00
<b>Grapadora</b>	1	1	3,00	3,00
<b>Internet</b>	3	3	25,00	75,00
<b>SUMA TOTAL <math>\Sigma</math></b>				524,00

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## **RECURSOS FINANCIEROS**

Se toma en cuenta para remunerar el tiempo de la evaluación de Control Interno, las 8 horas diarias de trabajo los 7 días de la semana por 3 meses.

## **EVALUACIÓN A OBTENER**

Al finalizar el control interno se presentará un informe, que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

 <p><b>AL</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 1/10</b> <b>Marca: ✓</b> <b>Fecha: 24/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### AMBIENTE DE CONTROL

**Tabla 24:** Control Interno (Ambiente de Control)

N°	PREGUNTAS	SI	NO	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt.	Obt.	
1	¿Se han definido e impartido los valores éticos a los funcionarios de la Cooperativa?	X		10	9	
2	¿Se comunica dichos valores de manera documental o por medio de un instructivo?	X		10	8	
3	¿Existen tareas que no estén detalladas en el manual de funciones y que sean comunicadas por otro medio?	X		10	8	
4	¿Se sanciona el no cumplimiento de los valores éticos y de conducta?	X		10	8	
5	¿Es remunerado las horas extras acorde a la Ley Laboral?	X		10	8	
6	¿La entidad cuenta con un diseño de organigrama acorde a las funciones en el área de Crédito?	X		10	8	
7	¿El jefe de agencia desempeña correctamente su autoridad?	X		10	9	
8	¿La gerencia verifica el cumplimiento de los objetivos estratégicos en el área de crédito?	X		10	9	
9	¿El personal toma vacaciones 1 vez al año?	X		10	9	
10	¿Se realiza evaluaciones del desempeño del personal?	X		10	9	
<b>TOTAL Σ</b>				<b>100</b>	<b>85</b>	

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

 <p><b>AL</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 2/10</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 24/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### AMBIENTE DE CONTROL

#### Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo

*Tabla 25: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo – Ambiente de Control*

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
<b>76% - 90%</b>	Alto	Alto
<b>41% - 75%</b>	Medio	Medio
<b>14% - 40%</b>	Bajo	Bajo

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

*Tabla 26: Calificación*

CALIFICACIÓN	
<b>SI</b>	1
<b>NO</b>	0

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

Nivel de control = Puntaje Optimo – Puntaje Obtenido

Nivel de control = 100% - 85%

**Nivel de Control = 15%**

**Nivel de Confianza = 85%**

#### ANÁLISIS:

Mediante la aplicación del modelo COSO I, muestra un Ambiente de control que refleja un nivel de confianza alto 85% y un nivel de riesgo Bajo de 15%, lo que significa que la Cooperativa Sierra Centro posee un Ambiente de control estable.

 <p><b>AL</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 3/10</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 25/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### EVALUACIÓN DE RIESGOS

**Tabla 27:** Evaluación Control Interno (Evaluación de riesgo)

N°	PREGUNTAS	SI	NO	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt.	Obt.	
1	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgo?	X		10	8	
2	¿Cuenta la Cooperativa con un plan de contingencia en el caso de algún desastre natural?	X		10	8	
3	¿Se plantea métodos y técnicas para el mejoramiento de la entidad?	X		10	9	
4	¿Se adoptan medidas para determinar los riesgos?	X		10	8	
5	¿Está prohibido el ingreso de personal no autorizado al área de Caja?	X		10	10	
6	¿Los nuevos empleados están capacitados para mantenerse al día con los procesos?	X		10	8	
7	¿Se mantiene informado al jefe de agencia de presentarse problemas en el área de Crédito?	X		10	8	
8	¿Se facilita a los socios y clientes resolver eficientemente las inquietudes presentadas?	X		10	9	
9	¿La entidad cuenta con un manual de Crédito?	X		10	8	
10	¿En todo documento referente al crédito existen procesos de verificación de las firmas de los clientes?	X		10	9	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>				<b>100</b>	<b>85</b>	

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 4/10</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 25/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### EVALUACIÓN DE RIESGOS

#### Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo

*Tabla 28: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo – Evaluación de Riesgos*

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
<b>76% - 90%</b>	Alto	Alto
<b>41% - 75%</b>	Medio	Medio
<b>14% - 40%</b>	Bajo	Bajo

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

*Tabla 29: Calificación – Evaluación de Riesgos*

CALIFICACIÓN	
<b>SI</b>	1
<b>NO</b>	0

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

Nivel de control = Puntaje Optimo – Puntaje Obtenido

Nivel de control = 100% - 85%

**Nivel de Control = 15%**

**Nivel de Confianza = 85%**

#### ANÁLISIS:

Mediante la aplicación del modelo COSO I, muestra una Evaluación de Riesgos que refleja un nivel de confianza alto 85% y un nivel de riesgo Bajo de 15%, lo que significa que la Cooperativa Sierra Centro posee una Evaluación de Riesgo estable.

 <p><b>A.L.</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L.</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 5/10</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 26/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	--	--

### ACTIVIDADES DE CONTROL

*Tabla 30: Evaluación de control Interno (Actividades de control)*

N°	PREGUNTAS	SI	NO	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt.	Obt.	
1	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la entidad?	X		10	7	En la mayoría de casos
2	¿Se realiza evaluaciones periódicas en el área de crédito?	X		10	8	
3	¿Los créditos son otorgados al tiempo establecido?	X		10	9	
4	¿Se realiza a los clientes una inspección eficiente para otorgar el crédito solicitado?	X		10	8	No cumple con el puntaje adecuado
5	¿Existe políticas apropiadas para el refinanciamiento de los créditos?	X		10	8	No cumple con los procesos solicitados
6	¿Se presentan informes a la Comisión de Crédito?	X		10	8	
7	¿Se realizan reajustes de datos de los socios?	X		10	8	
8	¿Se comunica la planificación del área de crédito de manera oportuna?	X		10	8	
9	¿Existe un control estricto sobre los créditos asignados y sus respectivos cobros?	X		10	8	
10	¿Existe autorización previa para realizar pagos a cuentas de clientes después de la aprobación del crédito?	X		10	10	
<b>TOTAL Σ</b>				<b>10</b>	<b>82</b>	

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 6/10</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 26/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### ACTIVIDADES DE CONTROL

#### Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo

*Tabla 31: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo – Actividades de Control*

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
<b>76% - 90%</b>	Alto	Alto
<b>41% - 75%</b>	Medio	Medio
<b>14% - 40%</b>	Bajo	Bajo

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

*Tabla 32: Calificación - Actividades de Control*

CALIFICACIÓN	
<b>SI</b>	1
<b>NO</b>	0

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

Nivel de control = Puntaje Optimo – Puntaje Obtenido

Nivel de control = 100% - 82%

**Nivel de Control = 18%**

**Nivel de Confianza = 82%**

#### ANÁLISIS:

Mediante la aplicación del modelo COSO I, muestra una Actividad de Control que refleja un nivel de confianza alto 82% y un nivel de riesgo Bajo de 18%, lo que significa que la Cooperativa Sierra Centro posee una Actividad de Control estable.

 <p><b>AL</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 7/10</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 27/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Tabla 33:** Evaluación de control Interno (Información y Comunicación)

N°	PREGUNTAS	SI	NO	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt.	Obt.	
1	¿Existen sanciones por el incumplimiento de las normas internas y externas?	X		10	9	
2	¿Se dispone de un reglamento para recibir bienes en forma de pago?	X		10	8	
3	¿La empresa tiene una política escrita con respecto a las licencias de software?	X		10	8	
4	¿Existen controles para evitar el uso de programas no permitidos?	X		10	10	
5	¿Se han definido procedimientos de recuperación de respaldo?	X		10	8	
6	¿Existe un plan de recuperación en caso de pérdida de información?	X		10	8	
7	¿Se han definido estrategias para la protección de los respaldos?	X		10	7	Información poco respaldada.
8	¿Existe restricciones en el acceso de las instalaciones de la Cooperativa?	X		10	8	
9	¿Existe un control de acceso a las computadoras de cada área?	X		10	10	
10	¿Para acceder a los programas se utilizan contraseñas e identificadores personales?	X		10	10	
<b>TOTAL Σ</b>				<b>100</b>	<b>86</b>	

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras



	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 8/10</b>  <b>Marca:</b>  <b>Fecha: 27/10/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo

*Tabla 34: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo - Información Y Comunicación*

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
<b>76% - 90%</b>	Alto	Alto
<b>41% - 75%</b>	Medio	Medio
<b>14% - 40%</b>	Bajo	Bajo

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

*Tabla 35: Calificación - Información Y Comunicación*

CALIFICACIÓN	
<b>SI</b>	1
<b>NO</b>	0

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

Nivel de control = Puntaje Optimo – Puntaje Obtenido

Nivel de control = 100% - 86%

**Nivel de Control = 14%**

**Nivel de Confianza = 86%**

#### ANÁLISIS:

Mediante la aplicación del modelo COSO I, muestra una Información y Comunicación que refleja un nivel de confianza alto 86% y un nivel de riesgo Bajo de 14%, lo que significa que la Cooperativa Sierra Centro posee una Información y Comunicación estable.

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 9/10</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 28/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	--

### MONITOREO Y CONTROL

**Tabla 36:** Evaluación de Control Interno (Monitoreo y Control)

N°	PREGUNTAS	SI	NO	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt.	Obt.	
1	¿Se realiza un seguimiento a las quejas y sugerencias de los socios y estas sean corregidas de forma definitiva?	X		10	8	
2	¿Cubre todas las áreas de la empresa el plan anual de Auditoria Interna?	X		10	9	
3	¿La Gerencia recibe una copia de todos los informes de Auditoria Interna?	X		10	8	
4	¿Se acatan las recomendaciones de Auditoria interna?	X		10	8	
5	¿ La Junta de Vigilancia realiza el seguimiento de las observaciones y recomendaciones presentadas por el auditor externo?	X		10	8	
6	¿Tiene el director de la agencia conocimientos y/o experiencia en gestión?	X		10	9	
7	¿Existe una cantidad fija por parte de la cooperativa para protección en contra los riesgos?	X		10	7	Montos aprobados diferentes a los solicitados
8	¿Se cuidan las claves de acceso al sistema?	X		10	9	
9	¿Existe una persona que controla la puntualidad de los funcionarios?	X		10	9	
10	¿Se utiliza la información crediticia y de cobranzas como una herramienta de control para verificar que se están cumpliendo las metas?	X		10	8	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>				100	83	

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 10/10</b>  <b>Marca:</b>  <b>Fecha: 28/10/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: CCI</b></p>
---	---	---

### MONITOREO Y CONTROL

#### Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo

*Tabla 37: Evaluación de Nivel de Confianza y Riesgo - Monitoreo Y Control*

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
<b>76% - 90%</b>	Alto	Alto
<b>41% - 75%</b>	Medio	Medio
<b>14% - 40%</b>	Bajo	Bajo

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

*Tabla 38: Calificación - Monitoreo Y Control*

CALIFICACIÓN	
<b>SI</b>	1
<b>NO</b>	0

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

Nivel de control = Puntaje Optimo – Puntaje Obtenido

Nivel de control = 100% - 81%

**Nivel de Control = 17%**

**Nivel de Confianza = 83%**

#### ANÁLISIS:

Mediante la aplicación del modelo COSO I, muestra un Monitoreo y Control que refleja un nivel de confianza alto 83% y un nivel de riesgo Bajo de 17%, lo que significa que la Cooperativa Sierra Centro posee un Monitoreo y Control estable.

## EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA DE LOS COMPONENTES

	<b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad	<b>PT: 1/1</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 31/10/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: ENCC</b>
---	---	---

*Tabla 39: Evaluación general del Componentes*

COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de Control	85	15
Evaluación de Riesgos	85	15
Actividades de Control	82	18
Información y Comunicación	86	14
Supervisión y Monitoreo	83	17
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>421</b>	<b>79</b>

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

**CT = Calificación Total\*100**

**PT = Ponderación Total 500**

**Nivel de Confianza**

$$\frac{CT*100}{PT} = \frac{421*100}{500} = \frac{42,100}{500} = 84.20\%$$

**Riesgo Inherente**

$$RI = \frac{100\% - NC\%}{100\% - 84.20\%} = 15.80\%$$

*Tabla 40: Nivel de Confianza General del Componentes*

%	Nivel de Confianza
<b>76% - 90%</b>	Alto
<b>41% - 75%</b>	Moderado
<b>14% - 40%</b>	Bajo


**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:**

Evaluated the credit area of the Cooperative, the following results were obtained. The level of Confidence of Internal Control is 84.20% maintaining a high level, while the Risk Level represents 15.80% considered as a Low Risk, because in the current situation the institution is taking determined control measures in the Credit Area.

**RIESGO INHERENTE***Tabla 41: Riesgo Inherente*

		<b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad	<b>PT: 1/1</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 01/11/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: RI</b>
Nº	DESCRIPCIÓN	Ponderación	Calificación
1	Desastres naturales	10	8
2	Finalización de Contratos	15	10
3	Cambio de Personal	15	10
4	Reformas en las Políticas Bancarias	10	9
5	Cambio en la Administración de la Institución	10	8
6	Falta de control del Proceso de otorgamiento de crédito	15	10
7	Deficiencias en los controles de las operaciones	15	10
8	Incertidumbre en los ministerios de economía popular y solidaria	10	8
<b>TOTAL Σ</b>		100	73

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

**CT = Calificación Total\*100**

**PT = Ponderación Total 100**

**Nivel de Confianza**

$$\frac{CT*100}{100} = \frac{73*100}{100} = \frac{7,300}{100} = 73\%$$

**Tabla 42:** Nivel de Confianza Riesgo Inherente

%	Nivel de Confianza
<b>76% - 90%</b>	Alto
<b>41% - 75%</b>	Moderado
<b>14% - 40%</b>	Bajo

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

**Nivel de Riesgo = 27%**


**Nivel de Confianza = 73%**

**Análisis:**

De acuerdo a lo calculado la evaluación de Riesgo Inherente genera un Nivel de Confianza de 73%, y un Nivel de Riesgo del 27% considerado como MODERADO; causado por las condiciones externas que afecta al giro de la institución.

