



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017"

Proyecto Presentado Previo a la Obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría

AUTORES:

Cofre Herrera Elvia Beatriz

Herrera Camalle Sandra Elizabeth

TUTOR:

Msc. Erazo Castillo José Javier

PERIODO:

LATACUNGA – ECUADOR

Agosto - 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Cofre Herrera Elvia Beatriz y Herrera Camalle Sandra Elizabeth, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIÓDO ECONÓMICO 2017"**, siendo el ING. JOSÉ ERAZO el, tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Cofre Herrera Elvia Beatriz

C.C: 050339792-9



Herrera Camalle Sandra Elizabeth

C.C: 050400685-9

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017", de Cofre Herrera Elvia Beatriz y Herrera Camalle Sandra Elizabeth, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio, 2018

El Tutor

Firma



Msc. Erazo Castillo José Javier

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 Unidad Académica de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Cofre Herrera Elvia Beatriz y Herrera Camalle Sandra Elizabeth con el título de Proyecto de Investigación: **"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017"**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, Julio 2018

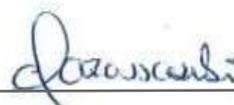
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

DRA. PATRICIA GERALDINA LÓPEZ FRAGA

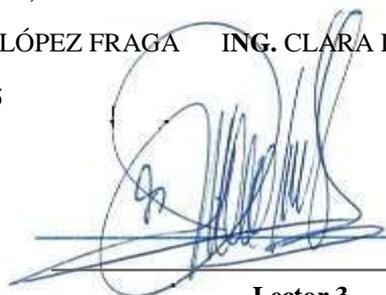
CC: 050220785-5



Lector 2

ING. CLARA DE LAS MERCEDES RAZO ASCAZUBI

CC:050276531-6



Lector 3

**DR. LUIS DAVID MOREANO
MARTINEZ**

CC: 050230796-0

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por que con sus bendiciones ha guiado mi vida, en segundo lugar a cada uno de los integrantes que forman parte de mi familia de manera especial a papi Antonio y mami Isabel que han sido el pilar fundamental ya que con sacrificio me brindaron su apoyo incondicional y por haber puesto su confianza en mí la cual no les defraude en ningún momento y que sin duda alguna con amor corrigieron mis errores y celebraron mis triunfos.

De igual manera a mi hermano German y mi cuñada Irene, que con sus consejos me ayudaron afrontar los retos y dificultades que se me presentaron a lo largo de mi vida personal y profesional; que cuando muchas de las veces quería desmayar me daban ese apoyo moral para continuar con mi camino.

A Mario, por su apoyo, comprensión, amistad y sobre todo por ser parte significativa durante mi vivencia diaria en la etapa universitaria.

A mi compañera Sandra porque juntas hicimos posible este trabajo investigativo, por demostrar la dedicación, paciencia necesaria y por motivarme a seguir adelante en los momentos de desesperación y desilusión.

ELVIA

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a dios por darme la fuerza y sabiduría de seguir adelante para poder cumplir este sueño tan anhelado, también porque puso en mi camino buena persona que han sido un apoyo y compañía durante el trabajo del proyecto de investigación.

A mis padres Manuel Herrera y Blanca Camalle por brindarme su apoyo incondicional y el esfuerzo realizado al darme la oportunidad de ser una gran profesional.

De igual manera A mis hermanos Mayra, Diego, Tatiana y Anthony, que con su apoyo me ayudaron a enfrentar estas y dificultades que se presentaron a lo largo de mi vida profesional.

A mi compañera de proyecto de investigación por confiar y creer en mí.

Finalmente agradecer a la universidad técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas y permitirme formarme como una profesional, a docentes que inculcaron sus conocimientos y en especial a los docentes que hicieron posible la terminación del proyecto de investigación.

SANDRA

DEDICATORIA

A Dios, por haberme regalado la vida que me permitió llegar a este momento tan especial como es cosechar este triunfo y en los momentos difíciles me ha enseñado a valorarlos cada día más.

A mi madre Isabel por ser la persona que me acompañó durante todo mi trayecto universitario y de vida; y a mi papi Antonio por sus principios y valores infundidos.

A mis hermanos Rubén, Fernando, Geovanny, Germán, Diego quienes han velado por mí bienestar durante este dificultoso camino para convertirme en una profesional de éxito.

A mi hermana Margarita, que siempre ha estado junto a mí brindándome su confianza y el apoyo incondicional necesario durante el trayecto del camino de la vida.

A Irene que la vida me puso en mi camino como mi amiga y casi hermana que con sus consejos y preocupación estuvo al pendiente del progreso de mis estudios.

A mis sobrinos Roger, Antonella, Paul, Alejandro, Christopher, Edward, Adrián, Britany y Lenin porque sé y estoy segura que seré para ellos el ejemplo a seguir.

Finalmente a mis maestros que fueron los responsables y contribuyeron a la formación académica universitaria y al asesoramiento para la elaboración de este trabajo investigativo

ELVIA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto con todo cariño a dios por brindarme salud y mucha fortaleza para lograr mis metas.

A mis padres por ser los guías y soporte permanente en mi vida para desarrollarme personalmente y profesionalmente, por ser mi ejemplo de vida, perseverancia y superación.

A mis hermanos que de alguna u otra manera han ayudado a concluir con mi meta y convertirme en una gran ingeniera en contabilidad y auditoría.

SANDRA

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: "EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIÓDO ECONÓMICO 2017"

AUTORES:

COFRE HERRERA ELVIA BEATRIZ

HERRERA CAMALLE SANDRA ELIZABETH

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño, ubicada en el cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, planteando como objetivo general Evaluar el Control Interno al Departamento de Créditos y Cobranzas en el periodo económico 2017, para llevar a cabo un buen manejo crediticio y gestionar los riesgos potenciales y reales que afectan a los recursos económicos. La metodología utilizada para la realización del proyecto de investigación está basada en el método deductivo que parte de datos generales y válidos, deduciendo el razonamiento lógico con estudios de principios frecuentes para comprobar su validez. El método inductivo que sirve para la obtención de un conocimiento global del control interno. Las técnicas empleadas son la encuestas y la entrevista que se realizó a los clientes, gerente y jefe de créditos lo que fue necesario para valorar el ente de estudio, cuestionario de control interno que evaluará los procesos de la cooperativa estableciendo puntos débiles y planteando herramientas de control y operaciones correctivas. Como resultados se obtuvo a través de la Evaluación del Control Interno permitirá disminuir el riesgo y aumentara el nivel de seguridad en cuanto a la obtención de los objetivos en relación a la eficiencia y validez de los procesos a su vez la confiabilidad de información administrativa al cumplimiento de métodos, herramientas y estrategias aplicadas. A medida que la investigación logrará un impacto dentro del Departamento de Créditos y Cobranzas, la ampliación del nivel de confianza en los potenciales inversionistas y por medio de ello el incremento del capital, también socialmente

contribuirá a brindar atención de calidad al socio fomentando capacitaciones periódicamente al personal en general, lo cual beneficiará directamente a la cooperativa.

PALABRAS CLAVE: Control interno, Evaluación, Créditos y Cobranzas y Cooperativa.

**COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES**

TITLE: "EVALUATION OF INTERNAL CONTROL TO THE DEPARTMENT OF CREDITS AND COLLECTIONS OF THE COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, LOCATED IN THE CANTON LATACUNGA PROVINCE OF COTOPAXI IN THE ECONOMIC PERIOD 2017"

AUTHORS:

COFRE HERRERA ELVIA BEATRIZ

HERRERA CAMALLE SANDRA ELIZABETH

SUMMARY

The present research project was carried out at the Monseñor Leónidas Proaño Savings and Credit Union, located in the province of Cotopaxi, Latacunga city, proposing as a general objective to Evaluate the Internal Control to the Credit and Collections Department in the 2017 economic period, to carry out good credit management and manage the potential and real risks that affect economic resources. The methodology used for the realization of the research project is based on the deductive method that starts from general and valid data, deducting the logical reasoning with studies of frequent principles to verify its validity. The inductive method that serves to obtain a global knowledge of internal control. The techniques used are the surveys and the interview that was carried out with the clients, manager and head of credits, which was necessary to assess the study entity, internal control questionnaire that evaluated the cooperative's processes, establishing weak points and posing tools of control and corrective operations. As results obtained through the evaluation of internal control will reduce the risk and increase the level of security in terms of obtaining the objectives in relation to the efficiency and validity of the processes in turn the reliability of administrative information to compliance of methods, tools and strategies applied. As the research will achieve an impact within the credit and collections department, the expansion of the level of confidence in potential investors and through this the increase in capital, will also contribute

socially to provide quality care to the member, fostering periodic training to the staff in general, which will directly benefit the cooperative.

KEYWORDS: Internal Control, Evaluation, Credits and Collections.