## HALLAZGO 1 ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 43: Hallazgo 1 – Actividades de Control


	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar          contabilidad</p>	<p><b>PT: 1/5</b>  <b>Marca: ✓</b>  <b>Fecha: 07/11/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: HH1</b></p>
<p><b><u>Condición</u></b></p> <p>Requisitos obligados para solicitar un crédito no son cumplidos.</p>		
<p><b><u>Criterio</u></b></p> <p><b>Artículo 214 del Código Orgánico Monetario y Financiero: Garantías de operaciones de crédito</b>, establece que todas las operaciones de crédito deben ser garantizadas. Las condiciones en que las operaciones de crédito deberán contar con garantías mínimas de calidad y cobertura mínima se determinarán de manera razonable.</p>		
<p><b><u>Causa</u></b></p> <p>Falta de aplicación de políticas crediticias por aumentar la cartera de créditos otorgados</p>		
<p><b><u>Efecto</u></b></p> <p>Elevado porcentaje de los créditos en mora.</p>		
<p><b><u>Conclusiones</u></b></p> <p>La cooperativa Sierra Centro requiere de requisitos indispensables para otorgar créditos a los socios.</p>		
<p><b><u>Recomendaciones</u></b></p> <p>Identificar los requisitos necesarios para conceder el crédito y el cumplimiento de manera auténtica.</p>		

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## HALLAZGO 2 EVALUACIÓN DE RIESGOS

*Tabla 44: Hallazgo 2 – Evaluación de Riesgo*

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 2/5</b>  <b>Marca: ✓</b>  <b>Fecha: 08/11/2022</b>  <b>Auditoras:</b>          Milena Arévalo          Estefanía Luzuriaga  <b>Fase Preliminar: HH2</b></p>
<p><b><u>Condición</u></b></p> <p>La calificación que poseen los socios en el buró de créditos es deficiente en muchos de los casos.</p>		
<p><b><u>Criterio</u></b></p> <p><b>Normas de gestión del riesgo de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en el Capítulo 4: Evaluación de cartera de crédito y contingencias.</b> No serán atendidos aquellos con un nivel de riesgo inferior a B2 (600 puntos)</p>		
<p><b><u>Causa</u></b></p> <p>Aprobación de crédito sin cumplir con el requisito mínimo.</p>		
<p><b><u>Efecto</u></b></p> <p>Conceder un préstamo sin garantía de recuperación, aprobado para su procesamiento.</p>		
<p><b><u>Conclusiones</u></b></p> <p>El no contar con el puntaje requerido para otorgar un crédito le perjudica al socio.</p>		
<p><b><u>Recomendaciones</u></b></p> <p>Aprobación de crédito únicamente con la calificación del buró de crédito.</p>		


**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras



### HALLAZGO 3 ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 45: Hallazgo 3 - Actividades de Control


	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 3/5</b>  <b>Marca: ✓</b>  <b>Fecha: 09/11/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: HH3</b></p>
<b><u>Condición</u></b>		
<p>Incumplimiento de los procesos pertinentes para otorgación de créditos</p>		
<b><u>Criterio</u></b>		
<p><b>Reglamento de Administración del Riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Capítulo 3, Sección I: Garantías.-</b> Las organizaciones deberán definir en sus políticas y manuales los siguientes criterios: requisitos, aceptación, composición y evaluación de las garantías, porcentaje de crédito garantizado y cobertura mínima.</p>		
<b><u>Causa</u></b>		
<p>Falta de Aplicación de los controles internos para la aprobación de créditos.</p>		
<b><u>Efecto</u></b>		
<p>Elevado porcentaje de los créditos en mora.</p>		
<b><u>Conclusiones</u></b>		
<p>La cooperativa Sierra Centro en el proceso de otorgamiento de crédito no cumple con el proceso respectivo y eso afecta al momento de recuperar su préstamo.</p>		
<b><u>Recomendaciones</u></b>		
<p>Cumplir eficientemente con los debidos procesos para la otorgación de créditos.</p>		

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## HALLAZGO 4 MONITOREO Y CONTROL

Tabla 46: Hallazgo 4 – Monitoreo y Control


	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 4/5</b>  <b>Marca: ✓</b>  <b>Fecha: 10/11/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: HH4</b></p>
<p><b><u>Condición</u></b></p> <p>Montos aprobados diferentes a los solicitados</p>		
<p><b><u>Criterio</u></b></p> <p><b>Ley de Organización de la Regulación del Crédito. Artículo 7, Sección III - De los procedimientos de concesión de créditos.</b> - Para otorgar crédito, las instituciones financieras deberán evaluar y verificar con ayuda de documentación la solvencia del deudor y la estabilidad de sus fuentes de recursos provenientes de sueldos, salarios, regalías, remesas, ingresos medios u otras fuentes de ingresos rentables para sustentar a ellos; los cuales deben ser parte integrante del expediente de que se trate.</p>		
<p><b><u>Causa</u></b></p> <p>La diferencia entre el monto aprobado y el monto solicitado.</p>		
<p><b><u>Efecto</u></b></p> <p>Obtener un préstamo sin garantía de recuperación de los valores.</p>		
<p><b><u>Conclusiones</u></b></p> <p>Los montos solicitados no alcanzan la aprobación.</p>		
<p><b><u>Recomendaciones</u></b></p> <p>Verificar los créditos aprobados en buró de crédito en base a solvencia y calificaciones.</p>		

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## HALLAZGO 5 INFORMACION Y COMUNICACIÓN

*Tabla 47: Hallazgo 5 – Información y Comunicación*

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 5/5</b>  <b>Marca: ✓</b>  <b>Fecha: 11/11/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: HH5</b></p>
<b><u>Condición</u></b>		
<p>Información con poca respaldo.</p>		
<b><u>Criterio</u></b>		
<p><b>Sistema de gestión de la seguridad de la información ISO 27001.</b> – Seguridad, confidencialidad e integridad de los datos y la información y sus sistemas de tratamiento.</p>		
<b><u>Causa</u></b>		
<p>No se realizan copias de seguridad de su información y programas fuera de su dispositivo de vez en cuando.</p>		
<b><u>Efecto</u></b>		
<p>Existen limitaciones y restricciones en la protección de la información.</p>		
<b><u>Conclusiones</u></b>		
<p>Existen procesos que no tienen respaldo y tienden a perderse.</p>		
<b><u>Recomendaciones</u></b>		
<p>Con la ayuda de expertos, elija la mejor opción que promueva la dependencia de un sistema informático confiable, ubicado en un lugar seguro y cuyos métodos de recuperación sean rápidos y efectivos.</p>		

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

 <p><b>AL</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 4/4</b> <b>Marca: ✓</b> <b>Fecha: 14/11/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: BGA</b></p>
---	---	---

### BALANCE GENERAL AJUSTADO

*Tabla 48: Balance 2020 - 2021*

CUENTAS	AÑO 2021		AÑO 2020		VALOR ABSOLUTO	
	DEBE	HABER	DEBE	HABER	DEBE	HABER
ACTIVO CORRIENTE	<b>158,607.55</b>		<b>354,717.34</b>			<b>-196,109.79</b>
Caja	26,422.62		277,467.78			-251,045.16
Banco	132,184.93		77,249.56		54,935.37	54,935.37
CARTERA DE CRÉDITO	<b>3,183,786.65</b>		<b>2,475,841.10</b>		<b>707,945.55</b>	
Cartera de crédito de consumo P.V	581,893.59		581,889.87		3.72	
Cartera de microcrédito por vencer	2,319,323.04		1,844,704.09		474,618.95	
Cartera de Crédito de consumo prioritario reestructurada por vencer	6,359.00		1,278.70		5,080.30	
Cartera de Créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	73,288.45		83,942.14			-10,653.69
Cartera de microcréditos que no devenga intereses	249,614.30		23,190.15		226,424.15	
Cartera de Créditos de consumo prioritario vencida	50,060.55		31,451.15		18,609.40	
Cartera de microcrédito vencida	58,890.29		58,949.40			-59.11
CUENTAS POR COBRAR	<b>102,193.85</b>		<b>124,692.39</b>			<b>-22,498.54</b>

Interés por cobrar	72,506.75		101,116.22			-28,609.47
Pagos por cuenta de socios	22,826.62		23,781.78			-955.16
NO CORRIENTE						
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	<b>5,210.14</b>		<b>2,994.94</b>		2,215.20	
Equipos de oficina	12,460.25		9,641.53		2,818.72	
Equipos de Computo	7,156.46		5,903.88		1,252.58	
Unidades de transporte	7,700.00		7,700.00		0	
Muebles o Enseres	(22,106.57)		(20,250.47)		(1,856.10)	
OTROS ACTIVOS	<b>2,826.59</b>		<b>944.24</b>		1,882.35	
Deposito en Garantía & arriendo	878.97		878.97		0	
TOTAL ACTIVOS	<b>3,556,556.56</b>		<b>2,959,190.01</b>		<b>1,882.35</b>	
PASIVO						
CORRIENTE		<b>1,305,562.6</b>		<b>1,109,496.23</b>		<b>196,066.37</b>
Deposito a la vista		338,873.82		165,145.87		173,727.95
Depósitos a plazos		950,057.65		927,778.69		22,278.96
Cuentas por pagar		16,631.13		16,571.67		59.46
Obligaciones Patronales		0		3,120.41		-3,120.41
Retenciones		0		3,614.42		-3,614.42
TOTAL PASIVOS		<b>1,307,416.42</b>		<b>1,112,096.23</b>		<b>195,320.19</b>
PATRIMONIO						
CAPITAL SOCIAL		<b>329,642.72</b>		<b>299,683.09</b>		<b>29,959.63</b>
Reservas		354,513.80		275,887.47		78,626.33
Resultados		71,429.32		17,064.13		54,365.19

TOTAL PATRIMONIO		<b>755,585,84</b>		<b>592,634.69</b>		<b>162,951.15</b>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		<b>2,063,002.26</b>		<b>1,704,730. 92</b>		<b>358,271. 34</b>

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las Autoras

## ÍNDICADORES FINANCIEROS

 <p><b>AL</b> AREVALO &amp; LUZURIAGA ASOCIADOS FIRMA AUDITORA</p>	<p><b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad</p>	<p><b>PT: 1/3</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 14/11/2022</b> <b>Auditoras:</b> <b>Milena Arévalo</b> <b>Estefanía Luzuriaga</b> <b>Fase Preliminar: IF</b></p>
---	---	--

## ÍNDICADORES DE LIQUIDEZ

Con el propósito de demostrar el rendimiento financiero que ha tenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, se ha calculado los siguientes indicadores financieros:

### Razón Corriente

*Tabla 49: Indicadores de liquidez (Razón Corriente)*

AÑO 2021		AÑO 2020	
<b>RC=</b>	Activo Corriente	<b>RC=</b>	Activo Corriente
	Pasivo Corriente		Pasivo Corriente
<b>RC=</b>	158,607.55	<b>RC=</b>	354,717.34
	1,305,562.60		1,109,496.23
<b>RC=</b>	0.12	<b>RC=</b>	0.31

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis:

Este cálculo demuestra que la Cooperativa en el año 2021 posee \$0.12, por cada dólar y en el 2020 posee 0.31 de cada dólar que mantiene como obligación financiera o eventualidad que se presente.

## Prueba de Ácido

**Tabla 50:** Indicador de liquidez (Prueba de Ácido)

AÑO 2021		AÑO 2020	
<b>PA=</b>	Activo Corriente - Inventario	<b>PA=</b>	Activo Corriente - Inventario
	Pasivo Corriente		Pasivo Corriente
<b>PA=</b>	158,607.55 - 102,193.85	<b>PA=</b>	354,717.34-124,692.39
	1,305,562.60		1,109,496.23
<b>PA=</b>	56,413.70	<b>PA=</b>	230,024.95
	1,305,562.60		1,109,496.23
<b>PA=</b>	0.04	<b>PA=</b>	0.20

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis:

Esto demuestra que la entidad posee en el año 2021 el valor de \$0.04 y en el año 2020 posee un valor de 0.20 para cubrir de manera inmediata cualquier obligación que mantiene la empresa, esto nos manifiesta que en el año 2020 tenía un valor más elevado, pero al año 2021 ese valor se vio afectado y bajo afectando a la Cooperativa.

## Periodo Promedio de Cobranzas

**Tabla 51:** Indicador de Liquidez (PPC)

AÑO 2021		AÑO 2020	
<b>PPC=</b>	Cuentas por cobrar * Días del año	<b>PPC=</b>	Cuentas por cobrar * Días del año
	Ventas Anuales a Acredito		Ventas Anuales a Acredito
<b>PPC=</b>	102,193.85 * 365	<b>PPC=</b>	124,692.39*365
	505,987.61		487,445.72
<b>PPC=</b>	37,300,755.25	<b>PPC=</b>	45,512,722.35
	505,987.61		487,445.72
<b>PPC=</b>	73.71d	<b>PPC=</b>	93,36d

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras



**Análisis:**

Este índice permite determinar las normas de cobro de la Cooperativa mide el número de veces que la entidad rota sus cuentas por cobrar cada 73 días en el año 2021 pero en el año 2020 tuvo 93 días para realizar dicho proceso lo cual se idéntica que en el año 2020 era más tardío el proceso por cobrar.

**Rotación de Cuentas por Cobrar****Tabla 52:** Indicadores de Liquidez (RCC)

AÑO 2021		AÑO 2020	
<b>RCC=</b>	Ventas Anuales a Acredito	<b>RCC=</b>	Ventas Anuales a Acredito
	Cuentas por Cobrar		Cuentas por Cobrar
<b>RCC=</b>	505,987.61	<b>RCC=</b>	487,445.72
	102,193.85		124,692,39
<b>RCC=</b>	4.95	<b>RCC=</b>	3.90

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:**

Para el año 2021 tiene 4.95 días para hacer efectivo las cuentas por cobrar esto quiere decir que este depósito hace efectivo las cuentas por cobrar a sus clientes es de 4 días en el año 2021, pero en el año 2020 tiene 3.90 días lo cual es identificable a 3 días laborables que el cliente realiza sus procesos de liquidación de deudas.

## ÍNDICADORES DE RENTABILIDAD

	<b>A.L</b> <b>FIRMA AUDITORA</b> La Maná – Telf. 0980770164 Obligado a llevar contabilidad	<b>PT: 1/2</b> <b>Marca:</b> <b>Fecha: 14/11/2022</b> <b>Auditoras:</b> Milena Arévalo Estefanía Luzuriaga <b>Fase Preliminar: IR</b>
---	---	---

## ÍNDICADORES DE RENTABILIDAD

Con el propósito de demostrar el rendimiento financiero que ha tenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, se ha calculado los siguientes indicadores financieros:

### Margen de Utilidad Bruta

*Tabla 53: Indicadores de Rentabilidad (MUB)*

AÑO 2021		AÑO 2020	
MUB	Utilidad Neta	MUB	Utilidad Neta
	Ventas anuales * 100		Ventas anuales * 100
<b>MUB=</b>	76,551.09	<b>MUB=</b>	5,761.35
	505,987.61 * 100		487,445.72 * 100
<b>MUB=</b>	76,551.09	<b>MUB=</b>	5,761.35
	50,598,661		48,744,572
<b>MUB=</b>	0.001	<b>MUB=</b>	0.0001

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis:

Este cálculo demuestra que la Cooperativa posee un margen de utilidad 0,001 en el año 2021, pero en el año 2020 ese valor se vio claramente afectado con un valor de 0.0001 pero la entidad se vio garantizada con un mínimo equilibrio ya que no existe pérdida ni ganancia y se mantiene.

## Rendimiento sobre Inversiones

*Tabla 54: Indicadores de rentabilidad (ROA)*

AÑO 2021		AÑO 2020	
ROA	Utilidad Neta	ROA	Utilidad Neta
	Activos totales		Activos totales
ROA	76,551.09	ROA	5,761.35
	3,556,556.56		354,717.34
ROA	0.002	ROA	0.016

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

### Análisis:

Esto demuestra que la entidad posee \$0.02 de rendimiento de inversión en el año 2021, pero en el año 2020 se obtuvo un rendimiento o recuperación de inversión del 0.016 lo cual fue una gran ventaja para la cooperativa, lo cual significa que en los dos años si se ha obtenido rentabilidad ya que no ha existido pérdidas.

## Tasa de Rendimiento de Patrimonio

*Tabla 55: Indicadores de Rentabilidad (ROE)*

AÑO 2021		AÑO 2020	
ROE	Utilidad Neta	ROE	Utilidad Neta
	Patrimonio		Patrimonio
ROE	76,551.09	ROE	5,761.35
	755,585.84		592,634.69
ROE	0.10	ROE	0.009

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

**Análisis:** Esto demuestra que la entidad en el año 2021 ha tenido un incremento del \$0.10 al patrimonio de la Cooperativa e inversionistas de la misma pero no se puede decir lo mismo del año 2020 con el valor de 0.009 que obtuvo de patrimonio esto fue una desventaja para la cooperativa.

## MATRIZ DE INCIDENCIA

*Tabla 56: Matriz de Incidencia*

MATRIZ DE INCIDENCIA			
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ			
PROCESOS	ÁREAS	DEFICIENCIAS	MEDIDAS CORRECTIVAS A TRAVÉS DEL DISEÑO DE MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de Créditos</li> <li>• Desembolso de Créditos</li> <li>• Control de Crédito</li> <li>• Cartera Vencida</li> </ul>	<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>	1. Requisitos obligados para solicitar un crédito no son cumplidos.	Se establece requisitos necesarios para otorgar los créditos y cumplirlos de manera eficiente.
		2. En muchos casos, la calificación de los socios de los burós de crédito es deficiente.	Aprobación de crédito según calificación del buró de crédito
		3. Inobservancia del procedimiento de concesión de créditos.	Seguir un proceso de concesión de crédito eficiente y justo.
		4. El monto aprobado diferente al solicitado	De acuerdo a la solvencia y calificación en el buró crediticio es aprobado el crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir la rentabilidad del año 2020 y 2021 de la Cooperativa</li> </ul>	<b>ÁREA DE CRÉDITO</b>	5. No hay mucho soporte de información.	Con la ayuda de expertos, elija la mejor opción que promueva la dependencia de un sistema informático confiable, ubicado en un lugar seguro y cuyos métodos de recuperación sean rápidos y efectivos.
		6. Aplicación de Indicadores financieros para obtener un nivel de rentabilidad lo cual se dedujo diversos resultados.	El aplicar correctivos de acuerdo a las deficiencias ayudara a mejorar la rentabilidad, por ahora no existe pérdidas para la cooperativa.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

## INFORME DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

	<p style="text-align: center;"><b>A.L</b>  <b>FIRMA AUDITORA</b>          La Maná – Telf.          0980770164          Obligado a llevar          contabilidad</p>	<p><b>PT: 1/7</b>  <b>Marca: ✓</b>  <b>Fecha: 14/11/2022</b>  <b>Auditoras:</b>  <b>Milena Arévalo</b>  <b>Estefanía Luzuriaga</b>  <b>Fase Preliminar: IECI</b></p>
---	--	--

Señor.

Ing. Wilmer Alcaciega

### **Jefe de Agencia de la Cooperativa Sierra Centro Agencia La Maná**

A través de la presente damos a conocer el informe de las actividades realizadas por las Srtas. Milena Arévalo & Estefanía Luzuriaga en la realización del Control Interno para determinar la incidencia del mismo y la rentabilidad en el área de Crédito de la Cooperativa, para ello se realizó los cuestionarios de Control Interno basados al método COSO I, el mismo que nos ayuda a medir el nivel de confianza y riesgo en cada una de las operaciones.

El resultado de esta operación nos muestra que existe un nivel de confianza alto y el riesgo es bajo por lo que se puede inferir que los procesos están siendo manejados de manera correcta por el area de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro agencia La Maná.

Para determinar la rentabilidad fue necesario hacer un resumen de las cuentas donde analizamos el balance general correspondiente al año 2020 y 2021 lo hicimos reduciendo el número de cuentas para una comprensión mucha más lógica por ello informamos que el balance general que no posee errores de cálculo.

### **Aspectos Administrativos**

La Cooperativa posee una administración que funciona en orden de jerarquías, esto es importante porque establece los niveles de competencia entre los jefes de cada area como de

los demás trabajadores, dentro de la administración se puede considerar que existe una comunicación adecuada tanto de los superiores como de los trabajadores que desempeñan un trabajo mínimo.

### Aspectos Contables

Para corroborar la rentabilidad de la empresa se ejecutó un análisis a la documentación financiera, de la misma efectuando un resumen del balance general priorizando las cuentas además se analizó el respectivo estado de resultado de ambos años, en cuanto podemos informar que no existen alteraciones en los indicadores financieros y de rentabilidad por lo que la información financiera es correcta y adecuada.

### Control Interno

Los controles internos basados en el enfoque COSO I nos permiten definir el nivel de confianza y riesgo de la cooperativa y, luego de la implementación, identificar sujetos con alto y bajo riesgo de confianza.

*Tabla 57: Control Interno*

COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de Control	85	15
Evaluación de Riesgos	85	15
Actividades de Control	82	18
Información y Comunicación	86	14
Supervisión y Monitoreo	83	17
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>421</b>	<b>79</b>

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

**CT = 100\*Calificación Total**

**PT = 500 Ponderación Total**

### Nivel de Confianza

$$\frac{100*CT}{PT} = \frac{100*421}{500} = \frac{42,100}{500} = 84,20\%$$

### Riesgo Inherente

$$RI = 100\% - NC\% = 100\% - 84,20\% = 15,80\%$$

*Tabla 58: Riesgo Inherente*

%	Nivel de Confianza
76% - 90%	Alto
41% - 75%	Moderado
14% - 40%	Bajo

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

**Elaborado por:** Las Autoras.

### Análisis:

Evaluado el área de crédito de la Cooperativa se obtuvo los siguientes resultados. El nivel de Confianza del Control Interno es del 84.20% manteniéndose en un nivel alto, mientras que el Nivel de Riesgo representa un 15.80% considerado como un Riesgo Bajo, porque en la actualidad la institución si está tomando determinadas medidas de Control en el Área de Crédito.

También se pudo identificar los siguientes hallazgos

### HALLAZGO 1

#### Condición

Requisitos obligados para solicitar un crédito no son cumplidos.

#### Criterio

Artículo 214 del Código Orgánico Monetario y Financiero: Garantías de operaciones de crédito, establece que todas las operaciones de crédito deben ser garantizadas. Las condiciones en que las operaciones de crédito deberán contar con garantías mínimas de calidad y cobertura mínima se determinarán de manera razonable.

**Causa**

Falta de aplicación de políticas crediticias por aumentar la cartera de créditos otorgados

**Efecto**

Elevado porcentaje de los créditos en mora.

**Conclusiones**

La cooperativa Sierra Centro requiere de requisitos indispensables para otorgar créditos a los socios.

**Recomendaciones**

Identificar los requisitos necesarios para conceder el crédito y el cumplimiento de manera auténtica.

**HALLAZGO 2****Condición**

En muchos casos, los socios están subcalificados o es deficiente en los burós de crédito.

**Criterio**

Normas de gestión del riesgo de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito en el Capítulo 4: Evaluación de cartera de crédito y contingencias. No serán atendidos aquellos con un nivel de riesgo inferior a B2 (600 puntos)

**Causa**

Aprobación de crédito sin cumplir con el requisito mínimo.

**Efecto**

Conceder un préstamo sin garantía de recuperación, aprobado para su procesamiento.



**Conclusiones**

El no contar con el puntaje requerido para recibir un préstamo le perjudica al socio.

**Recomendaciones**

Aprobación de crédito únicamente con la calificación del buró de crédito.

**HALLAZGO 3****Condición**

Incumplimiento de los procedimientos relacionados con la otorgación de crédito.

**Criterio**

Reglamento de Administración del Riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Capítulo 3 Sección I Garantías: las organizaciones deberán definir en sus políticas y manuales los siguientes criterios: requisitos, aceptación, composición y evaluación de las garantías, porcentaje de crédito garantizado y cobertura mínima.

**Causa**

Falta de Aplicación de los controles internos para la aprobación de créditos.

**Efecto**

Elevado porcentaje de los créditos en mora.

**Conclusiones**

La cooperativa Sierra Centro en el proceso de otorgamiento de crédito no cumple con el proceso respectivo y eso afecta al momento de recuperar su préstamo.

**Recomendaciones**

Cumplir eficientemente con los debidos procesos para la otorgación de créditos.

**HALLAZGO 4****Condición**

Montos aprobados diferentes a los solicitados

**Criterio**

Ley de Organización de la Regulación del Crédito. Artículo 7, Sección III - De los procedimientos de concesión de créditos. - Para otorgar crédito, las instituciones financieras deberán evaluar y verificar con ayuda de documentación la solvencia del deudor y la estabilidad de sus fuentes de recursos provenientes de sueldos, salarios, regalías, remesas, ingresos medios u otras fuentes de ingresos rentables para sustentar a ellos; los cuales deben ser parte integrante del expediente de que se trate.

**Causa**

La diferencia entre el monto aprobado y el monto solicitado.

**Efecto**

Obtener un préstamo sin garantía de recuperación de los valores.

**Conclusiones**

Los montos solicitados no alcanzan la aprobación.

**Recomendaciones**

Verificar los créditos aprobados en buró de crédito en base a solvencia y calificaciones.

**HALLAZGO 5****Condición**

Poca o ninguna información de respaldo.

**Criterio**

Sistema de gestión de la seguridad de la información ISO 27001. – Seguridad, confidencialidad e integridad de los datos y la información y sus sistemas de tratamiento.

**Causa**

No se realizan copias de seguridad de su información y programas fuera de su dispositivo de vez en cuando.

**Efecto**

Existen limitaciones y restricciones en la protección de la información.

**Conclusiones**

Existen procesos que no tienen respaldo y tienden a perderse.

**Recomendaciones**

Elegir mediante la ayuda de expertos la mejor opción para contribuir a la dependencia del sistema informático, el cual debe ser confiable, encontrarse en un lugar seguro y que su forma de recuperación sea rápida y eficiente.

**CONCLUSIÓN**

En nuestra opinión la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná es presentada de manera razonable sus índices financieros y de rentabilidad muestran una entidad solida a pesar de su capital por tratarse de una institución financiera sin embargo esta empresa ayuda a la comunidad Lamanense con su servicio garantizado y estable.

Atentamente:

Milena Arévalo & Estefanía Luzuriaga

### **13. IMPACTO (AMBIENTALES O ECONÓMICOS, SOCIAL Y TÉCNICOS,)**

#### **Impacto económico**

Con la aplicación de esta propuesta, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná podrá gestionar el proceso de aprobación, pago y control para la correcta aplicación del crédito, así como facilitar la recuperación de carteras insolventes, teniendo en cuenta el control de concesión de créditos, obteniendo las garantías requeridas y ofrecidas, lo que incrementará los porcentajes de recuperación de los mismos y reducirá el porcentaje de morosidad y morosidad, ayudará a mejorar el nivel de liquidez y confianza en la entidad.

#### **Impacto Social**

La plena implementación del sistema de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná en el sector crediticio será una herramienta importante para ayudar a satisfacer las necesidades crediticias del público, ya que aumenta la credibilidad de los cooperativistas en estos sectores. . , que ayudará a crear un desarrollo que es principalmente agricultura; por lo tanto, las cooperativas ayudan a promover el ahorro y mejorarán la condición económica de la sociedad.

#### **Impacto Técnico**

El desarrollo del manual de control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná en el sector crediticio permitirá mejorar su estructura organizacional, sensibilizar a los empleados sobre sus funciones, responsabilidades, actividades y optimizar recursos. Mejorar el control interno a través de la implementación de esta herramienta garantizará un mejor trabajo en equipo, promoverá el correcto desempeño de los empleados en el desempeño de las actividades, reducirá la posibilidad de errores accidentales o malos manejos que perjudiquen a la institución, facilitará la dirección y ajuste de políticas y procesos para el logro de las metas institucionales.