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 las señoritas investigadoras: Cofre Herrera Elvia Beatriz y Herrera Camalle Sandra Elizabeth, cuyo título versa "**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIÓDO ECONÓMICO 2017**", lo realizo bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

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

Latacunga, Agosto del 2018

Atentamente,

Lic. José Ignacio Andrade Moran
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050310104-0



ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	Pág
PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
AVAL DE TRADUCTORA.....	xi
ÍNDICE.....	xii
ÍNDICE.....	xiii
ÍNDICE.....	xiv
ÍNDICE.....	xv
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	3
5 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
6 OBJETIVOS.....	5
7 Actividades Y Sistemas De Tareas En Relación A Los Objetivos Planteados.....	6
8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	7
8.1 Antecedentes.....	7
8.2 Categorías Fundamentales.....	7
8.3 Marco Teórico.....	7
8.3.1 Cooperativismo	7
8.3.2 Cooperativas De Ahorro Y Crédito	8
8.3.3 Características Sobresalientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	8
8.3.4 Crédito	9
8.3.4.1 El Proceso del Ciclo del Crédito.....	10
8.3.4.2 Las Cinco “C” del Crédito	10
8.3.4.2 Las Cinco “C” del Crédito	11
8.3.4.2 Las Cinco “C” del Crédito	12
8.3.4.3 Ventajas y Desventajas del Crédito.....	12

8.3.4.4	Riesgo	13
8.3.4.5	Riesgo de Crédito	13
8.3.4.5	Riesgo de Crédito	14
8.3.4.6	Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria	14
8.3.4.7	Cuál es el Objeto de La Ley de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	15
8.3.4.8	Como se Nombra al Gerente de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	15
8.3.4.9	Cobranzas	16
8.3.5	Control Interno.....	16
8.3.5	Control Interno.....	17
8.3.5.1	Importancia del Control Interno	17
8.3.5.2	Principios del Control Interno	18
8.3.5.2	Principios del Control Interno	19
8.3.5.3	Clasificación del Control Interno.....	19
8.3.5.3	Clasificación del Control Interno.....	20
8.3.5.4	Componentes de Control Interno.....	20
8.3.5.4	Componentes de Control Interno.....	21
8.3.5.5	Objetivos de un Sistema de Control Interno.....	22
8.3.5.6	Beneficios de Contar con un Sistema de Control Interno.....	22
10.	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	23
10.1	Tipo de Investigació.....	23
10.1.2	Investigación Descriptiva	23
10.1.3	Investigación Documental.....	23
10.1.4	Investigación de Campo	23
10.1.5	Método deductivo	23
10.1.6	Método inductivo	24
10.2	TÉCNICAS.....	24
10.3	VARIABLES.....	25
10.4.1	Reseña historica.....	25
10.4.2	Razón social.....	25
10.4.3	Visión.....	26
10.4.4	Misión	26
10.4.5	Ubicación Geográfica	26
10.4.6	Estructura organizacional	27
10.4.7	Líneas de productos.....	27
10.4.7	Líneas de productos.....	28
10.4.7	Líneas de productos.....	29
10.4.7	Líneas de productos.....	30
10.3.8	Tasa de Interés	31
10.3.8	Tasa de Interés	32
10.3.8	Tasa de Interés	33
11.	RESULTADOS	34
11.2	Informe del Control Interno	35

11.2.1	Informe del Control Interno	36
11.1.2	Informe del Control Interno	37
11.2.1	Informe del Control Interno	38
12.	Impactos (Técnicos, sociales y económicos)	39
13.	PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO.....	40
14.	CONCLUSIONES.....	41
14.1	RECOMENDACIONES	42
15.	BIBLIOGRAFÍA	43
15.	BIBLIOGRAFÍA	44
16	ANEXOS.....	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Contenido	Pág.
Anexo 1: Hoja de vida del Docente.....	47
Anexo 2: Hoja de vida del Postulante.....	48
Anexo 2: Hoja de vida del Postulante.....	49
Anexo 3: Cuestionario del Componente Ambiente de Control y su cálculo	50
Anexo 4: Cuestionario del Componente Evaluación de Riesgos y su cálculo	52
Anexo 5: Cuestionario del Componente Actividad de Control y su cálculo	54
Anexo6:Cuestionario del Componente de Información y Comunicación y su cálculo.....	56
Anexo 7: Cuestionario del Componente Seguimiento y su cálculo.....	58
Entrevistas aplicada a la socios para el levantamiento de información.....	60
Entrevistas aplicada al departamento de Créditos y Cobranzas para el levantamiento de información.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág
Tabla N° 1 Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados.....	6
Tabla N° 2 Nivel de riesgo.....	23
Tabla N° 3 Variables.....	27
Tabla N° 4 Tasa de Interés	33
Tabla N° 5 Persona que integra el departamento de créditos y cobranzas.....	34
Tabla N° 6 índice crediticio.....	34
Tabla N° 7 Presupuesto para la Elaboración del Proyecto.....	41
Tabla N° 8 Pregunta 1.....	60
Tabla N° 9 Pregunta 2.....	61
Tabla N° 10 Pregunta 3.....	62
Tabla N° 11 Pregunta 4.....	63
Tabla N° 12 Pregunta 5.....	64
Tabla N° 13 Pregunta 6.....	65
Tabla N° 14 Pregunta 7.....	66
Tabla N° 15 Pregunta 8.....	67
Tabla N° 16 Pregunta 9.....	68

Tabla N° 17	Pregunta 10.....	69
-------------	------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido		Pág.
Gráfico N° 1	Categorías Fundamentales.....	7
Gráfico N° 2	Ventajas de Otorgar un Crédito.....	21
Gráfico N° 3	Ventajas de Otorgar un Crédito.....	21
Gráfico N° 4	Estructura organizacional	29
Gráfico N° 5	índice crediticio.....	34
Gráfico N° 6	Pregunta 1.....	60
Gráfico N° 7	Pregunta 2.....	61
Gráfico N° 8	Pregunta 3.....	62
Gráfico N° 9	Pregunta 4.....	63
Gráfico N° 10	Pregunta 5.....	64
Gráfico N° 11	Pregunta 6.....	65
Gráfico N° 12	Pregunta 7.....	66
Gráfico N° 13	Pregunta 8.....	67
Gráfico N° 14	Pregunta 9.....	68
Gráfico N° 15	Pregunta 10.....	69

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
PROYECTO DE TITULACIÓN I

1. INFORMACIÓN GENERAL

"EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO, UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIÓDO ECONÓMICO 2017"

Fecha de inicio:

Octubre del 2017

Fecha de finalización:

Agosto del 2018

Lugar de ejecución:

Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi Zona 3 Cooperativas de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Contabilidad y Auditoría

Área de Conocimiento:

Estudios contables y auditoría

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera:

Estudios contables y auditoría

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación se enfoca en la Evaluación del Control Interno al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño tomando como punto de partida que dentro de toda organización el Sistema de Control Interno se constituye en el apoyo gerencial de la administración, éste se utiliza con el propósito de proteger los activos de la organización enfocados en fomentar la eficacia de las operaciones y alentar el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes.

En la actualidad tanto las organizaciones públicas y privadas se encuentran expuestas a errores internos, pero también a acciones que de manera accidental o no, exponen pérdidas dentro de la organización; haciendo referencia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito monseñor Leónidas Proaño, dentro del departamento de Crédito y Cobranza se considera una área que mayor responsabilidad tiene para el funcionamiento eficiente de la organización, a través del cobro inmediato a los deudores, así como las medidas que se tomaran en caso de incumplir el pago en fechas establecidas; todas estos procedimientos enfocados en mantener el equilibrio, liquidez y solvencia de la entidad.

La población para el desarrollo de la presente investigación está constituida por los directivos, empleados y trabajadores, mediante el uso de técnicas de investigación tales como: encuesta y entrevista se recopilara información suficiente y necesaria, se podrá estructurar el Sistema de Control Interno de la cooperativa en relación al estudio del Departamento de Crédito y Cobranza.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La presente investigación acerca de la Evaluación de Control Interno al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño en el periodo económico 2017, tiene como finalidad investigar la existencia del manual de procedimiento que rija las diferentes actividades del Departamento de Crédito y Cobranza de la institución, desde las funciones hasta la manera de proceder al incumplimiento del pago de créditos por parte de los clientes.

La evaluación del control interno al Departamento de Crédito y Cobranza permitirá identificar falencias dentro del proceso, además las diferentes actividades que realizan para mejorar la económica de la entidad, con la investigación propuesta aportaremos ideas para mejorar o reestructurar el manual de procesos mediante estrategias o métodos que utiliza la cooperativa para la adecuada valoración de los sujetos de crédito establecidos por el departamento de créditos y cobranzas.

Finalmente se puede manifestar que mediante el proyecto de investigación existirán varias personas beneficiadas, principalmente los Directivos y Empleados, debido que mediante los resultados obtenidos de la misma se podrá tomar decisiones enfocadas en mejorar las actividades que se desempeñan en el Departamento de Crédito y Cobranza a través del cual se protegerá la liquidez y solvencia de la organización.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Los principales beneficiarios de este proyecto de investigación son: Gerente General, Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza, Empleados y Socios de la entidad en investigación.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué manera la evaluación del Control Interno optimizará al Departamento de Créditos y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño en el período económico 2017?

La cooperativa de ahorro y crédito monseñor Leónidas Proaño, es una entidad financiera, privada cuyo objetivo es brindar ayuda a sectores vulnerables específicamente agrícola y ganadero, para el mejorar la estabilidad económica de la sociedad.

Principalmente la cooperativa, realizar actividades de intermediación financiera, a través de las regulaciones y principios en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La investigación es analizar los aspectos que contemplan la aplicación de la evaluación de control interno dentro del departamento de créditos – cobranzas, el problema nace por la necesidad de la cooperativa, al realizar un diagnóstico de la situación actual de la operatividad, falta de pagos oportunos de los clientes provocando elevados índices de morosidad, disminuyendo la liquidez de la misma.

6. OBJETIVOS:

Objetivo General

- Evaluar el control interno al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño, ubicada en el Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi en el periodo económico 2017.