## 14. PROPUESTA DE MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE CRÉDITO

### Portada

Figura 5: Portada Manual de Control Interno



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

## **15.1. INTRODUCCIÓN**

El manual de control interno es una herramienta que reúne políticas y procedimientos para el abordaje de riesgos en las operaciones, permitiendo orientar a la organización para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos. Facilita la aplicación de controles a los procesos operativos que lleva a cabo para garantizar la seguridad y eficiencia de toda la unidad mediante el establecimiento correcto y oportuno de los sistemas de control interno.

La evaluación del control interno se realizó de acuerdo al método Coso I, con el objetivo de constatar las debilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná en el ámbito crediticio y en base a ello desarrollar un modelo con reglas y procedimientos que permitan la eliminación de los problemas identificados y la mejora efectiva con el fin de lograr la eficiencia operativa y la eficacia de la gestión financiera. Además, la aplicación facilitará el buen funcionamiento de la cooperativa en todos los aspectos que esta considere necesarios.

## **15.2. JUSTIFICACIÓN**

### **Código Orgánico Monetario y Financiero Art. 227.-Sistemas de control interno.**

Todas las unidades estructurales del sistema financiero nacional requieren de un sistema de control interno que asegure la eficiencia y eficacia de sus operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes.

Se justifica el uso del Manual de Control Interno en el ámbito del crédito para el logro de los objetivos a través de la toma de decisiones efectivas, aumentando así la eficacia y eficiencia de las metas y objetivos institucionales de carácter operativo y gestión financiera.

Este manual es una herramienta metodológica sencilla, práctica y útil para el desarrollo de operaciones crediticias. Para lograr un compromiso con el control interno, debe existir determinación y voluntad administrativa, teniendo en cuenta que el control interno debe estar diseñado de tal manera que su implementación sea específica al desempeño de la función.

### **15.3. OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Proponer procedimientos y normas de control interno del área de crédito para reducir el riesgo y aumentar la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos de la entidad.

#### **Objetivos Específicos**

- Establecer funciones específicas para empleados relacionados con el área de crédito.
- Promover el análisis y control de los procesos.
- Implementar procedimientos y normas de control interno para en el área de crédito de la Cooperativa Sierra Centro.

### **15.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las disposiciones del presente manual de control interno se aplican a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná en el ramo del crédito y los relacionados con las actividades en este ramo para su uso y aprovechamiento oportuno y posterior evaluación de la gestión.

#### **Caracterización de la Entidad**

- **Institución**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná

- **Ubicación**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sierra Centro Agencia La Maná”, está ubicado en la ciudad de La Maná, Provincia Cotopaxi en la Av. 19 de mayo y Eloy Alfaro.

- **Naturaleza de la Institución**

Economía Popular y Solidaria.

- **Base legal de la Cooperativa**
  - ✓ Sector Financiero Popular y Solidario
  - ✓ La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
  - ✓ Reglamento Interno de la Cooperativa
  - ✓ Código de Trabajo
  - ✓ Ley de Economía Popular y Solidaria
  
- **Direccionamiento estratégico**

- ✓ **Misión**

Somos una empresa financiera que contribuye al fortalecimiento y desarrollo de nuestros socios y clientes brindando servicios ágiles y eficientes de calidad a través de personal calificado.

- ✓ **Visión**

Entregarnos en el segmento 2 con indicadores solventes en el año 2023, a través con una cultura organizacional sobresaliente.

- ✓ **Valores corporativos**

- Solidaridad
- Confianza
- Compromiso
- Honestidad

- ✓ **Objetivo**

Alcanzar una tasa de crecimiento promedio del 36% a nivel institucional entre 2021 – 2023.

- ✓ **Distribución de Agencias**

- Agencia Ambato



- Matriz Latacunga
- Agencia La Maná
- Agencia Salcedo
- Agencia Otavalo
- Agencia Daule
- Agencia Machachi
- Agencia Pujilí
- Agencia Ventanas
- Agencia Guamaní – Quito

✓ **Servicios que ofrece**

- Ahorro a la vista
- Cobros y pagos de servicios
- Ahorro infantil
- Cooperativa Virtual
- Tarjeta de debito
- Bolsa de empleo

**Monto mínimo a mantener:** \$5,00 dólares

**Apertura:** \$35,00 dólares

**Tasas de interés:** Según lo determine por el Comité de Tasas Activas Pasivas y Costos

✓ **Inversiones a Plazo Fijo**

**Plazo de inversión mínimo:** 30 días.

**Monto:** Mínimo \$100

**Tasa de Interés:** hasta el 12% anual

### ✓ **Microcrédito**

Todos los préstamos se conceden a personas físicas impagas a un grupo de prestatarios con garantía conjunta o solidaria. Destinado al financiamiento de operaciones de pequeña escala, manufactura, mercadeo o servicios, donde la principal fuente de pago sea la venta de productos o rentas derivadas de estas operaciones, en un monto que no exceda de \$20,000 anuales, garantizado a nombre del prestamista.

- **Tasa de interés:** 21.29%

### ✓ **Crédito educativo**

Incluye las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales con el propósito de educación y formación profesional o técnica, así como las operaciones de crédito otorgadas a personas jurídicas para el financiamiento de la educación y formación profesional o técnica del personal, en ambos casos la educación y formación deben ser formalmente reconocidas por la autoridad competente.

- **Tasa de interés:** 9.10%

### ✓ **Crédito de consumo**

Se otorga a personas físicas para la adquisición de bienes o servicios o para gastos no relacionados con la producción, la actividad comercial y otras compras y gastos que no se incluyen en el apartado de consumos generales.

- **Tasa de interés:** 15.6%

### ✓ **Requisitos**

- Copia de documentos personales: cedula y papeleta de votación a color (socio y conyugue), adjuntar 2 fotos tamaño carnet
- Pago de servicios básicos
- 3 certificado de ingreso o roles de pago

- Copia de la escritura y del impuesto predial
- 2 copias de la libreta
- Copia de matrícula de vehículo

- ✓ **Principales Políticas**
- ✓ **Funcionarios Principales**

**Tabla 59:** *Funcionarios Principales*

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO QUE DESEMPEÑA
Wilmer Reinaldo Alcaciega Guanín	Jefe de Agencia
Sofía Katherine Holguin Álvarez	Asistente de Crédito
Jefferson Ricardo Hinojosa Palacios	Asesor de Crédito
Kevin Fernando Pico Prado	Asesor de Crédito
Adriana Lilibeth Veliz Quishpe	Asesor de Inversiones
Bryllith Abigail Guzman Días	Servicio al Cliente
Estefany Janeth Vásquez Marín	Cajero Financiero

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

**Elaborado por:** Las Autoras.

## CÓDIGO DE ÉTICA

El código de ética consta de principios, valores y normas que son comunes en instituciones financieras y que son necesarios para el correcto funcionamiento de la cooperativa.

- **Ética:** Determina de la dirección, la conducta y la equidad, dentro y fuera de la cooperativa. Esta debe ser abordada por todos los miembros, independientemente de su situación económica o posición.
- **Moral única o colectiva:** Imagen que expresa la Cooperativa como muestra del comportamiento de las personas que la integran, lo que expresa su identidad.

- **Desempeño:** Comportamiento, cómo se realiza y cómo se desempeñan los empleados en sus respectivos roles.
- **Transparencia:** Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro y decisiones en sus operaciones.
- **Conflicto de interés:** acciones individuales en beneficio propio o en beneficio de otros.
- **Valores éticos:** Particularidades que permiten garantizar la seguridad laboral individual.
- **Acción deshonesto o ilícita:** Conducta que es contraria a la conducta justa, que no está autorizada por la ley, que viola ciertas prácticas y perjudica a la cooperativa.

### **Valores éticos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito**

#### **✓ Para la Cooperativa**

Ser honesto y confiable dentro de la unidad y no permitir la corrupción, el privilegio u otras actividades ilegales por parte de los gerentes o empleados.

#### **✓ Para los Directivos**

Toda persona que desempeñe funciones gerenciales o administrativas debe observar valores éticos, abstenerse de infringir los reglamentos internos, evitar utilizar los fondos de la cooperativa para actividades corruptas y abstenerse de interpretar arbitrariamente las leyes y reglamentos.

#### **✓ Para los Empleados**

Evite cometer actos deshonestos o promover tratos personales con terceros o alentar a los gerentes a aprovechar cualquier ventaja. Evite explotar la ingenuidad o la ignorancia de los miembros sobre las actividades cooperativas para influir en los miembros.

## **Violación a los principios y valores éticos en la Cooperativa**

### **Violaciones a las leyes y normas internas:**

- a. Los administradores que se empleen con violación de los estatutos, cuya antigüedad en el servicio exceda el límite legal o que cumplan negligentemente con sus funciones no serán separados de sus cargos.
- b. Tasas, plazos y demás condiciones al otorgar préstamos o otorgar privilegios a gerentes o empleados.
- c. Si el desempeño del gerente o del empleado excede lo especificado en los reglamentos internos.
- d. Si tiene una mayor ventaja comparativa sobre otros socios, administradores o empleados.
- e. Aunque hubo especulaciones y denuncias sobre la conducta de los gerentes y empleados que justificaron una investigación, no se hizo nada para investigar de manera concluyente las preocupaciones.

### **Se consideran Actos no éticos en la conducta personal**

- a. Reclutar empleados que tengan relaciones con los gerentes.
- b. Falsificar o mentir en declaraciones en documentos públicos o privados.
- c. Hacer declaraciones ofensivas que perjudiquen la imagen de una persona o institución.
- d. Eliminación de información o documentos para uso interno que afecten la imagen de otros socios o de la cooperativa.
- e. Use chismes o especulaciones para crear una atmósfera de incertidumbre o conflicto en la relación de cooperación.
- f. Causar deslealtad al revelar información privilegiada considerada confidencial. por ejemplo, relaciones sexuales o románticas entre un gerente y un empleado o entre un gerente y un subordinado.
- g. Infrinja o ignore las normas internas con el fin de influir o aceptar recomendaciones para la contratación correspondiente.

- h. Actuar para crear conflicto entre los participantes a favor de cualquier asunto de interés personal.
- i. Individualmente o en conjunto con otros para realizar actos punibles por la ley.

### **En los Económico**

- a. Proporcionar informes falsos u ocultar información sobre la autenticidad de las transacciones.
- b. Presentar informes falsos de trabajos o reuniones para cobrar viáticos.
- c. Robo o uso indebido de dinero en efectivo.
- d. Los anticipos o cobros no deben liquidarse sin la debida documentación o falsificación.
- e. Ocultar información para que no se realice ningún pago o deducción correspondiente, ya sea en persona o a pedido de la persona.
- f. Obtener bienes de la Agencia directamente o por comisión o pago en violación de las prohibiciones o reglamentos existentes.
- g. El uso accidental o indebido de los bienes encomendados a la custodia o destinados al funcionamiento de la propia institución.

### **Medidas Disciplinarias**

El incumplimiento de los principios de este reglamento será sancionado con las categorías de disciplina establecidas por el Código del Trabajo.

**MANUAL DE FUNCIONES***Figura 6: Manual de Funciones*

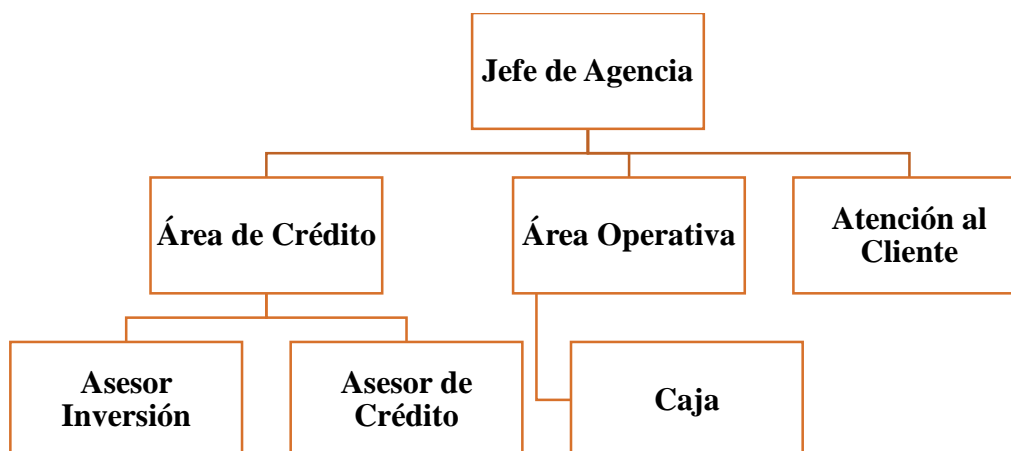
# MANUAL DE FUNCIONES



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

## Propuesta de Organigrama funcional

*Gráfico 11: Organigrama estructural Cooperativa Sierra Centro*



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná, se propone este nuevo organigrama que garantizará un correcto y ágil funcionamiento. A diferencia del organigrama anterior, que carecía de una estructura adecuada generando la acumulación de responsabilidades y retrasos en los procesos, este organigrama establece una correcta distribución de las actividades.

### Funciones del departamento de Crédito

#### Objetivo del puesto

Planifica, dirige, coordina y controla las operaciones de crédito cooperativo, así como también dirigir la recuperación de los préstamos desembolsados utilizando los criterios definidos en las políticas y reglamentos. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos crediticios en el marco de las normas legales que rigen la intermediación financiera interna.

#### Funciones específicas

- a. Verifique el sistema para ver si el socio puede solicitar préstamos.
- b. Ver los documentos requeridos para el préstamo.
- c. Esta información es procesada para inspección y verificación.



- d. Presentar la carpeta lista a la Comisión de Ahorro y Crédito para su aprobación en el sistema.
- e. Preparar facturas y pagares, así como certificar el valor en la cuenta del socio; transferir notas de cargo de requerimiento de reserva y cuota de control a la cuenta comprobante de pago en promedio de 5 a 6 créditos por día.
- f. Es el custodio de la letra de cambio.
- g. Envíe un informe diario de los mensajes enviados.
- h. Revisar solicitudes de crédito y deudas.
- i. Trabajar en estrecha colaboración con los socios de informes de crédito.
- j. Orientar a los socios para solicitar créditos.
- k. Negociar el préstamo con socios.
- l. Preparar notificaciones previas al juicio.
- m. Se requiere un aviso de menos de 90 días para los socios morosos.
- n. Recopilación y entrega de documentos legales a los abogados para enjuiciar a los socios en mora.
- o. Hacer el papeleo en la corte.
- p. Responde a las cartas enviadas por la oficina del fiscal solicitando información sobre los ahorradores que presentan denuncias por cualquier motivo, así como proporcionar certificados bancarios y de crédito.
- q. Las demás que determine el consejo de administración o la asamblea general.

### **Jefe de Agencia**

*Tabla 60: Manual de funciones (Jefe de agencia)*

<b>Ejecutivo, representante de la Cooperativa Sierra Centro Agencia La Maná</b>	
Relación jerárquica	
<b>Reporta directamente a</b>	<b>Ejerce coordinación Interna</b>
Representante legal, Asamblea General de Socios, Consejo de: Administración y de Vigilancia, Organismos de control.	Con todas las unidades de la Agencia

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

**Misión del puesto**

Órgano de representación para vigilar el correcto cumplimiento de las políticas y objetivos en las áreas de administración, finanzas y control, así como de la legislación externa.

**Descripción de funciones**

- Gestión administrativa, responsable de los recursos humanos, logísticos y financieros.
- Aplicar las políticas aprobadas por el consejo dentro del marco legal y normativo interno.
- Planifica, dirige y supervisa los servicios de la agencia y las actividades administrativas.
- Informar y tomar decisiones sobre el cumplimiento económico y financiero de la institución y servicios al Directorio.
- Evaluar continuamente el comportamiento de la cartera y planificar actividades en consecuencia para su adecuada gestión y productividad.
- Proporcionar todos los datos solicitados por la cooperativa.
- Observar y hacer cumplir las reglas que dicte la asamblea general y el consejo de socios.
- Participar en reuniones del Consejo de Administración y reuniones de socios con voz.
- Presentar un informe sobre su gestión al Directorio.

**Competencia**

**Profesional:** Con capacidad de crear un amplio espacio emocional que promueva el crecimiento y el desarrollo de oportunidades percibidas por las personas.

**Personal:** Poseer buenas habilidades para escuchar que permitan reconocer las inquietudes que no siempre se expresan en palabras. Poder descubrir y comprender las preocupaciones, los deseos incumplidos y los obstáculos de los clientes.

### Requerimientos mínimos

- Graduado en ingeniería comercial, economista o afines.
- Al menos dos años de experiencia en actividades de gestión o liderazgo en un sistema cooperativo o financiero.
- Conocimiento de Leyes del Sistema Financiero.
- Experiencia en materia de derecho tributario y laboral.
- Capacidad en el manejo de la SEPS y sus normativas.
- Manejo de paquetes informáticos.

### Asesor de Crédito

*Tabla 61: Manual de funciones (Asesor de Créditos)*

<b>Ejecutivo de la Cooperativa Sierra Centro Agencia La Maná</b>	
<b>Relación jerárquica</b>	
<b>Reporta directamente a</b>	<b>Ejerce coordinación Interna</b>
Jefe de Agencia	Con el comité de créditos y las demás personas que laboran en la Agencia.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

### Misión del puesto

Dirige y supervisa las actividades en materia de crédito, así como realiza todos los trámites encaminados al otorgamiento, cobro y renovación permanente de la cartera de crédito de las cooperativas.

### Descripción de funciones

- Preparar y legalizar solicitudes de crédito, inspecciones e informes, mantener controles que permitan generar información de cartera confiable y oportuna.
- Conciliar, revisar, aprobar y coordinar con toda la información contable, presentar la información de manera razonable y presentarla mensualmente al jefe de agencia junto con los anexos pertinentes y demás que le sean solicitados.

- Monitorear continuamente las operaciones de acreditación de la cooperativa, prestar atención a si el saldo en el sistema de información corresponde al saldo en las cuentas, eliminar las brechas en el tiempo y tomar medidas correctivas de inmediato.
- Ejecutar planes anuales y mensuales de organización, seguimiento y control de actividades.
- Proporcionar toda la información solicitada por el socio sobre procedimientos de crédito, renegociaciones, prórrogas y encajes correspondientes.
- Notificar y coordinar con el cajero sobre el pago atrasado del préstamo cuando se hayan seguido todos los procedimientos especificados en el reglamento.
- Otras actividades ordenadas por sus superiores.

## **Competencias**

### **Profesional**

- Liderazgo.
- Orientación al logro.
- Juicio y toma de decisiones.
- Asertividad y firmeza.
- Planificación y organización.

### **Requisitos mínimos**

- Educación superior en finanzas, administración o profesiones afines.
- Al menos dos años de experiencia en la realización de tareas relacionadas con la cartera de crédito y su recuperación en instituciones pertenecientes al sistema financiero
- Conocimiento sobre Ley Tributaria, Ley del Sistema Financiero y Ley de la SEPS.

## MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

*Figura 7: Portada Manual de Políticas y Procedimientos*



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

## Aprobación de Crédito

**Objeto:** otorgar préstamos a los socios de manera confiable, asegurando el retorno de la inversión en los plazos esperados.

**Alcance:** Inicio: Brindar información a los socios sobre tipos de préstamos y requisitos.

Fin: Registro de los créditos aprobados.

*Tabla 62: Proceso de Aprobación de Crédito*

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Socio	1. Solicitar información sobre tipos de préstamos y requisitos.
Asesor de Crédito	2. Proporcionar detalles de cada requisito para solicitar el préstamo.
Socio	3. Solicitar un formulario de solicitud de préstamo.
Asesor de Crédito	4. Presentar el formulario de solicitud de préstamo
Socio	5. De ser necesario, completar los requisitos de la solicitud de crédito del propietario y garante, así como presentarla junto con los documentos necesarios.
Asesor de Crédito	6. Recibir los documentos y verificar que estén en orden y completos.
	7. Realizar un análisis para determinar si el cliente y el garante cumplen con los requisitos de la Cooperativa para recibir un préstamo.
	8. Acepte si califica.
	9. Entrega de documentos con la firma del supervisor de crédito y cobranza.
	10. Enviar los documentos al comité de crédito.
Comité de Crédito	11. Analizar las solicitudes de crédito y aprobar si es necesario.
Asesor de Crédito	12. Obtener los documentos del crédito aprobado,
	13. Preparar el pagaré para las firmas correspondientes.

**Fuente:** Cooperativa Sierra Centro

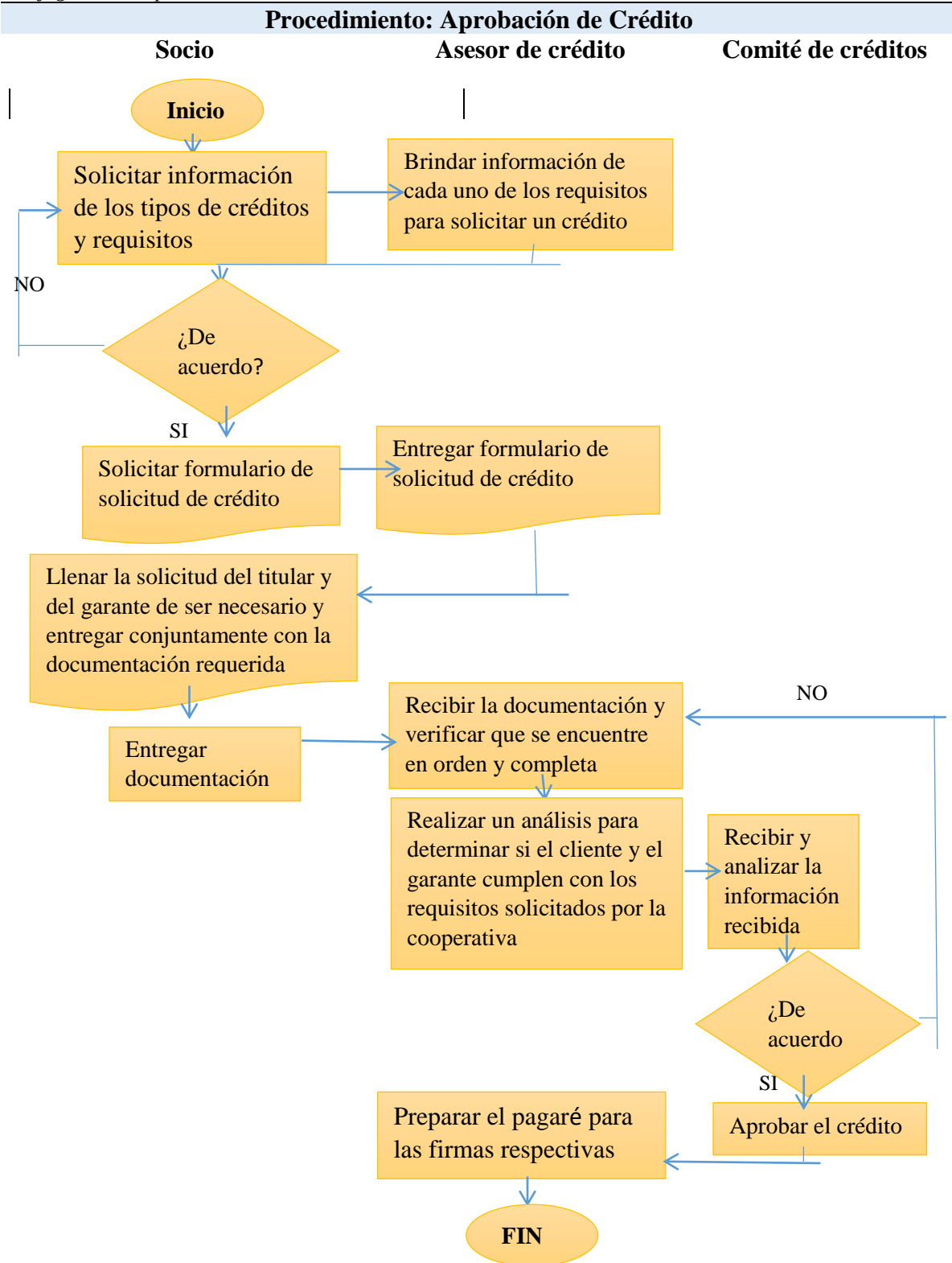
**Elaborado por:** Las Autoras.

**Tabla 63:** Políticas de Aprobación de Crédito

<b>POLÍTICAS</b>	
<b>1</b>	Proporcionar información completa a los miembros del servicio y los créditos disponibles para ellos.
<b>2</b>	Proporcionar solicitudes y otros documentos a los miembros que buscan crédito.
<b>3</b>	El préstamo se otorga a los solicitantes con un puntaje superior a 600 en el buró de crédito.
<b>4</b>	Analice la cantidad crediticia que puede acceder en función de sus ingresos y gastos.
<b>5</b>	Informar a los socios sobre las tasas de interés que deben cumplir y sus responsabilidades al momento de recibir un crédito.
<b>6</b>	Análisis exhaustivo de la documentación aportada por los socios.
<b>7</b>	Analizar la asequibilidad en función de los ingresos que perciben y los gastos en que incurren cada mes.
<b>8</b>	Visita personalmente el lugar de trabajo o domicilio para verificar la declaración antes de otorgar el préstamo.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

Flujograma 1: Aprobación de Crédito



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

**Elaborado por:** Las Autoras.



## Desembolso del crédito

**Objeto:** Crear procesos necesarios y confiables para realizar el pago del préstamo aprobado.

**Alcance:** Inicio: Registro de Autorización de Pago de Crédito.

Fin: Aprobación y entrega del crédito autorizado para el cliente.

**Tabla 64:** Proceso para desembolso del crédito.

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Asesor de Crédito	1. Emitir la orden del desembolso.
Comité de Crédito	2. Recibir la orden, estudiar el documento y hacer entrega aprobada.
Asesor de Crédito	3. Contactarse con el socio telefónicamente informando la fecha y hora del desembolso.
	4. Realizar una nota de crédito.
Comité de Crédito	5. Revisar que la nota de crédito se encuentre correctamente elaborada.
	6. Enviar la nota de crédito al departamento operativo caja
Departamento Caja	7. Imprime el pegare y la tabla de amortización.
	8. Realizar el desembolso del préstamo.
	9. Archivar los comprobantes.