Objetivo Específicos

- Desarrollar conceptos y definiciones de aspectos relacionados con el Control Interno, Cooperativismo y la eficiencia para sustentar el marco teórico.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de las normas y políticas de créditos, para conocer específicamente los controles en la gestión de créditos.
- Ejecutar la Evaluación de Control Interno al Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa.

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

TABLA N.- 1

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la actividad (Técnicas e Instrumentos)
Desarrollar conceptos y definiciones de aspectos relacionados con el Control Interno, Cooperativismo y la eficiencia para sustentar el marco teórico.	Recolectar información, datos primarios y secundarios mediante citas bibliográficas e información histórica de la cooperativa.	Obtener como sustento el marco teórico.	Las técnicas de investigación a utilizar son: Entrevista Encuesta
Evaluar el nivel de cumplimiento de las normas y políticas de créditos, para conocer específicamente los controles en la gestión de crédito.	Analizar los manuales y organigramas planteados internamente por la cooperativa.	Según la cantidad de créditos se identificará la morosidad que pueda existir, también se conocerá el monto que otorga según su capital.	Las técnicas de investigación a utilizar son: Observación Documental
Ejecutar la evaluación de Control Interno al departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa plasmando en un informe.	Revisión de la documentación de cada socio.	Obtener estrategias claras para la propuesta en mención, y entregar recomendaciones útiles para el departamento de créditos y cobranzas.	Las técnicas de investigación a utilizar son: Entrevista Estudio de campo

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Las investigadoras

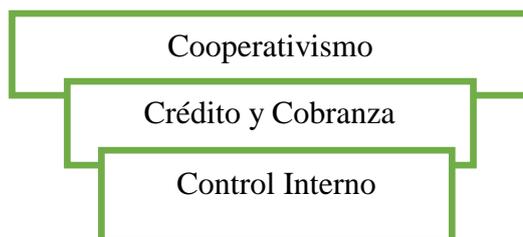
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1 Antecedentes

Con el propósito de conocer como se ha ido evolucionando a través del tiempo, es conveniente revisar las contribuciones de los autores que han incidido de manera muy significativa.

8.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRÁFICO N.- 1



Fuente: Varios Autores
Elaborado por: Las investigadoras

8.3 MARCO TEÓRICO

8.3.1 Cooperativismo

De Augusto Celis Minguet (1994) menciona: Cooperativismo como un «movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa». Igualmente plantea que las cooperativas, a diferencia de las empresas mercantiles, representan una sociedad de personas fundamentada en la igualdad de derechos de sus miembros en cuanto a la gestión social, en función del logro del objetivo común. (p, 138)

Robert (2015) menciona: Se debe tener en claro que el cooperativismo sencillamente es un ligado de diversas personas ya sea naturales o jurídicas que forman o pertenecen a una parte de una sociedad ya que si es el caso del Ecuador deben estar legalizada por la Superintendencia de bancos que es aquella entidad que busca respaldar y beneficiar las actividades micro empresariales del país. (p, 3)

De Humberto Maturana (2010) menciona: El cooperativismo puede ser entendido como un sistema de colaboración biológico-cultural y relacional operacional, que permite

ampliar el entendimiento de la existencia humana a través de la dinámica biológico cultural en la cual se origina, realiza y conserva lo humano. (p, 252)

Para las investigadoras El cooperativismo es la organización de instituciones, mutualistas formado por un grupo de personas, con la finalidad de ayudar a todos los sectores que tengan menos recursos financieros, proporcionándoles préstamos o créditos con tasas de interés más bajas para que puedan tener una mejor calidad de vida para su familia.

8.3.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Una Cooperativa de Ahorro y Crédito es una entidad con actividad bancaria que se rige por los métodos operativos y las normas también comunes a los bancos y las cajas de ahorros, pero que se diferencia de ellas en la finalidad perseguida y en su sistema y procedimiento de gobierno (Melian, Palomo, Sanchis y Soler 2006).

Roitter (2004) menciona: Las Cooperativas de Ahorro y Crédito también se encuentran catalogadas dentro del tercer sector como organizaciones no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes, las cuales se han considerado como organizaciones alternas al Estado y a las empresas, avanzando en la idea de entidades asociativas como proveedores de servicios de bienestar. (p, 1)

Dávila L, (2004) menciona: Es un modelo de democracia participativa viable, en el cual se desea remplazar las prácticas jerarquizadas y burocráticas por prácticas democráticas y participativas en las que se ejerza el poder de una manera diferente, puesto que no es una empresa de capital y el principio que convoca es la propuesta del ser “humano por encima del dinero”. Pudiéndose, entonces, de esta manera afirmar que la cooperativa es una empresa de carácter humanista. (p, 32)

Para las investigadoras las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades que se estructuran a través de normas, política en función de ayuda y aspiraciones de recursos económicos, sociales y culturales.

8.3.3 Características sobresalientes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Canta (2003) menciona: Las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público, son entidades asociativas. La calidad de socio se adquiere voluntariamente, tanto en las cooperativas abiertas, las cuales no tienen criterios definidos de pertenencia, como en las cooperativas cerradas, las que sí establecen criterios de pertenencia más estrictos. Son los socios quienes pueden hacer depósitos y quienes pueden solicitar préstamos. Son los socios también, quienes, a través de la participación en la Asamblea

General, eligen a los miembros de los Consejos de Administración y de Vigilancia. Las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros son consideradas intermediarios financieros, sin embargo no califican como empresas del sistema financiero en el sentido asumido por la Ley N° 2670210. Estas cooperativas no requieren autorización de la SBS para constituirse y por tanto carecen de supervisión y control directo. Si bien estas entidades realizan intermediación financiera, al mismo tiempo, y a diferencia de las empresas que conforman el sistema financiero, son manejadas directamente por los socios, es decir, por los propios “depositantes”. La característica de ser socio-depositante, obliga a precisar la distinción entre los aportes realizados como socios cooperativistas, los cuales conforman el capital social de las cooperativas, representando un capital en riesgo, debiendo este capital responder por las obligaciones contraídas por la cooperativa; y los depósitos que realizan los socios, fondos recaudados para la realización de intermediación financiera. Generalmente, los aportes mínimos de los socios son relativamente pequeños, lo que hace pues de realizado el activo y solucionado el pasivo, existiera un excedente. Que éstos no participen activamente en la gestión de la entidad y se comporten como si fueran depositantes, situación que ha sido la motivación principal que ha orientado la supervisión y regulación de este tipo de cooperativas. El capital social inicial de las cooperativas y el monto que debe pagar un socio a cuenta de las aportaciones que suscriba, como requisito para ser admitido con la calidad de tal, lo señalan los propios estatutos de las cooperativas. En general, las barreras de entrada para organizar cooperativas de ahorro y crédito son demasiado bajas, y muchas instituciones no viables adoptan el modelo cooperativo porque encuentran en él la facilidad para formalizarse. (p, 5)

Las características de una Cooperativa de Ahorro y Crédito son una fuente primordial para la conformidad de principios de ayuda para mejorar las condiciones de vida de sus socios, quienes tienen igualdad de derechos y obligaciones hasta el momento de sus aportaciones.

8.3.4 Crédito

Valle (2005) afirma: el crédito es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especie, y fue hasta la parición y empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada. (p.7)

Valle (2005) menciona: el termino crédito de lati creditum, de credere, tener confianza. La confianza es la base de crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible, crédito es confianza. (p. 7)

John Stuart (2010) menciona: al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. (p, 7)

Para las investigadoras el crédito es un acuerdo que determina el tiempo establecido para el respectivo pago de un valor que recibe, pactando entre las dos partes un interés de promedio.

8.3.4.1 El proceso del ciclo del crédito

El proceso del ciclo del crédito determina las directrices mediante al cual se da un crédito es decir las pautas que se deben de seguir para otorgar un crédito de manera ordenada y responsable.

“El crédito a clientes debe ser conocido, asumido y controlado. Si carece de alguna de estas tres condiciones, podemos tener una situación delicada en el mediano plazo en la empresa.” (Molina, Fernández Aguado y López Lubián 2015). El crédito es una alianza que se realiza entre dos partes comprometidas a cumplir una serie de normas para el beneficio de las partes involucradas.

Para las inestigadoras el proceso de crédito es comprobar que los recursos que son otorgados por la entidad tenga una administración segura y que sea entregados a personas que necesitan emprender actividades, para mejorar su estabilidad económica.

8.3.4.2 Las cinco “c” del crédito

Según varios autores expertos en la materia se exponen los diferentes criterios de la metodología que utiliza la cooperativa denominada las 5 C del Crédito, por medio de esta se establecen ponderaciones de la probabilidad de incumplimiento del cliente, que califica cada categoría y en relación a esto se toman decisiones para conceder o negar el crédito; se definen a continuación:

Carácter

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a nuestro crédito.

- Pedir Referencias Comerciales a otros proveedores con quienes tenga crédito
- Obtener un Reporte de Buró de crédito (Este puede ser tramitado por tu propio cliente y entregarte una copia)
- Verificar demandas judiciales (En México existen empresas que por un pago mínimo te dan ese tipo de información)
- Obtener Referencias Bancarias (Por medio de una carta o pedir las directamente al banco)

Capacidad

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc.

Condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación Geográfica
- Situación Política
- económica de la región Sector (No es lo mismo el ramo de la construcción que el ramo de papelería)

Colateral

Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

En caso de que el cliente no pague, las opciones a seguir podrían ser:

- Pagare en garantía

- Contrato prendario
- Seguro de crédito
- Deposito en garantía
- Garantía inmobiliaria

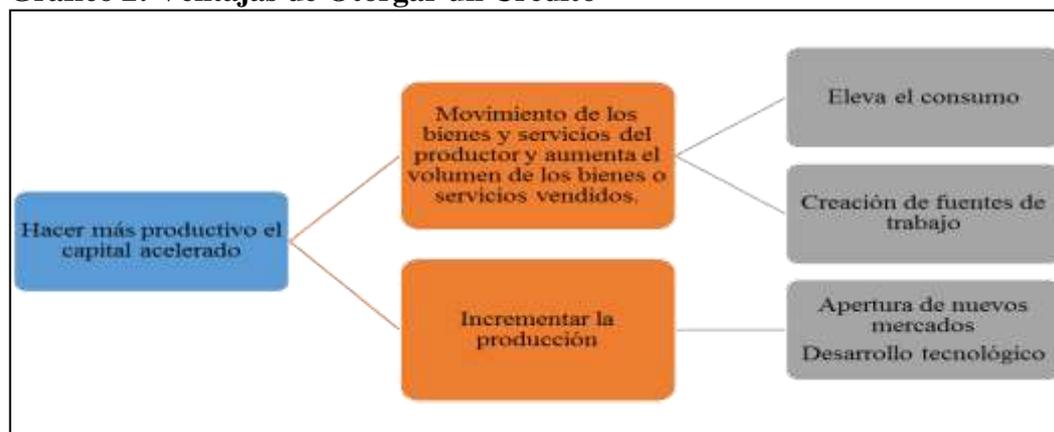
Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera. *Economía Negocios Finanzas Mundo*.

Para las investigadoras la 5 “c” es un parámetro fundamental para mantener una economía sana con un manejo adecuado de los recursos y una eficiente administracion de los créditos y cobranzas, para que los créditos garanticen ser cobrados.

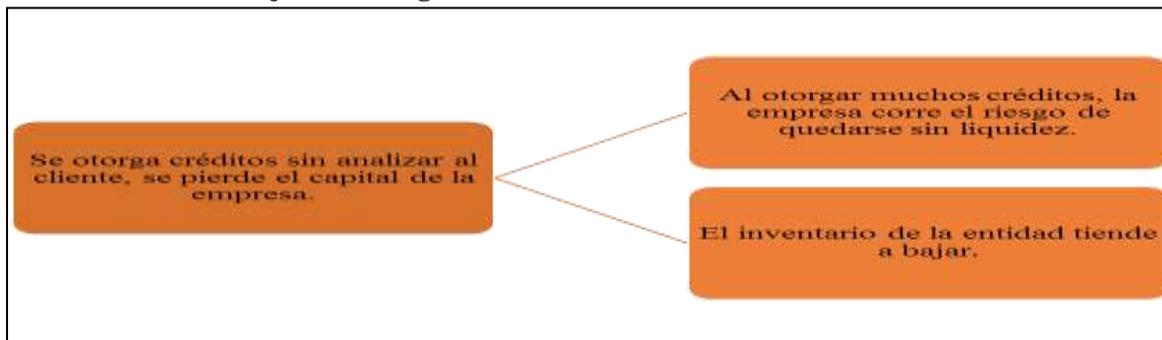
8.3.4.3 Ventajas y Desventajas del Crédito

Gráfico 2: Ventajas de Otorgar un Crédito



Fuente: Varios Autores
 Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 3: Desventajas De Otorgar Un Crédito



Fuente: Varios Autores
 Elaborado por: Las investigadoras

8.3.4.4 Riesgo

De la fuente (2003) menciona: el riesgo es la incertidumbre acerca de un evento futuro asociado tanto a un resultado favorable como un resultado adverso. Desde el punto de vista del análisis del financiero, el interés es observar aquellos eventos que como resultados de la incertidumbre, producen pérdidas a una institución. (p, 3)

Portillo Tarragona (2001) menciona: Por riesgo entendemos la existencia de escenarios con posibilidad de pérdida, y por pérdida la obtención de una rentabilidad por debajo de la esperada. De este modo, es bastante habitual asociar el riesgo con variabilidades de rentabilidad, en sus diferentes acepciones, de manera que habrá tantos tipos de riesgo como rentabilidades. (p, 1)

De la Vega (2003) menciona: A la ausencia de un conjunto de técnicas que permitan medir, evaluar y gestionar los riesgos propios de este tipo de entidades. En contraste, existen técnicas para los riesgos financieros principalmente, pero el componente de este riesgo en las empresas fuera del ámbito financiero y sobre todo en las microempresas es, con distintos grados, una parte menor de sus riesgos. (p, 2)

Para las investigadoras el riesgo es aquella manera imprevista en cuanto a lo esperado, según lo analizado por la organización y que no se pueda recuperar, parte importante de identificar y cuantificar los riesgos que permitan minimizar las actividades que no tienen valor y que la alta dirección y todo el personal se comprometa para una adecuada gestión de riesgos.

8.3.4.5 Riesgo de crédito

Es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencias del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte” (Junta de Regulación Monetaria y Financiera 2015).

El riesgo del crédito establece un control intenso que permita prevenir probabilidades de riesgo, dentro de las organización se establecen normas o estrategias que sirven al momento de presentarse dicho riesgo y estar preparados con alternativas de control. El manejo del riesgo requiere un monitoreo constante de ciertos límites en los cuales se tomó como referencia los citados en el art. 21 sobre lineamientos para la administración de riesgos (Junta de Regulación Monetaria y Financiera 2015), en los que se menciona:

- **Concentración de créditos:** Deberán establecer límites para evitar la concentración de créditos en pocos socios, de tal manera que el saldo del crédito de cada socio no supere el límite definido.
- **Morosidad:** Deberán establecer límites para gestionar la morosidad de su cartera de crédito. Cuando la morosidad de la cartera se aproxime a un límite previamente definido, se deberán ejecutar acciones que permitan controlar el deterioro identificado.
- **Concentración de depósitos:** Deberán establecer límites para prevenir la concentración de depósitos en pocos socios, de tal manera que el saldo de los depósitos por cada socio no supere el límite definido;
- **Liquidez:** Deberán establecer límites para la administración de la liquidez, tales como la relación: $(\text{fondos disponibles} + \text{inversiones}) / (\text{depósitos a la vista} + 24 \text{ depósitos a plazo})$. Cuando el indicador se aproxime al límite definido, se deberán ejecutar acciones para recuperar la liquidez; y,
- **Solvencia:** Deberán establecer un límite a fin de precautelar que la entidad mantenga un nivel patrimonial que procure su sostenibilidad. Además deberán observar los límites normativos relacionados con la solvencia. (p, 4)

Tabla 2

Nivel de riesgo	Días de morosidad
Riesgo Normal A	De 0 hasta 30
Riesgo Potencial B	De 31 hasta 60
Riesgo Deficiente C	De 61 hasta 120
Riesgo Recaudado D	De 121 hasta 180
Riesgo Pérdida E	Mayor a 180

Recuperado por: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Elaborado por: Las investigadoras

8.3.4.6 Superintendencia de economía popular y solidaria

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome –Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

8.3.4.7 Cuál es el objeto de la Ley de Superintendencia de economía popular y solidaria

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; [que] propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y [que] tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria;
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad. (<http://www.seps.gob.ec>)

8.3.4.8 Como se nombra al gerente de las cooperativas de ahorro y crédito

www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_regla2.pdf Art. 95.- Requisitos para gerentes.- Para ser designado Gerente de una cooperativa del segmento uno, el postulante deberá cumplir los requisitos señalados en el estatuto social. Para el segmento dos el postulante, deberá acreditar conocimientos y experiencia de, al menos, dos años en economía social y solidaria y finanzas solidarias. Para ser designado Gerente de una cooperativa de los

segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias. (p, 17)

8.3.4.9 Cobranzas

De Montaña Agustín (2000). *Administración de la Cobranza*. afirma que el crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo. (p 297)

De Benjamín Bandera (2004) menciona: La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo. (p, 1)

Para las investigadoras cobranzas es el proceso que se hace efectivo el cobro por concepto de una compra, la prestación de servicios y la cancelación de una deuda, en cuanto al departamento de cobranzas en una cooperativa es el área que debe trabajar de forma coordinada con otras áreas relacionadas.

8.3.5 Control Interno

El control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. (Normas de auditoría SAS 78)

El control interno es un proceso llevado a cabo por el concejo de administración, gerencia y otro personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento. (Integrated framework p.4)

Rivas (2015) afirma: El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad en la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p .118)

De Ziegler Kell (2015). *Auditoria Moderna*. Afirma que el control interno es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado. El control interno debe establecer previo estudio de las necesidades y condiciones de cada empresa, debe estar de acuerdo a las Normas y Procedimientos de Auditoría. (p. 122-131)

De Cepeda Gustavo (2014) afirma que se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos. (p. 4)

Por tanto, podemos decir que el control interno es un proceso para determinar y proporcionar seguridad en cada una de las áreas para demostrar un desempeño eficiente y eficaz para proteger los activos de la entidad y ayudar a tener más solvencia dentro de la misma. La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas.

8.3.5.1 Importancia del Control Interno

El control interno es importante ya que, permite mantener una seguridad razonable sobre el sistema contable que utiliza cada entidad, permite detectar errores y plantear correctivos o soluciones para mejorar los procesos administrativos, debido a que éste nos ayuda a ir verificando las irregularidades que se pueden presentar en la realización de tareas dentro de una organización, para alcanzar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y el

cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas para que todas las tareas y recursos de la entidad estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.

8.3.5.2 Principios del Control Interno

Existen quince reglas relativas al control interno, que se han catalogado como principios dada su universalidad y los beneficios que éstas han generado, así tenemos las siguientes:

- **Responsabilidad delimitada.** - Deben constar por escrito las funciones, deberes y derechos que corresponden a cada servidor de una entidad.
- **Separación de funciones de carácter incompatible.** - Se refiere a evitar que una misma persona haga funciones que puedan conducir a fraudes o errores porque son inadecuados, por ejemplo: quien cobra no debe hacer depósitos y llevar el libro de bancos al mismo tiempo.
- **Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa.** - No es conveniente que una sola persona sea la encargada de un ciclo completo de operaciones, es por ello que debe existir una persona encargada de autorizar, de aprobar, de ejecutar y de registrar una operación.
- **Selección de servidores hábiles y capacitados.** - Es un requisito para el buen funcionamiento de cualquier entidad, pues se necesita de los mejores individuos para un óptimo desarrollo de las actividades en una empresa.
- **Pruebas continuas de exactitud.** - Toda función financiera que realiza una persona debe ser revisada aritmética, contable y administrativamente por otra.
- **Rotación de deberes.** - Es una medida para evitar la rutina al personal y se vicia cometa errores.
- **Fianzas.** - Toda persona encargada del registro, custodio o inversión de bienes recursos públicos debe presentar una garantía.
- **Instrucciones por escrito.** - Lo cual evitará que el personal se equivoque en la realización de las tareas encomendadas, e incluso se evita olvidos involuntarios de las disposiciones dadas.

- **Control y uso de formularios prenumerados.**- Esto permite mantener un archivo lógico de documentos y facilita su control.
- **Evitar el uso de dinero en efectivo.** - Excepto en aquellos casos en que sean gastos de menor cuantía y se manejen por caja chica.
- **Contabilidad por partida doble.** - Este principio es concordante con la práctica de la profesión del contador público.
- **Depósitos intactos e inmediatos.** - Esta medida facilita el control de operaciones y el cruce de información, por ello deben hacerse máximo al siguiente día de la recaudación de forma total.
- **Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias.** - Para evitar entorpecer el control financiero y confusiones en los servidores.
- **Uso de cuentas de control.** - Se refiere a los auxiliares y subcuentas que se usan para registrar las operaciones financieras de la entidad.
- **Uso de equipo mecánico con dispositivos de control y prueba.** - Como son: alarmas, claves, llaves de registradoras para evitar fraudes o robos.

Para las investigadoras el ejercicio del control interno se debe realizar tomando en cuenta los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales, pero aplicando las quince reglas universales para el control interno.

8.3.5.3 Clasificación del Control Interno

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos.

La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

➤ **Control administrativo**

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración.

Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. (SAS, 1)

➤ **Control contable**

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. (SAS, 1)

8.3.5.4 Componentes de Control Interno

➤ **Ambiente de control**

El ambiente de control establece el modelo de una organización, influenciada por la conciencia de control de su gente.

Es el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. (SAS No. 78)

➤ **Evaluación de riesgo**

Una evaluación de riesgo de una entidad, para propósitos de información financiera, es su identificación, análisis y manejo de los riesgos importantes, para la preparación de los estados financieros, que estén presentados razonablemente de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Por ejemplo, la valoración del riesgo puede identificar como la entidad considera la posibilidad de no registrar operaciones o identificar y analizar importantes estimaciones registradas en los estados financieros.

Los riesgos importantes para una información financiera confiable, igualmente se refieren a eventos específicos u operaciones. (SAS No. 78)

➤ **Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurarse que las acciones necesarias, serán tomadas para establecer los riesgos y lograr los objetivos de la entidad.

El control de actividades tiene varios objetivos y están aplicados niveles organizacionales y funcionales. (SAS No. 78)

➤ **Información y comunicación**

El sistema de información importante para los objetivos de información financiera, que incluye el sistema de contabilidad, consiste en métodos y registros establecidos para la contabilización, proceso, resumen e informe de las operaciones de la entidad (así como de eventos y condiciones) y para mantener contablemente los relativos activos, pasivos e inversión de los accionistas.

La calidad del sistema generado de información, afecta la habilidad de la gerencia para la toma de decisiones apropiadas en el manejo y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables. (SAS No. 78)

➤ **Vigilancia**

La vigilancia es un proceso que valora la calidad del desarrollo del control interno sobre el tiempo.

La valoración involucra el diseño y operación de los controles sobre bases de tiempo y tomando las necesarias acciones correctivas.

Este proceso está acompañado de actividades continuas de vigilancia, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. (SAS No. 78)

Por lo tanto, los componentes del control interno son la base fundamental para una entidad ya que ayuda a tener eficiencia y eficacia para la toma de decisiones, además

se le considera muy importante para alcanzar los objetivos operativos y llegar a cumplir la meta propuesta por el sistema financiero.

8.3.5.5 Objetivos de un Sistema de Control Interno

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

8.3.5.6 Beneficios de contar con un Sistema de Control Interno

- Reducir los riesgos de corrupción
- Lograr los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

9. Hipótesis

¿Al realizar una evaluación de control interno al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño, se logrará determinar el fortalecimiento de los manuales de procedimientos que rigen las actividades dentro de la entidad?

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1 Tipo de Investigación

10.1.2 Investigación Descriptiva

Baravesco (2006) manifiesta: la investigación descriptiva como aquella que consiste en describir y analizar las características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad. (p, 26)

Bastista (2006) manifiesta: los estudios descriptivos son aquellos que buscan especificar propiedades y características de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que pueda ser sometida a análisis. (p, 102)

10.1.3 Investigación Documental

Marín, A (2008) manifiesta: la investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etcétera. (p, 1)

10.1.4 Investigación de Campo

Marín, A (2008) manifiesta: La investigación de campo esta clase de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. (P, 1)

El tipo de investigación que se utilizara es descriptiva, documental y de campo ya que se analizara las diferentes actividades que intervienen para clasificar los distintos indicadores cualitativos dentro del Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño, así como la efectividad del mismo en el manejo adecuado de la cartera vencida

10.1.5 Método deductivo

Espinoza (2008) manifiesta: El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. (p, 1)

10.1.6 Método inductivo

Espinoza (2008) manifiesta: La palabra "inductivo" viene del verbo inducir, y éste del latín inducere, que es un antónimo de deducir o concluir. La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular. (p,1)

En la presente investigación se empleará los procedimientos deductivos – inductivo permite general a lo particular obteniendo de esta manera un conocimiento global sobre la evaluación de control interno al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño.

10.2 TÉCNICAS

➤ Encuesta

Méndez (2009) manifiesta la técnica de observación por encuesta, como la recolección de información que se hace por medio de formularios, la cual permite el conocimiento de las motivaciones, el comportamiento y las opiniones de los individuos en relación con el objeto de investigación. (p, 252)

➤ Entrevista

Bavaresco (2006) manifiesta: la entrevista como otro instrumento de la técnica de observación mediante uso de la encuesta, pero esta vez dada de forma verbal por parte del informante, por ser una fuente primaria, se requiere de la elaboración de preguntas muy bien pensadas antes de estar los entrevistados frente a los entrevistadores, es decir, deben ser planificadas o estructuradas, de manera sistemática, aun cuando ellas pueden ser no estructuradas. (p, 51)

Las técnicas que se utilizarán en dicha investigación son: entrevistas y encuesta las mismas que ayudarán a la obtención de información de una manera más clara, directa y personalizada; y las encuestas, que se utilizarán para medir las variables en cuestión.

10.3 Variables

Tabla 3: Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional Aspectos/Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente Sistema de Control Interno	Comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptados dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.	El inadecuado sistema de control en el proceso de las operaciones de crédito y cobranza generará la falta de liquidez de la empresa y morosidad de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Valoración de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Monitoreo
Variable Dependiente Políticas y Procedimientos	Consiste en los lineamientos, normas y pasos a seguir de un departamento o una organización.	Políticas y Procedimientos escritos.	Manual de Políticas y Procedimientos.

Fuente: Varios Autores

Elaborado por: Las investigadoras

10.4 Diagnostico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Monseñor Leónidas Proaño”

10.4.1 Reseña Histórica.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño fue creada el 26 de noviembre de 1998 por iniciativa y necesidad de varias personas en diferentes comunidades, para mejorar el nivel de vida en lo social y económico.

Hoy en día la cooperativa de ahorro y crédito cuenta con una infraestructura de calidad con un nivel alto de socios, contando con tres sucursales dentro del país. Fomentado el crecimiento diario para solventar necesidades de la población en general.

10.4.2 Razón social

La Cooperativa de ahorro y crédito monseñor Leónidas Proaño regulada por la superintendencia de economía popular y solidaria registra como domicilio fiscal Marques de Maenza 3-19 Quito y Belisario Quevedo, Cotopaxi, Latacunga, La Matriz. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño se encuentra registrado en el Sri con Ruc número 0590061379001 y como tipo de contribuyente "sociedades.

10.4.3 Visión

“Ampliar nuestras fortalezas a nivel provincial para satisfacer el cooperativismo provincial, con el compromiso a las comunidades, aplicando calidad en los servicios, con tecnología moderna y una cultura de calidad y calidez”.