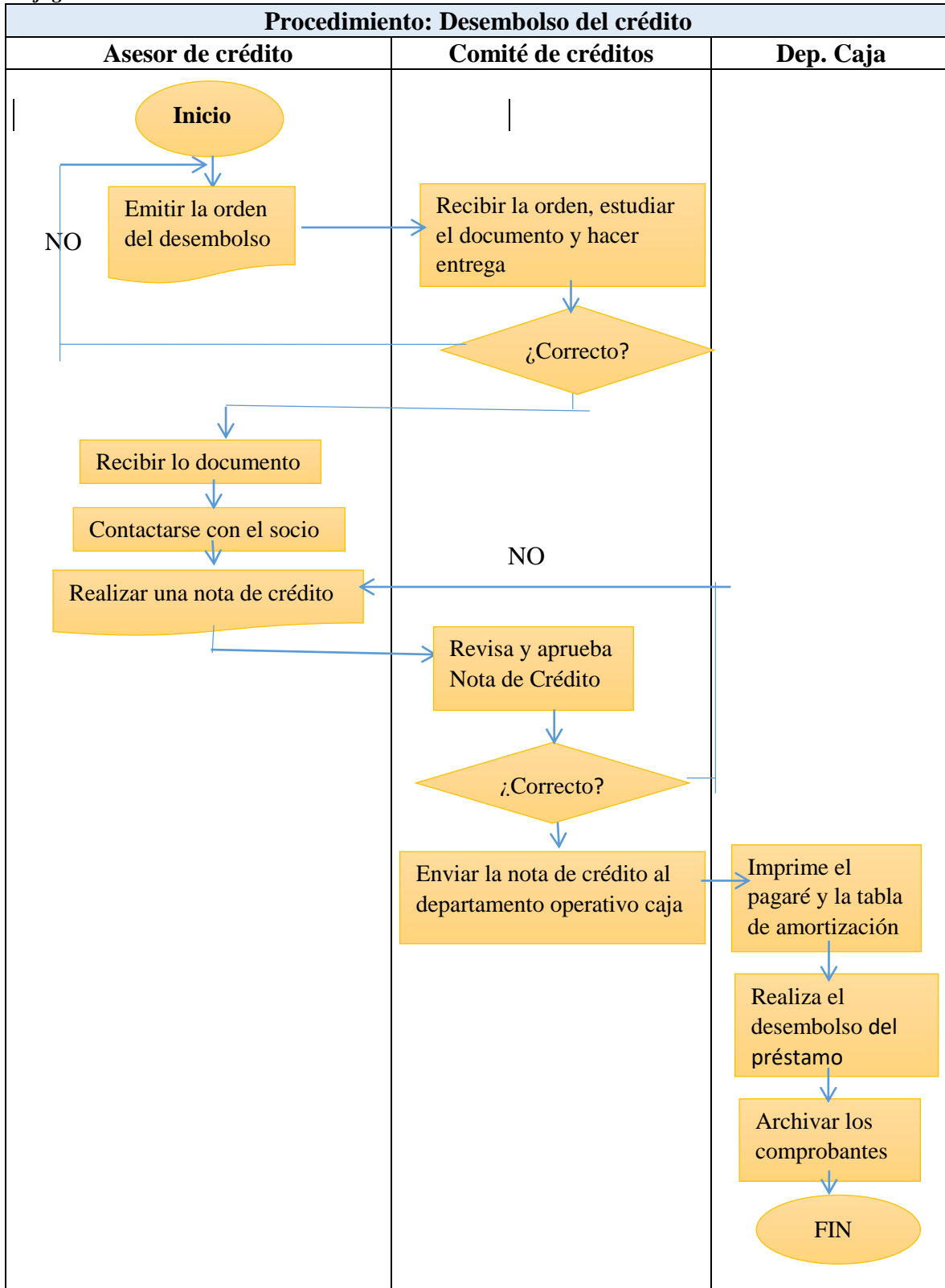
**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

**Tabla 62:** Políticas de Aprobación de Crédito.

POLÍTICAS	
1	Supervisar que la orden de desembolso se encuentre firmada y con los sellos.
2	Verificar que los créditos a entregar se encuentren registrados en el sistema.
3	Realizar el desembolso del dinero solo al socio titular de la cuenta.
4	Entregar el crédito solo con la documentación especificada.
5	Realizar los cobros de las cuotas vencidas más los intereses en su totalidad.
6	Realizar una comparación física de los montos aprobados con lo transferido.
7	Archivar los documentos debidamente firmados tanto por el socio y por los representantes de la Cooperativa.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

Flujograma 2: Desembolso de Crédito



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras.

## Control de crédito

**Objeto:** Establecer procesos para la recuperación de créditos aprobados.

**Alcance:** Inicio: entrega de préstamos aprobados a socios.

Fin: Recuperación total de los créditos otorgados.

**Tabla 65:** Procesos de Control de crédito

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Asesor de Crédito	1. Seguimiento de préstamos
	2. Confirmar los pagos
	3. 5 días de la fecha de vencimiento, llama a al cliente para recordarle sus obligaciones.
	4. Hacer visitas aleatorias.
	5. Visitar a los socios cuando vencen los compromisos.
	6. Presentar el informe de crédito al jefe de la agencia para su evaluación.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

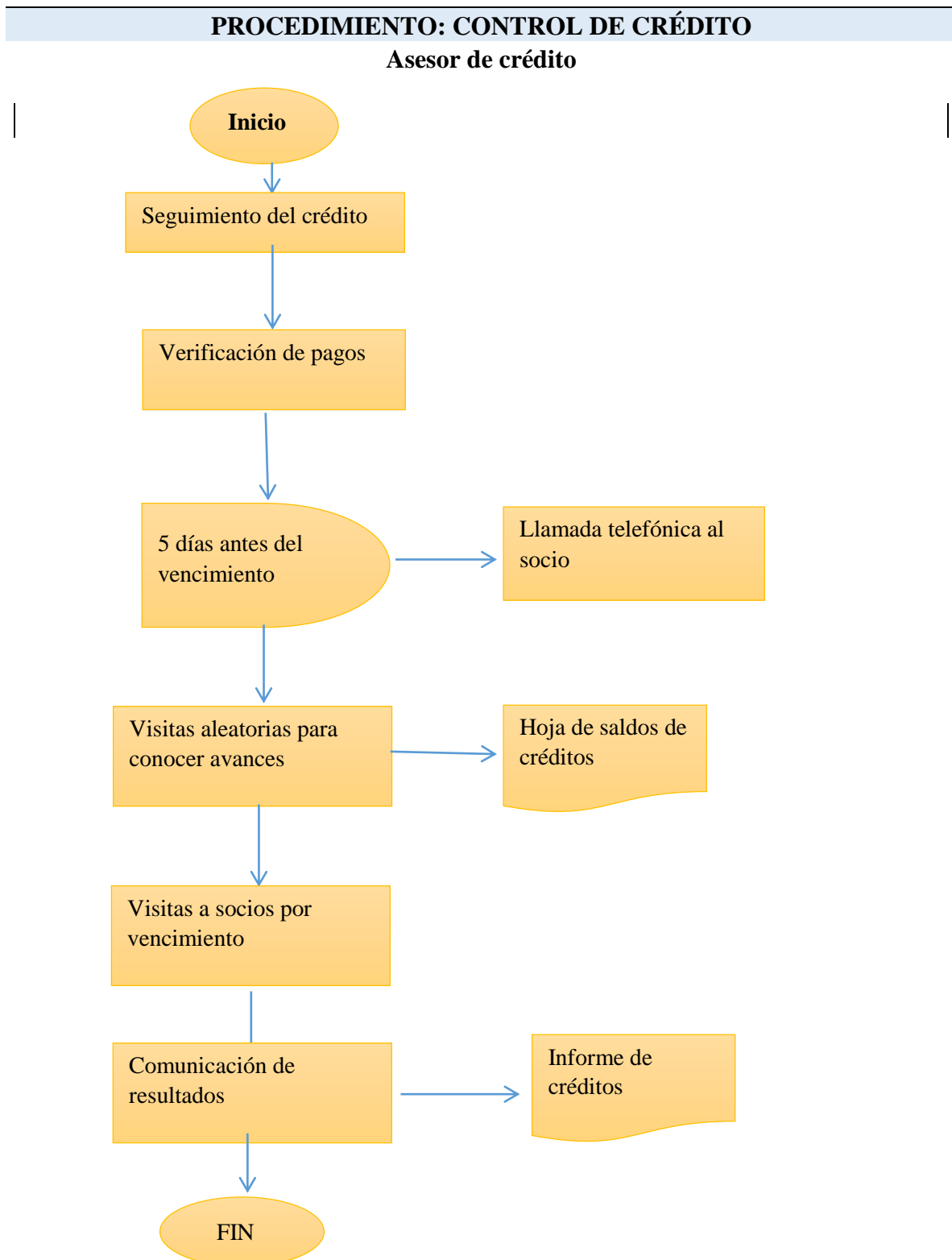
**Elaborado por:** Las Autoras.

**Tabla 64:** Políticas de Aprobación de Crédito.

POLÍTICAS	
1	Seguimiento de préstamos.
2	Confirmación de pagos.
3	Desembolso del efectivo solo al miembro propietario de la cuenta.
4	Realizar visitas aleatorias
5	Envíe su informe de crédito al gerente de la agencia para su evaluación.
6	A partir de la fecha de incumplimiento en el pago se inicia el proceso de gestión de cobro.
7	Si no puede encontrarlos usando los números de teléfono y las direcciones proporcionados, use los números de teléfono de los jueces y otros que figuran en la solicitud para que pueda encontrarlos e ir directamente al proceso de recolección.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

**Elaborado por:** Las Autoras.

*Flujograma 3: Control de Crédito.*

**Fuente:** Proyecto de Investigación

**Elaborado por:** Las Autoras

## Cartera Vencida

**Objeto:** Crear los procesos necesarios para la gestión y recuperación de la cartera vencida.

**Alcance:** Inicio: Generar un reporte diario de créditos vencidos e impagos.

Fin: Recuperación de la cartera vencida.

*Tabla 66: Procesos de Control de crédito*

PROCESOS	
RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Asesor de Crédito	1. Generar un reporte diario de líneas de crédito con vencimiento en los próximos 6 días y líneas de crédito con vencimiento el primer día para enviar al gerente de la agencia.
Jefe de Agencia	2. Recibir y analizar informes para comprender los cambios y el impacto en las cooperativas.
	3. Determinar los montos de las deudas.
	4. Enviar el informe al asesor de crédito para iniciar la comunicación pertinente con el socio.
Asesor de Crédito	5. Realizar gestiones para la recuperación de carteras morosas.
	6. El socio es notificado por escrito 15 días antes de la fecha de vencimiento.
	7. Notificar al socio por escrito 30 días antes del término del plazo.
Departamento legal	8. La notificación extrajudicial se presenta a los 45 días del vencimiento del plazo.
	9. Se presenta la demanda al cumplir los 60 días.
Socio	10. Pago
Departamento Caja	11. Si la cancelación de los haberes se realiza en efectivo, y se cumple en su totalidad se verifica el pago en el sistema de la cooperativa.
	12. Preparar un informe de recuperación de crédito.
Jefe de Agencia	Recibir y analizar los informes emitidos por el Asesor de Crédito.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

**Elaborado por:** Las Autoras.

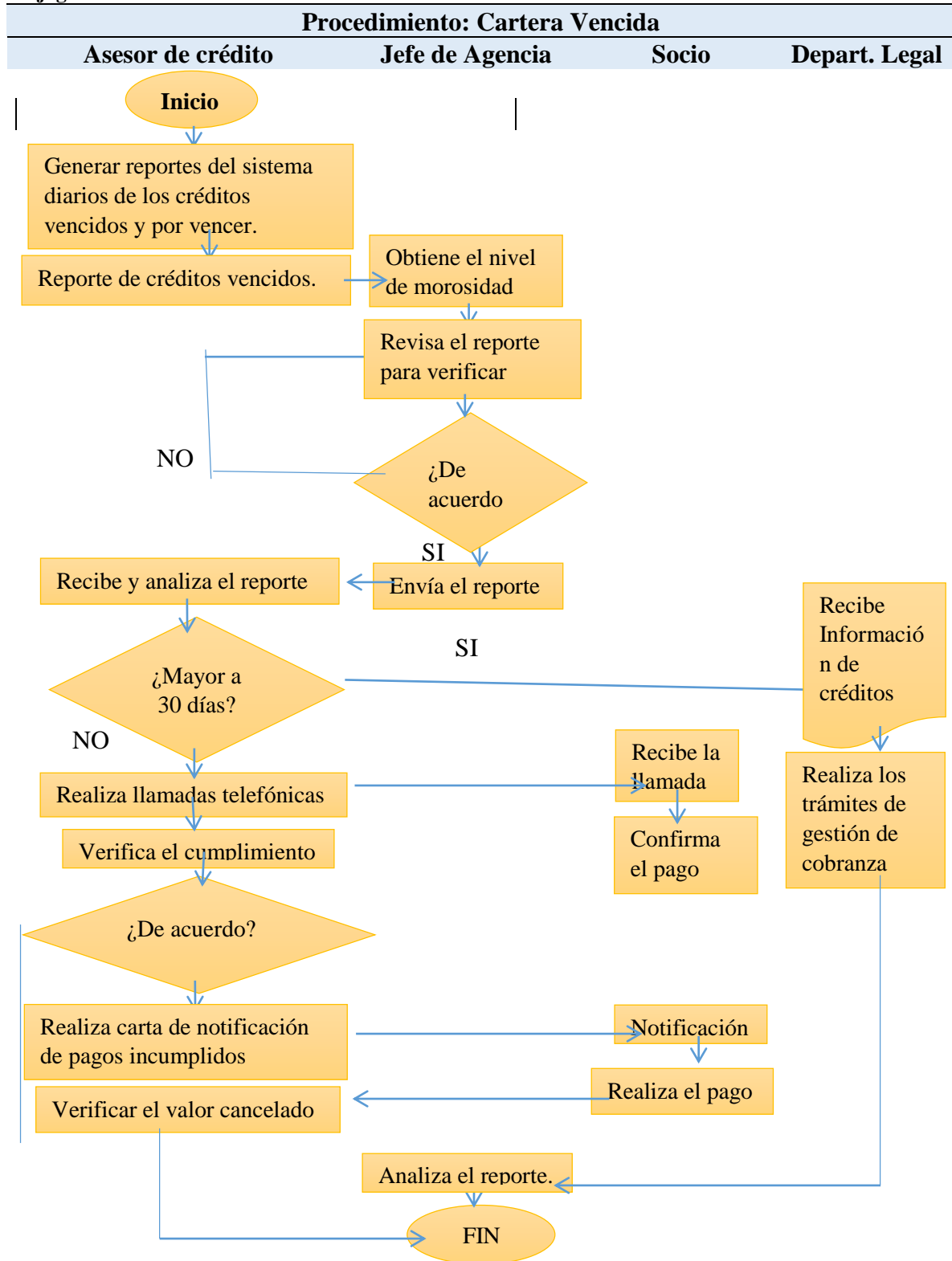
**Tabla 67:** Políticas de Cartera Vencida

<b>POLÍTICAS</b>	
<b>1</b>	Supervisar constantemente el cumplimiento de los pagos de acuerdo a los plazos y cláusulas de los contratos.
<b>2</b>	Gestionar de forma inmediata créditos que presenten morosidad.
<b>3</b>	Reimprimir y numerar las papeletas de ingresos para que exista orden en el archivo.
<b>4</b>	Registrar en el sistema el cobro realizado de la cuota vencida.
<b>5</b>	Realizar los cobros de las cuotas vencidas más los intereses en su totalidad.
<b>6</b>	Depositar los pagos de los clientes en su totalidad como máximo dentro de las 24 horas siguientes de realizado el cobro.
<b>7</b>	Archivar los documentos debidamente firmados tanto por el socio y por los representantes de la Cooperativa.