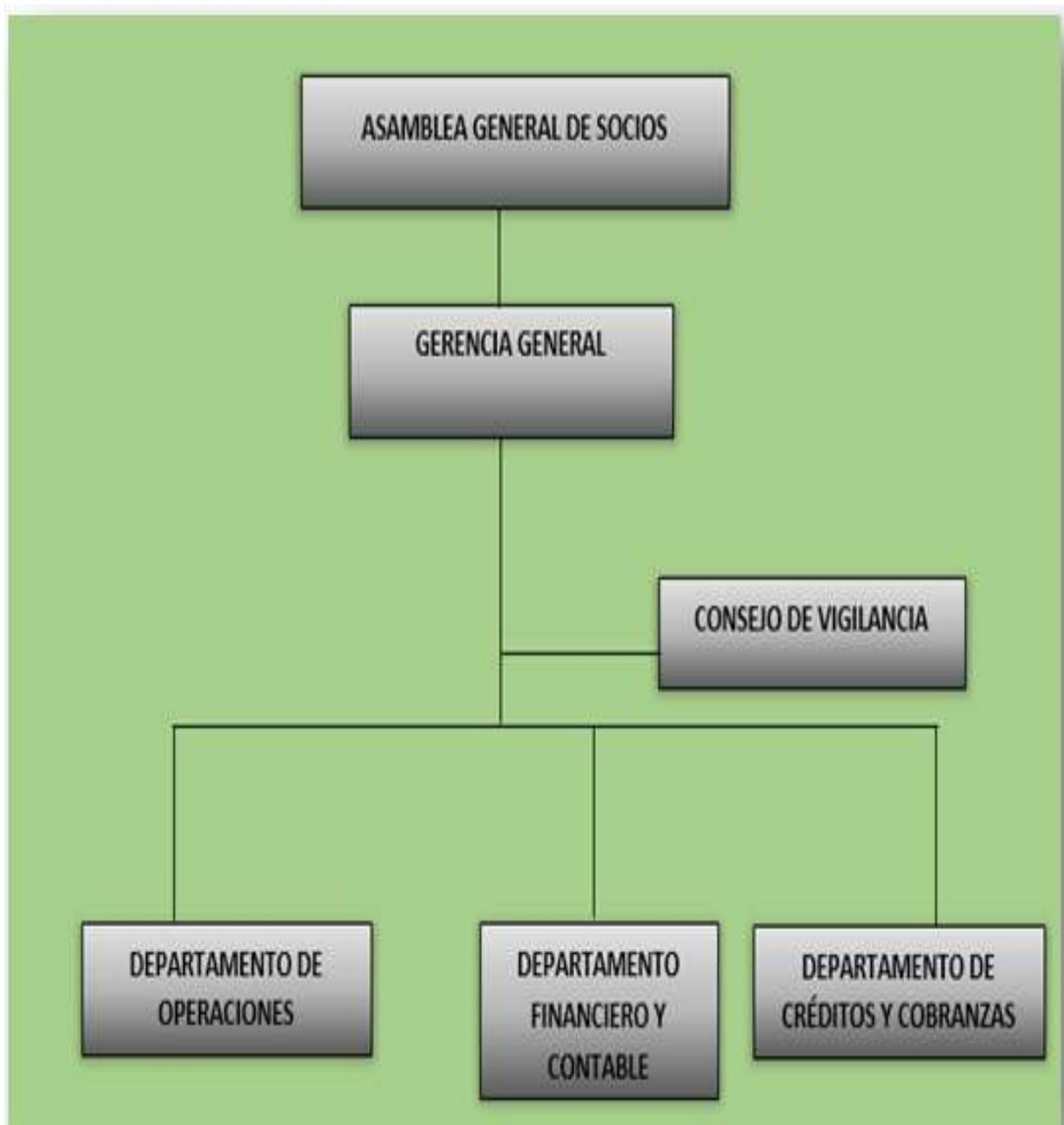
10.4.4 Misión

“Somos una entidad financiera creada en la ciudad de Latacunga, promoviendo igualdad de ahorro y administramos los recursos con claridad y honestidad, para mejorar la calidad de vida de la sociedad”.

10.3.5 Ubicación Geográfica

Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga Parroquia La Matriz calle Marquez de Maenza y Belisario Quevedo Sector cc, San Agustín referencia frente al Centro de Atención Ciudadana teléfono 03- 2807- 844.

10.4.6 Gráfico 4: Estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Monseñor Leónidas Proaño”



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Credito Monseñor Leonidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

10.4.7 Líneas de productos

Ahorro a la vista: Es considerado como un saldo procedente de transacciones realizadas, es decir es una cuenta que brinda servicios, también es un sistema para mantener el dinero a cuidado de entidades financieras.

Requisitos de apertura

- Planilla de un servicio básico actualizado

- Copia de documentos personales

Personas Naturales

- Costo de apertura \$ 30.00

Personas jurídicas

- Costo de apertura \$ 150.00

Para mantener activa la cuenta de su ahorro debe ser mínimo \$ 5.00 ganando una tasa de interés del 5% capitalizado mensualmente. Podrá disponer de su dinero a través de la institución financiera o el cualquier cajero automático.

Ahorro encaje: Es un ahorro que los socios aportan cuando tienen un crédito en la cooperativa, este ahorro se mantiene mediante la duración del tiempo del crédito. Ya que este ahorro le sirve al socio para cancelar las últimas cuotas del crédito. Como también este ahorro va ganando un interés que acredita a la cuenta de encaje.

Costo por emisión de certificado: Son considerados como aportes en efectivo por los socios al momento de formar parte de la cooperativa. Es decir que se convierten dueños de una parte de la cooperativa y tienen voz y voto al tomar decisiones.

Depósito a plazo fijo: Son depósitos que se mantienen estáticos hasta la fecha que establece el cliente. La cooperativa acepta depósitos plazos fijos, exigibles al vencimiento de un periodo libremente convenido por las partes mediante pago de tasa de interés preferencial.

Microcréditos Minoristas: Es un préstamo que se lo realiza a una persona natural o un grupo, para el desarrollo de algún proyecto. Es un crédito que se otorga a corto plazo sin comprobación de ingresos. Ya que si se los realiza en grupos pueden dividirles el pago entre sí. Las operaciones y saldos adeudados en microcréditos a la entidad financiera sea menor o igual a \$ 3.000,00, otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferior a \$ 100.000,00 a trabajadores por cuenta propia.

Microcréditos de acumulación simple: Son operaciones de crédito otorgadas a microempresarios que adeuden a la institución financiera por microcrédito donde el valor sea superior a \$3.000,00 y hasta \$10.000,00, y que registran un nivel de venta e ingresos anuales inferiores a \$100.000,00 a trabajadores por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Y cuando el saldo de la deuda supere los \$3.000,00 pero no supere los \$ 10000.00, aunque el monto sea menor o igual a \$3000.00.

Microcrédito de acumulación ampliada: Son operaciones de crédito superiores a \$10000.00 otorgadas a microempresarios que registran un nivel de ventas anuales inferiores a \$100.000,00, a trabajadores por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantías solidarias. Cuando el saldo adeudado en los microcreditos de la entidad financiera supera los \$ 10.000,00 indiferente del monto.

Requisitos

- Copia de documentos personales socio y conyugue
- Planilla de un servicio básico
- Documentos que justifiquen la actividad económica de sus ingresos.
- Croquis del domicilio o negocio.

Beneficios

- Seguro de desgravamen
- Asistencia médica y odontológica
- Tarjeta de crédito
- Transacciones interbancarias web.

Requisitos para la apertura

- Apertura de cuenta del socio con \$ 50.00.
- Original y copia de documentos personales
- Copia del última panilla de servicios básicos.

Garantías

- Personal, prendaria o hipotecaria (depende el monto)

Quirografario

Requisitos

- Copia de cedula y papeleta de votación a color (conyugue).
- Copia de la libreta activa con su respectivo encaje.

- Pago de un servicio básico
- Rol de pagos o certificado de trabajo.
- En caso de negocio propio RUC y permiso de funcionamiento.
- Copia de escritura y pago de impuestos.
- Referencias personales con números de teléfonos
- En caso de poseer vehículo copia de matrícula y licencia.
- En caso de tener otros créditos presentar la copias delas tablas de amortización
- Foto tamaño carnet.

Hipotecario

Requisitos

- Copia de cedula y papeleta de votación a color (conyugue).
- Copia de libreta activa con su respectivo encaje.
- Pago de un servicio básico
- Escritura original
- Pago del predio
- Certificado de gravamen
- Rol de pagos o certificado
- En caso de poseer vehicular copia de matrícula, SOAT y licencia.
- En caso de tener otros créditos presentar la copia de las tablas de amortización.
- Reporte buro score mayores a 850 putos.

Servicios complementarios

- Cobro del soat
- Pago del bono de desarrollo humano
- Pago del Sri

- Pago de recargas de operadoras movistar y claro
- Pago de luz y teléfono.

10.3.8 Tasa De Interés

TARIFARIO

TASA DE INTERÉS

Para dar cumplimiento a lo que dispone la Ley de Economía Popular y Solidaria y el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria en el Art. 34, Art.44, Art.9 del Estatuto de la Cooperativa del Consejo de Administración, a Propuesta de la Gerencia General, se aprobara las tasas de intereses a ser aplicada en la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO**, de un máximo por el banco central del ecuador.