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

**Elaborado por:** Las Autoras.

**Flujograma 4:** Cartera Vencida



**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.  
**Elaborado por:** Las Autoras

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:**

La evaluación del sistema de control interno de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná en el sector crediticio, realizada por el sistema integrado COSO I entre octubre y diciembre, arrojó los siguientes resultados: con 421 puntos el área de crédito muestra niveles de confianza alta y bajo riesgo. El uso adecuado del manual de gestión ayudará a reducir los riesgos potenciales.

Una de las falencias es que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro no mantiene un manual de control interno para el área de crédito por lo que hay inconsistencias en las acciones tomadas por los empleados. No existe un control estricto sobre los préstamos otorgados, sus respectivos cobros y demandas de los socios; por lo que estos procesos se llevan a cabo de manera ineficiente. Por otra parte, no se realizan periódicamente copias de seguridad a la información y los programas desarrollados por la entidad.

Para recabar información se evaluaron los diversos procesos en cada una de las etapas del sistema crediticio de la cooperativa, así como también se realizaron entrevistas estructuradas a los funcionarios de las instituciones involucrados en este campo. Para ello, se realizó visitas in situ a fin de verificar directamente la información recopilada y los procesos realizados, esta evaluación permite diagnosticar la situación actual para luego presentar un informe de control interno al jefe de la agencia con las recomendaciones de mejora pertinentes.

Previo a la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos para el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná se realizó un análisis de riesgo por parte de la cooperativa a los procesos efectuados. Para llevar a cabo la propuesta de investigación se siguieron los siguientes pasos: El proyecto de investigación ha solucionado las brechas y riesgos existentes en el campo de los préstamos. Además, ha permitido el desarrollo de un manual de control interno que fortalecerá el área de crédito de la cooperativa mediante el seguimiento de los pasos determinados para la evaluación, otorgamiento y recuperación de préstamos.



## 15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Se encontró que las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro Sierra Centro La Maná estaban en línea con las estructuras financieras, pero sin controles internos estrictos y por lo tanto no se podía verificar el cumplimiento de las obligaciones, normas y políticas establecidas, dando como resultado altos índices de morosidad.
- La evaluación del control interno del sector crediticio mediante el método COSO I permitió identificar y analizar los riesgos que afectan a este ámbito, identificando un 84,20%, lo que significa un alto nivel de confiabilidad y un bajo nivel de riesgo.
- La medición de la rentabilidad mediante indicadores financieros y de rentabilidad nos demostró que tanto en el año 2020 como en el 2021 la cooperativa mantiene un nivel positivo y no genera pérdidas lo cual es ventajoso, pero no satisfactorio para la misma.
- Al desarrollar el manual de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná en materia de crédito, se ayuda a mejorar la parte crediticia estableciendo estándares de control para la ejecución eficiente y productiva de los procesos que permitan el logro de las metas institucionales.

## RECOMENDACIONES

- Se propone el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná para velar por el correcto funcionamiento del sistema de control interno, permitiendo realizar evaluaciones para identificar riesgos y evitar altos índices de morosidad.
- Un adecuado y constante seguimiento al control de la eficiencia de los procesos involucrados en la gestión de los recursos, de manera que los empleados eviten errores o fluctuaciones que afecten el normal desarrollo de las actividades de la Agencia.
- Manejar sus activos con mejor control para que puedan surgir positivamente en beneficio para la cooperativa como para los inversionistas de la misma y con ellos se puede mejorar la rentabilidad de la cooperativa.
- Se elaboró una propuesta de manual de control interno, cuyo objetivo es asegurar que los controles estén funcionando adecuadamente para el correcto desarrollo de los procesos y servir como referente de eficiencia y calidad institucional.

## 16. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACION DEL PROYECTO

Tabla 68: Presupuesto para la elaboración del proyecto.

FINANCIAMIENTO				
Rubros	Internas			Total
	Autofinanciamiento	UTC	Comunidad	
<b>Rubro 1:</b>				
Diagnosticar el estado actual del control interno en el área crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.				<b>\$60,00</b>
Actividades:				
Actividad 1:				
<b>Visita a la Cooperativa</b>	\$10,00			
Actividad 2:				
<b>Elaboración de instrumento de entrevista</b>	\$10,00			
Actividad 3:				
<b>Reunión con el jefe de agencia La Maná, para la recopilación de información actual del área de créditos.</b>	\$10,00			
Actividad 4:				
<b>Aplicación de entrevista.</b>	\$10,00			
Actividad 5:				
<b>Aplicación de encuesta al cliente</b>	\$10,00			
Actividad 6:				
<b>Análisis FODA</b>	\$10,00			
<b>Rubro 2:</b>				
<b>Investigando los procesos de control interno en el sector crediticio utilizando el modelo COSO I en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.</b>				<b>\$40,00</b>
Actividades:				
Actividad 1:				
<b>Cronograma de actividades</b>	\$10,00			
Actividad 2:				
<b>Elaboración de cuestionario.</b>	\$10,00			

Actividad 3:				
<b>Determinación de riesgos</b>	\$10,00			
Actividad 4:				
<b>Hallazgos</b>	\$10,00			
Componente 3:				
<b>Medir la rentabilidad en base a los ratios financieros en el área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra.</b>				<b>\$40,00</b>
Actividades:				
Actividad 1:				
<b>Análisis los estados financieros del período 2020 – 2021</b>	\$10,00			
Actividad 2:				
<b>Indicadores Financieros</b>	\$10,00			
Actividad 3:				
<b>Elaboración de Matriz de Incidencia</b>	\$10,00			
Actividad 4:				
<b>Informe de Control Interno</b>	\$10,00			
Componente 4:				
<b>Diseñar un manual de políticas y procedimientos en el área de créditos que ayuda al mejoramiento del área crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro.</b>				<b>\$80,00</b>
Actividades:				
Actividad 1:				
<b>Diseño del manual de políticas y procedimientos.</b>	\$20,00			
Actividad 2:				
<b>Elaboración un código de Ética.</b>	\$20,00			
Actividad 3:				
<b>Diseño políticas y procedimientos.</b>	\$20,00			
Actividad 4:				
<b>Elaboración los Flujogramas</b>	\$20,00			
<b>TOTAL</b>				<b>\$220,00</b>

**Fuente:** Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría.

**Elaborado por:** Las Autoras.



## 18. BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2018). *Planificación de la auditoría*. Málaga : IC Editorial.
- Almeida,, M., & Arrechavaleta, N. (2018). Responsabilidad social empresarial y sus limitaciones en el contexto académico universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 87-103.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito: Registro Oficial 449.
- Barreiro, I., Delgado, M., García, T., & Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 205-240.
- Barreto Ferreira, J. (2018). Modelos explicativos del proceso de innovación tecnológica en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(79), 387-405.
- Barriga Haz, K. D. (Octubre de 2018). *PROCESO FINANCIERO DE LA EMPRESA “DECOSIND S.A.”*. Obtenido de PROCESO FINANCIERO DE LA EMPRESA “DECOSIND S.A.”: [http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4671/BARRIGA\\_HAZ\\_KENYA%20DENISSE\\_INGENIER%c3%8da\\_EN\\_CONTABILIDAD\\_Y\\_AUDITOR%c3%8da\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4671/BARRIGA_HAZ_KENYA%20DENISSE_INGENIER%c3%8da_EN_CONTABILIDAD_Y_AUDITOR%c3%8da_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Belloso, L., Fernández, N., & Álvarez, D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia*, 81-99.
- Cáceres Cuvina, L. P. (2021). *La auditoría financiera a la empresa Solórzano Proveedora de Rulimanes, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019*. Riobamba: ECOE. Obtenido de La auditoría financiera a la empresa Solórzano Proveedora de Rulimanes, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2019: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16982/1/72T01394.pdf>

- Calle, G. O., Narváez, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Ciencia económicas y empresariales*, 429-465.
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dialnet*, 6(1), 429-465.
- Camacho, W., Gil Espinoza, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 22-29.
- Cardenas Lopez, S. J., & Miranda Rivadeneira, D. C. (2017). *Planificación del Control Interno Contable para Trinyfresh S.A. basado en COSO II*. Obtenido de Planificación del Control Interno Contable para Trinyfresh S.A. basado en COSO II:  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23003/1/Planificaci%  
 c3%b3n%20de%20Control%20Interno%20Contable%20para%20Trinyfresh%20S.A.%20basado%20en%20COSO%20III.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23003/1/Planificaci%c3%b3n%20de%20Control%20Interno%20Contable%20para%20Trinyfresh%20S.A.%20basado%20en%20COSO%20III.pdf)
- Cespedes Santamaria, S. C., & Rivera Cordova, L. N. (diciembre de 2019). *Los Ratios Financieros*. Obtenido de Los Ratios Financieros:  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2591/Susana\\_Tra\\_bajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2591/Susana_Tra_bajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez Cisneros, C. (2019). *Diseño de un Sistema Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. de la ciudad de Ibarra y los Procesos Operativos*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Cóndor Pumisacho, J. (diciembre de 2019). *MATRICES DE TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS*. Obtenido de MATRICES DE TRANSICIÓN DEL SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS:  
<https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico>

- Confederacion Alemana de Cooperativas. (2016). *Manual de Control Interno para Cooperativas de Ahorro y Crédito Popular* (Vol. IV). Quito, Ecuador: Capacitación America Latina y el Caribe.
- Delgado, A., Carreño, N., & Zambrano, M. (2020). Los beneficios tributarios y su incidencia en la reactivación económica de Manabí, Ecuador, luego del terremoto del 16 de abril de 2016. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1-24.
- Díaz, L. (2011). *La observación*. Ciudad de México: UNAM.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 1-11.
- EcuRed contributors. (11 de Julio de 2013). *Método de análisis histórico-lógico*. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/M%C3%A9todo\\_de\\_an%C3%A1lisis\\_hist%C3%B3rico-l%C3%B3gico](https://www.ecured.cu/M%C3%A9todo_de_an%C3%A1lisis_hist%C3%B3rico-l%C3%B3gico)
- Gaitán, F., & Golovina, N. (2021). La Competitividad De La Micro, pequeña Y Mediana Empresa Mediante La gestión De Sus Recursos. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, 115 - 135.
- Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. Tucumán, Argentina: Universidad Nacional de Tucumán.
- Gualmatan, J. D. (25 de marzo de 2019). *Evidencias de auditoria*. Obtenido de Evidencias de auditoria: <https://prezi.com/p/ml4flnsy8kje/evidencias-de-auditoria/>
- Izar Landeta, J., & Ynzunza Cortés, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 47-62.
- Loaiza Vivanco , T. (2019). *El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas- Cusco 2018*. Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco.
- López, J. F. (18 de 01 de 2023). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>



- López, J., & Laitón, S. (2018). Estado del arte sobre problemáticas financieras en pymes: estudio para América Latina. *Revista EAN*(85), 163 - 179.
- Luna Jacho, W. D. (2021). *Modelo de prevención y detección del riesgo en la gestión del crédito de consumo en el sector bancario*. Obtenido de Modelo de prevención y detección del riesgo en la gestión del crédito de consumo en el sector bancario: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11320/1/16857.pdf>
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2020). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 1-17.
- Luque, A., & Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador el desafío de ser Cooperativas. *Dialnet*, 76-92.
- Mantilla, S. (2019). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Mendoza Paez, E. (29 de mayo de 2021). *Plan de auditoría para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad basados en el programa de auditoría para el sg de la inocuidad en la norma ISO 22000:2018 a la panadería artesanal Don Josué*. Obtenido de Plan de auditoría para el programa de auditoría interna al sistema de gestión de calidad basados en el programa de auditoría para el sg de la inocuidad en la norma ISO 22000:2018 a la panadería artesanal Don Josué: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/41699>
- Mendoza, J., Prado, E., García, K., & Salazar, R. (2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social. *Espacios*, 39(28), 1-32.
- Mero-Vélez, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 3(8), 84-102.
- Mesén Figueroa, V. (2014). El Riesgo de Auditoría y sus Efectos sobre el Trabajo del Auditor Independiente. *TEC Empresarial*, 3, 9-12.

- Morales Noriega, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 13-21.
- Narváez, O., & Villega, L. (2014). *Introducción a la investigación: guía interactiva*. Veracruz: Universidad de Veracruzana.
- Peñaherrera Melo, J., & Luque González, A. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(138), 1-17.
- Perez Rendon, S. C. (3 de abril de 2017). *Hallazgos y evidencias de Auditoria*. Obtenido de Hallazgos y evidencias de Auditoria: <https://es.slideshare.net/SindyCarolinaPerezRe/hallazgos-y-evidencias-de-auditoria>
- pro, Q. (14 de 01 de 2023). *Question pro*. Obtenido de Question pro: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283.
- Rivas Macías, A. I. (2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 336-360.
- Sáenz, L. (2020). STADOS FINANCIEROS: COMPETENCIA CONTABLE BÁSICA EN LA FORMACIÓN DE CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS . *REVISTA SABERES APUDEP*, 69-81.
- Sierra Centro;. (03 de enero de 2023). *Cooperativa de Ahorro y Credito Sierra Centro* . Obtenido de [www.sierracentro.fin.ec](http://www.sierracentro.fin.ec)
- Sisalema Tisalema, B. (2013). *Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito "1. De Julio" Ltda., de la ciudad de Ambato, Parroquia Santa Rosa*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Souto, L., Marrero, Y., & Márquez, F. (2020). Incidencia de la Gestión de los Recursos Humanos en los resultados Organizacionales: ¿mito o realidad? *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 1-23.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Manual De Control Interno Para Las Asociaciones Y Cooperativas Financieras De La Economía Popular Y Solidaria*. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Zamarra, J., Pérez, D., & Pareja, A. (2020). El informe de auditoría en los países del MILA. *Desarrollo Gerencial*, 1-20.

Zambrano, F., Sánchez, M., & Correa, S. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 235-249.

Zorrilla, A. (8 de Enero de 2021). *Identidad y Desarrollo: el valor de ser*. Obtenido de identidadydesarrollo.com: <https://identidadydesarrollo.com/tecnica-de-investigacion-documental-o-bibliografica/>

## 19. ANEXOS

Anexo 1. Hoja de Vida Tutor del Proyecto

### HOJA DE VIDA

#### Datos Personales

**Nombres y Apellidos:** Rosa Marjorie Torres Briones

**Fecha de nacimiento:** 30 de agosto de 1974

**Trabajo Actual:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**Lugar de trabajo:** La Maná

**Dirección :** Quevedo

**Cargo:** Docente

**Nro. Teléfono:** 0994069974

**e-mail Institucional:** [rosa.torres@utc.edu.ec](mailto:rosa.torres@utc.edu.ec)

**e-mail personal:** [rtorresbriones@outlook.com](mailto:rtorresbriones@outlook.com)



#### Formación Académica

N	Títulos de Posgrado	Universidad	País	Año
1	Magister en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2013

N	Títulos de Pregrado	Universidad	País	Año
2	Contador Público Autorizado	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2009

N	Técnico Superior	Universidad	País	Año
3	Técnico Superior en Contabilidad y Auditoría	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO	Ecuador	2004

Magister en contabilidad y auditoría en la UTQ, contador público autorizado

Docente universidad técnica de Cotopaxi

Docente de universidad técnica estatal de Quevedo

**Anexo 2.** Hoja de Vida estudiante 1**CURRICULUM VITAE****DATOS PERSONALES:**

<b>Nombres</b>	: Milena Solange
<b>Apellidos</b>	: Arévalo Ruiz
<b>Cédula de Ciudadanía</b>	: 1206897983
<b>Fecha de Nacimiento</b>	: 29 de mayo del 2000
<b>Lugar de Nacimiento</b>	: Quevedo
<b>Estado Civil</b>	: Soltera
<b>Nacionalidad</b>	: Ecuatoriana
<b>Dirección de Domicilio</b>	: Valencia – Av. Arcos Pérez y C
<b>Teléfono</b>	: 0980770164 - 052948746
<b>Correo Electrónico</b>	: milsolange,arevalo@gmail.com

**ESTUDIOS REALIZADOS:**

<b>Primaria</b>	: Unidad Educativa “San Francisco de Asís”
<b>Secundaria</b>	: Colegio Particular “San Francisco de Asís”
<b>Tercer nivel</b>	: Universidad Técnica de Cotopaxi Especialidad Contabilidad y Auditoría (Cursando el 9 semestre)

**TÍTULOS OBTENIDOS:**

- Bachiller Unificado BGU.

**REFERENCIAS PERSONALES:**

**Víctor Hugo Arévalo Salguero**

**PROPIETARIO DE AGRICOLA BANANERA “NORALMITA”**

**C.I:** 1801392513

**Cel.:** 0993681831

**CECILIA MARYLIN RODRÍGUEZ MURILLO**

**GERENTA DE LA COMPAÑÍA 17 DE MAYO**

**C.I:** 1202389142

**Cel.:** 0985159631

## Anexo 3. Hoja de Vida estudiante 2

## CURRICULUM VITAE

### INFORMACIÓN PERSONAL

<b>Nombres y Apellidos</b>	Rosa Estefanía Luzuriaga Baño
<b>Cedula de Identidad</b>	0550462923
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento</b>	La Maná 01/08/2000
<b>Estado Civil</b>	Soltera
<b>Domicilio</b>	La Maná calle Amazonas
<b>Celular</b>	0988186905
<b>Correo electrónico</b>	rosa.luzuriaga2923@utc.edu.ec



### FORMACIÓN ACADÉMICA

<b>Primaria:</b>	Escuela “Dr. Leónidas García Ortiz”
<b>Secundaria:</b>	Colegio de Bachillerato “Once de Noviembre”
<b>Superior:</b>	Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

### TITULO

Bachillerato en Contabilidad y Administración

### REFERENCIAS PERSONALES

Cbo. Mauricio Zambrano	0984495133
Cbo. Darwin Anatoa	0963066543
Ing. Nelson Arroyo	0959659453



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 investigación al idioma Inglés presentado por los estudiantes Egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas, Arévalo Ruiz Milena Solange y Luzuriaga Baño Rosa Estefanía cuyo título versa CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO AGENCIA LA MANÁ PERIODO 2021, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo las peticiones hacer uso del presente certificado de la manera ética que considere conveniente.

La Maná, febrero del 2023

Atentamente,

MSc. Wendy Elizabeth Nuñez Moreira  
C.I: 0925025041

**DOCENTE DEL CENTRO DE IDIOMAS**

**Anexo 4.** Formato de entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**EXTENSIÓN “LA MANÁ”**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Entrevistado:** Jefe de Agencia Ing. Wilmer Alcaciega

**Entrevistador:** Arévalo Milena y Luzuriaga Estefanía

**Lugar:** COAC Sierra Centro Agencia La Maná

Fecha y hora:

1. ¿Sabe si la cooperativa cuenta con una política interna de control de crédito y está vigente?
2. ¿El departamento de crédito realiza revisiones regulares de desempeño?
3. ¿Se corrigen las deficiencias encontradas en el control interno?
4. ¿El comité de crédito analiza las solicitudes de préstamo y los documentos recibidos?
5. ¿Con que base legal cuenta la cooperativa?
6. ¿Con cuántos socios cuenta actualmente la cooperativa?
7. Para respaldar el cobro de crédito de los socios ¿Los documentos requeridos por la cooperativa son apropiados?
8. Para el otorgamiento de crédito ¿Los administradores de la institución brindan información oportuna y eficiente?
9. ¿Según la colocación de créditos realizada, en qué porcentaje se encuentra la morosidad?
10. ¿El seguimiento y control de los créditos otorgados es adecuado?



**Anexo 5.** Formato de entrevista dirigida al asesor de la area de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná.



**Entrevista dirigida al Asesor de Crédito de la  
“COAC Sierra Centro” - La Maná  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI –  
EXTENSIÓN LA MANÁ  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Entrevistado:** Asesor de Crédito

**Entrevistador:** Arévalo Milena y Luzuriaga Estefanía

**Lugar:** COAC Sierra Centro Agencia La Maná

Fecha:

Hora:

1. ¿Qué tipo de servicios financiero se realiza frecuentemente?
2. ¿Conoce las 5 C de crédito que garantiza mejor control de expedientes en colocación de créditos?
3. ¿A partir, desde que monto se considera necesaria garantía (firmantes) para su respaldo?
4. Para la aprobación de crédito ¿Cuánto tiempo se demora para su respectivo desembolso?
5. ¿Realiza análisis preliminares al revisar el expediente de un cliente?
6. A juzgar por la introducción de productos de micro finanzas en el primer trimestre, ¿cuál es el índice de incumplimiento?
7. ¿Cree que los socios de la empresa están satisfechos con los productos financieros que ofrece?
8. ¿Constituye una ventaja o desventaja, el hecho de que la Cooperativa Sierra Centro se encuentre controlada por la Superintendencia de economía popular y solidaria?
9. ¿Qué inconvenientes enfrentó por la falta de evaluación del control interno del proceso de otorgamiento de crédito?
10. ¿Cree que la aplicación del modelo de evaluación del proceso de control interno al crédito mejorará la emisión de crédito?

**Anexo 6.** Formato de encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Agencia La Maná.



**Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro - La Maná**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI -**  
**EXTENSIÓN LA MANÁ**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y**  
**AUDITORÍA**



**Entrevistado:** Socios de la Cooperativa Sierra Centro

**Entrevistador:** Arévalo Milena y Luzuriaga Estefanía

**Lugar:** COAC Sierra Centro Agencia La Maná

Fecha:

Hora:

**1. ¿De qué manera se enteró de los créditos que ofrece la cooperativa Sierra Centro?**

- a) Radio
- b) Televisión
- c) Prensa impresa
- d) Amistades

**2. ¿Qué tipo de crédito accedió usted?**

- a) Microcrédito
- b) Crédito de Consumo
- c) Crédito Estudiantil
- d) Crédito Hipotecario
- e) Crédito Vehicular

**3. ¿Está usted de acuerdo con la tasa de interés aplicada a su crédito?**

- c) SI
- d) NO

**4. ¿Está usted de acuerdo con las políticas de lineamientos dado por la cooperativa?**

- c) SI
- d) NO

**5. ¿Cuál fue el tiempo aproximado de espera desde la solicitud de crédito hasta su desembolso?**

- d) 1 Semana
- e) 15 días
- f) 1 mes o mas

**6. ¿Está de acuerdo con los plazos otorgados en los créditos?**

- c) SI
- d) NO

**7. ¿Recibió profesionalismo al momento de solicitar información de los créditos de la cooperativa?**

- c) SI
- d) NO

**8. ¿Existe seguimiento a la solicitud de su crédito de parte de los Asesores?**

- c) SI
- d) NO

**9. ¿Volvería a solicitar un crédito a la Cooperativa?**

- c) SI
- d) NO

**10. ¿Recomendaría a la cooperativa a sus amistades?**

- c) SI
- d) NO

**Anexo 7.** Cuestionario de Control Interno**AMBIENTE DE CONTROL**

N°	PREGUNTAS	SI	N O	Calificación		OBSERVACION
				Opt.	Obt	
1	¿Se han definido e impartido los valores éticos a los funcionarios de la Cooperativa?					
2	¿Se comunica dichos valores de manera documental o por medio de un instructivo?					
3	¿Existen tareas que no estén detalladas en el manual de funciones y que sean comunicadas por otro medio?					
4	¿Se sanciona el no cumplimiento de los valores éticos y de conducta?					
5	¿Es remunerado las horas extras acorde a la Ley Laboral?					
6	¿La entidad cuenta con un diseño de organigrama acorde a las funciones en el área de Crédito?					
7	¿El jefe de agencia desempeña correctamente su autoridad?					
8	¿La gerencia verifica el cumplimiento de los objetivos estratégicos en el área de crédito?					
9	¿El personal toma vacaciones 1 vez al año?					
10	¿Se realiza evaluaciones del desempeño del personal?					
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>						

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

N°	PREGUNTAS	SI	NO	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt.	Obt.	
1	¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgo?					
2	¿Cuenta la Cooperativa con un plan de contingencia en el caso de algún desastre natural?					
3	¿Se plantea métodos y técnicas para el mejoramiento de la entidad?					
4	¿Se adoptan medidas para determinar los riesgos?					
5	¿Está prohibido el ingreso de personal no autorizado al área de Caja?					
6	¿Los nuevos empleados están capacitados para mantenerse al día con los procesos?					
7	¿Se mantiene informado al jefe de agencia de presentarse problemas en el área de Crédito?					
8	¿Se facilita a los socios y clientes resolver eficientemente las inquietudes presentadas?					
9	¿La entidad cuenta con un manual de Crédito?					
10	¿En todo documento referente al crédito existen procesos de verificación de las firmas de los clientes?					
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>						

**ACTIVIDADES DE CONTROL**

N o	PREGUNTAS	S I	N O	Calificació n		OBSERVACIÓN
				Opt	Obt.	
1	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la entidad?					
2	¿Se realiza evaluaciones periódicas en el área de crédito?					
3	¿Los créditos son otorgados al tiempo establecido?					
4	¿Se realiza a los clientes una inspección eficiente para otorgar el crédito solicitado?					
5	¿Existe políticas apropiadas para el refinanciamiento de los créditos?					
6	¿Se presentan informes a la Comisión de Crédito?					
7	¿Se realizan reajustes de datos de los socios?					
8	¿Se comunica la planificación del área de crédito de manera oportuna?					
9	¿Existe un control estricto sobre los créditos asignados y sus respectivos cobros?					
10	¿Existe autorización previa para realizar pagos a cuentas de clientes después de la aprobación del crédito?					
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>						

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

N o	PREGUNTAS	S I	N O	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt	Obt.	
1	¿Existen sanciones por el incumplimiento de las normas internas y externas?					
2	¿Se dispone de un reglamento para recibir bienes en forma de pago?					
3	¿La empresa tiene una política escrita con respecto a las licencias de software?					
4	¿Existen controles para evitar el uso de programas no permitidos?					
5	¿Se han definido procedimientos de recuperación de respaldo?					
6	¿Existe un plan de recuperación en caso de pérdida de información?					
7	¿Se han definido estrategias para la protección de los respaldos?					
8	¿Existe restricciones en el acceso de las instalaciones de la Cooperativa?					
9	¿Existe un control de acceso a las computadoras de cada área?					
10	¿Para acceder a los programas se utilizan contraseñas e identificadores personales?					
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>						

**MONITOREO Y CONTROL**

N°	PREGUNTAS	SI	NO	Calificación		OBSERVACIÓN
				Opt	Obt.	
1	¿Se realiza un seguimiento a las quejas y sugerencias de los socios y estas sean corregidas de forma definitiva?					
2	¿Cubre todas las áreas de la empresa el plan anual de Auditoria Interna?					
3	¿La Gerencia recibe una copia de todos los informes de Auditoria Interna?					
4	¿Se acatan las recomendaciones de Auditoria interna?					
5	¿ La Junta de Vigilancia realiza el seguimiento de las observaciones y recomendaciones presentadas por el auditor externo?					
6	¿Tiene el director de la agencia conocimientos y/o experiencia en gestión?					
7	¿Existe una cantidad fija por parte de la cooperativa para protección en contra los riesgos?					
8	¿Se cuidan las claves de acceso al sistema?					
9	¿Existe una persona que controla la puntualidad de los funcionarios?					
10	¿Se utiliza la información crediticia y de cobranzas como una herramienta de control para verificar que se están cumpliendo las metas?					
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>						



**Anexo 8. Evidencias fotograficas****EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS****Foto 1:** Visita a la cooperativa**Foto 2:** Aplicación de entrevista