Tabla 4

COAC MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO	
feb-16	
INTERES ACTIVAS	
TASAS REFERENCIALES	
1 TASA ACTIVA PARA EL SEGMENTO	COAC MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO % ANUAL
Microcrédito Minorista \$ 1000.00	30.5
Microcrédito de Acumulación simple desde \$ 1001.00a 10.000.00	27.5
Microcrédito de Acumulación Ampliada desde \$ 1001.00 en adelante	25.5
2 TASA DE INRÉS PASIVA	
Tasa Referenciales	% anual
Plazo 30-60	4.4
Plazo 61-90	4.7
Plazo 91-120	5.5
Plazo 121-180	6.5
Plazo 181-360	8.5
más de 360 días	9
3 TASA DE INTERÉS PASIVA	
Tasa referenciales	% anual
Ahorro a la vista	1.5 a 2
Ahorro encaje	2.25
Costo por emisión de certificación	2 dólares

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Tabla 5 Persona que integra el departamento de créditos y cobranzas

DEPARTAMENTO	NOMBRE Y APELLIDO	N.-
Gerente	Dra. Mercedes Guevara	1
Crédito Y Cobranza	Ing. Patricio Tigse	1
TOTAL		2

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

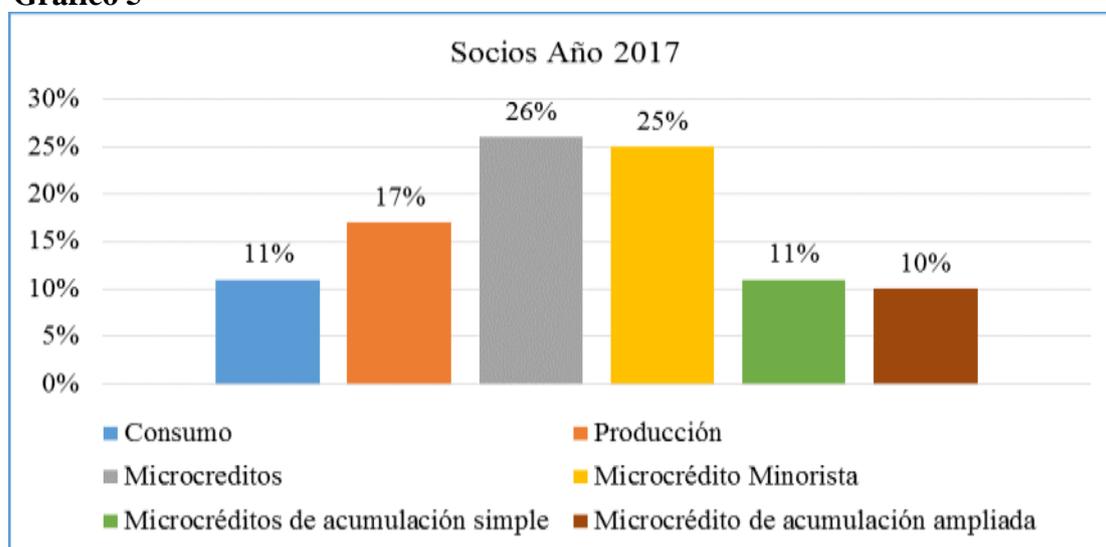
Elaborado por: Las investigadoras

Tabla 6: índice crediticio

Servicios	Socios año 2017	Porcentaje
Consumo	220	11%
Producción	140	17%
Microcréditos		26%
Microcrédito Minorista	518	25%
Microcréditos de acumulación simple	433	11%
Microcrédito de acumulación ampliada	259	10%
Total	1210	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 5

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que en el año 2017 el total de socios es 1210, tomando en cuenta que la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño, tiene mayores recursos económicos en la otorgación de créditos de consumo con un porcentaje del 11%, el 17% de los créditos de producción, los microcréditos con un 26% microcréditos minoristas con un porcentaje del 25%, mientras que

el 11% son de los microcréditos de acumulación simple y el 10% corresponde al microcrédito de acumulación amplia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño, ofrece una línea de productos enmarcados a satisfacer necesidades de los socios, mediante normativas legales que son emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad que se encarga de controlar y regular el funcionamiento de las entidades financieras. Con el fin de promover y mantener alternativas de financiamiento para identificar, medir y limitar oportunamente los riesgos en la entidad para mantener adecuados niveles de liquidez y rentabilidad. También se constituyen funciones básicas que representan préstamos otorgados por la entidad, se realizan mediante distintas maneras de autorizar en función al giro especializado con recursos propios o fuentes de financiamiento interno o externo. El interés que genera el departamento de créditos y cobranzas se lo realiza en base a la rentabilidad de la institución según el grado de recuperación y colocación de créditos, ya que servirán para efectuar nuevas otorgaciones de créditos a los socios. La documentación se considera lo básico que exige la cooperativa para realizar el análisis técnico de la realidad del deudor para asegurar la recuperación de los recursos económicos.

11. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN Y LA METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO.

11.2 Informe del Control Interno

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Latacunga, Agosto del 2018

Doctora.

Mercedes Guevara.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO.**

Presente.-

De mi consideración:

Se ha ejecutado una Evaluación de Control Interno al Departamento de Créditos y Cobranzas se encontró deficiencias en la estructura del control interno, a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño**, no le ha permitido desarrollar sus actividades en forma establecida por ello se ve necesario emitir recomendaciones.

1. Ambiente de Control

Permite establecer y generar un ambiente de actitud positiva para mantener, demostrar y promover un adecuado ambiente de trabajo comprometiendo al Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño a realizar operaciones de forma eficiente y con mucha responsabilidad para la toma de decisiones

Hallazgos

- Carencia de estructura funcional del área de Créditos y Cobranzas
- No se ha establecido el manual de procesos de Créditos y Cobranzas
- No se socializa el código de ética que debe cumplir el personal.
- Falta de personal calificado en el área de Créditos y Cobranzas.

- No existe un adecuado Sistema de Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa.

Recomendaciones

- Diseñar una estructura funcional de Crédito y Cobranza, las actividades y funciones del departamento estén claramente definidas, ayudará a visualizar los cargos ocupados por cada uno, permitiendo conocer quien está conectado jerárquicamente al jefe del área crediticia.
- Ejecución de un manual de procesos crediticios servirá como calificación y otorgación de créditos para obtener información de instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones y procedimientos de operaciones o actividades que realiza el Departamento de Créditos y Cobranzas.
- Socializar el código de ética para hacer efectivos los valores y principios que garanticen los derechos e intereses de todos los involucrados como: empleados, socios, accionistas y sociedad en general.
- Contratar a una empresa especializada de personal de cobranzas que permita ahorrar gastos, tiempo para los procesos de selección. A través del método headhunting (clases de test).
- Implementar un Sistema de Control Interno ayudará a eliminar errores y aumentara la seguridad de los procesos, mediante la aplicación de técnicas modernas de control, la información generada de este sistema se contabilizara en línea los registros financieros, utilizando la tecnología demandaría menor cantidad de personal involucrado en los procesos administrativos, logrando mejores niveles de productividad. **Anexo 4**

2. Evaluación de riesgo

Mediante el componente de evaluación de riesgos permite identificar eventos positivos y negativos de factores externos e internos del departamento de créditos y cobranzas para prevenir la afectación de los objetivos propuestos.

- No existen reportes estadísticos de los créditos.
- Falta de políticas y estrategias en el área crediticia.

- Falta de un plan de capacitaciones en cuanto a colocación y recuperación de cartera

Recomendaciones

- Implementar una guía de presentación de reportes estadísticos que servirá como una herramienta practica para elaborar datos exactos, que facilitan asesoramiento de actividades permitiendo evitar presentaciones malas o engañosas.
- La cooperativa debe plantear de forma escrita y visible los objetivos, la visión, misión, valores corporativos, políticas y código de ética. Que permitirá detectar riesgos y evaluarlos para alcanzar los objetivos y metas propuestas, además se debe realizar charlas que el personal conozca la planeación estratégica y no se quede en papeles o carteles.
- Establecer un programa de capacitaciones periódicamente que permitan que el personal conozca y desarrolle competencias para mejorar la productividad del logro de objetivos y aumento de los resultados económicos, también es necesario implementar campañas de comunicación para alcanzar un nivel de eficiencia y rendimiento de utilidades. **Anexo 5**

3. Actividades de control

El componente de la actividad de control se enfoca en la prevención y autocontrol para identificar los puntos más vulnerables y corregirlos oportunamente para asegurar el logro de los objetivos y metas propuestas por la cooperativa.

- Fallas en sistemas informáticos y entrega de reportes
- Deficiencia en respaldo de garantías para otorgamiento de créditos.
- No existe un archivo digital.

Recomendaciones

- Establece reportes periódicamente, revisión y aprobación de conciliaciones, ejecutar cambios en los sistemas informáticos computarizados, accesos abiertos para archivos de datos, salvaguardar información, revisar las cuentas y balances de comprobación.
- Determinar un plan de negocios para el cliente que requiera un crédito, solicitando documentación de bienes y raíces, con esta estrategia la cooperativa podrá disminuir la incobrabilidad del valor del crédito.

- Implementar un archivo digital para garantizar y proteger la privacidad de los datos de forma segura, como son los documentos electrónicos y cualquier tipo de información de base legal para localizarlo con facilidad y rapidez cuando se necesite aun cuando pase mucho tiempo. **Anexo 6**

4. Información y comunicación

Permite tomar decisiones con la ayuda de la retroalimentación de los diferentes procesos de las organizaciones, facilitando que la comunicación e información fluya de mejor manera tanto entre el personal y los diferentes departamentos de una entidad.

- La información interna y externa que genera la cooperativa no se remite correctamente a cada uno de los departamentos.
- No existe un adecuado asesoramiento para recuperación y colocación de cartera.
- Falta de publicidad en páginas web.

Recomendaciones

- El éxito de la entidad no solo depende de los recursos materiales o económicos, depende también como aprovechan de los activos intangibles es decir el conocimiento del mercado, imagen de la marca y la fidelidad de los socios, y para que se desarrolle de forma correcta debe existir un adecuado flujo de información entre la institución y su entorno, la área de créditos y cobranzas llegara a ser más competitiva cuando se enfatice en introducir información internamente.
- Se debe contratar servicio de asesoramiento profesional como un Administrador de cartera (portfolio manager), ayudara a influenciar los fondos de capital de riesgo o fondos cotizados en bolsa, mejorando la competitividad, rentabilidad de los recursos económicos del Departamento de Créditos y Cobranzas.
- Diseñar una página web de la entidad en general, contratar servicios de medios de comunicación, entregar volantes afiches para todo el público. **Anexo 7**

5. Seguimiento

El componente nos permite conocer las principales actividades que la entidad lleva a cabo para realizar el respectivo seguimiento y supervisión de las obligaciones que tiene el personal.

- Falta de técnicas y estrategias para evaluar actividades en el área crediticia.
- No se realizan seguimientos constantes a los Créditos otorgados.
- Insuficiencia de evaluaciones de actividades al Departamento de Créditos y Cobranzas.
- No se cumplen periódicamente auditorias en el área crediticia.

Recomendaciones

- Es importante efectuar un Manual de supervisión para la planificación de estrategias, identificar problemas que enfrenta el Departamento de Créditos y Cobranzas para asegurar la colocación y recuperación de cartera.
- Monitorear constante a los clientes, es responsabilidad del personal del área de Créditos y Cobranzas para asegurarse que los socios cumplan en los tiempos estipulados el pago del crédito, es factible contar con reportes de antigüedad de saldos, donde se detalle los clientes con sus adeudos y tiempo de vencimiento, es necesario que haya una persona asignada al seguimiento que detalle toda la información y comunicación con el socio.
- Fomentar un programa de evaluación de desempeño, debe ser conocido y de fácil entendimiento para el personal, la estrategia específicamente se dirige a los colaboradores que administran o lideran el Departamento de Créditos y Cobranzas, para que revisen esta guía y así aclaren preguntas y dudas del grupo que rigen.
- Además es necesario realizar auditorías una vez por semestre o año al Departamento de Créditos y Cobranzas, para conocer si se cumple con las normas y políticas establecidas por la alta gerencia. **Anexo 8**

Para que la evaluación del control interno al Departamento de Créditos y Cobranzas de la COAC Monseñor Leónidas Proaño tenga valides, es factible que los directivos y administración en general trabajen colectivamente e informen a los empleados que importante es cumplir con las políticas y normas establecidas dentro del área financiera, como también permite elevar el ánimo laboral y satisfacción personal.

12. Impactos (Técnicos, sociales y económicos)

Impactos Económicos

El proyecto de investigación contribuirá al mejoramiento de la situación económica de la sociedad. La cooperativa reinvierte sus ganancias a nivel local pagando impuestos para ayudar a mantener los servicios comunitarios, forman parte de programas de mejora de las comunidades y entregan servicios en general a la población es por esa razón que la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño persiste en mejorar los procesos financieros y administrativos de la área crediticia.

Impuesto social

El proyecto de investigación ayudara a la población en general, el impacto social se ha ido formando como una fuente primordial tanto en el desempeño y desarrollo de actividades dentro de cualquier sociedad y no solo se enfoca en la parte económica sino en ofrecer recursos humanos eficientes, altamente calificados y capacitados con el fin de brindar servicios crediticios de calidad para beneficiar específicamente a inversionistas pequeños.

Impacto Técnico

El proyecto de investigación ayudara al mejoramiento de las actividades que se realizan dentro del departamento de créditos y cobranzas con el fin de desarrollar procesos ágiles, rápidos y oportunos para que los socios y personal puedan ayudar para posicionar a la cooperativa a un segmento más alto dentro del cooperativismo.

13. Presupuesto Para La Elaboración Del Proyecto

Tabla 7

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Costo Total
Especies valoradas	25		
Flash Memory 4GB	1	\$ 8,00	\$ 8,00
Computadora	2	\$ 550,00	\$ 550,00
Internet	300h	\$ 0,80	\$ 240,00
Hojas papel bond	500	\$ 0,02	\$ 10,00
Esferos	2	\$ 0,30	\$ 0,60
Lápiz	2	\$ 0,30	\$ 0,30
Borrador	2	\$ 0,25	\$ 0,50
Impresiones B/N	300	\$ 0,08	\$ 24,00
Impresiones Color	500	\$ 0,20	\$ 100,00
Copias	500	\$ 0,02	\$ 10,00
Calculadora	1	\$ 15,00	\$ 15,00
Anillados	4	\$ 1,00	\$ 4,00
Carpetas	5	\$ 0,25	\$ 1,25
Viáticos y Transporte	-	-	\$ 200,00
Gastos Varios	-	-	\$ 50,00
TOTAL			\$ 1213,65

Elaborado por: Las investigadoras

14. CONCLUSIONES

- La principal falencia que tiene la cooperativa Monseñor Leónidas Proaño en el Departamento de Créditos y Cobranzas falta de un manual de procesos crediticios que permita mejorar los resultados que beneficie a la cooperativa con una excelente gestión administrativa y financiera para cumplir las necesidades de la sociedad y disminuir el nivel de cartera.
- Evaluar al personal mes a mes para el cumplimiento de actividades de acuerdo al manual donde los trabajadores realicen sus funciones a criterio propio basándose en procesos y normas claramente establecidas, y exista seguridad en los procesos ejecutados.
- La evaluación del control interno para la cooperativa de ahorro y crédito monseñor Leónidas Proaño, permitió identificar la necesidad de diseñar un sistema automático de control interno y evaluar el sistema mínimo una vez al año. La gerencia consigue entender sobre la importancia del control interno y los riesgos que implica al no aplicar adecuadamente todos los criterios relacionados con el tema.

14.1 RECOMENDACIONES

- La cooperativa debe implementar manuales de procedimientos, estructuras funcionales, considerando las funciones y líneas de información que permitan la combinación de unidades administrativas, con el fin de que tanto el departamento de créditos y cobranzas como los empleados tengan claras sus responsabilidades y condiciones en las actividades que realizan dentro de la entidad.
- Diseñar un plan de capacitaciones, de acuerdo a las necesidades del Departamento de Créditos y Cobranzas, en función de las actividades que realicen cada uno de los empleados en los procesos de otorgación de créditos.
- Para que la cooperativa monseñor Leónidas Proaño alcance el crecimiento económico en el área financiera tanto en sus ingresos y su tamaño, es de vital importancia realizar una auditoria periódica, mínimo una vez al año, para evaluar los diferentes aspectos del control interno, a fin de descubrir y edificar falencias. de lo contrario la cooperativa estará expuesta a riesgos de pérdida de rentabilidad.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Celis, A., (2003). El nuevo cooperativismo. Guía de capacitación y asesoría para la creación y fortalecimiento de empresas de trabajo asociado. *CAYAPA Revista Venezolana de Economía Social*. 3(5), 144. Recuperado de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/18645/2/yuraima_linares.pdf.
- Recuperado file:///C:/Users/PCPC/AppData/Local/Temp/Rar\$DIa0.028/cooperativas-ecuador.pdf
- Humberto Maturana (2010). El Cooperativismo: ¿Sistema Social, o Sistema Humano. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas* N° 6, 2010. ISSN 1856 – 7878. pp. 249-277 249. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/6-2010/art9.pdf>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Recuperado de <http://www.pge.gob.ec/documents/Transparencia/antilavado/REGISTROOFICIAL332.pdf>
- Melian, A., Palomo, R., Sanchis, J., Soler, F. (2006). Investigación en materia de cooperativas de crédito y de grupos cooperativos. *Ciriec España*, 100(52), 25-64.
- Recuperadodehttp://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- la-superintendencia de economía popular y solidaria. (2012). *Implemento la mesa de servicios para la atención a los usuarios*. Recuperado de <http://www.scpm.gob.ec/>.
- Reglamento de Seguimiento, Control y Cobranza de la Cartera de Créditos. Acuerdo número 13. 17 de Septiembre de 2009.
- Recuperado de <https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/coopperu.pdf>
- Recuperado de <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>
- Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093186/cap03.pdf>

- Joyanes, Luis (1997). Los retos sociales ante un nuevo mundo digital. Primera edición. Editorial Mc Graw Hill. España. Méndez, Hugo. (2009). Entrevista. Universidad Rafael María Baralt. Maracaibo, Venezuela.
- Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093186/cap03.pdf>
- Recuperado de https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/7.php?print=y
- Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas184.pdf>
- la-superintendencia de economía popular y solidaria. (2012). *Implemento la mesa de servicios para la atención a los usuarios*. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>.
- Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2065/1/T-UTC-3652.pdf>
- Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas184.pdf>
- Portillo Tarragona Pilar(2003):"Gestión de riesgo Financiero: tipo de interés" recuperado de "[en línea] *5campus.com*, Dirección Financiera <http://www.5campus.com/leccion/gesrfti>
- Centro de Estudios Fiscales, S.C. Tajín No. 308 Esq. Luz Saviñón Col. Narvarte, Ciudad de México. C.P. 03020. Conmutador: 1107-1107 Informeseinscripciones: 11071111 Recuperado de http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- SAS No. 78, Evaluación del control Interno en una Auditoría de Estados Financieros, para definiciones adicionales importantes.)
- Recuperado de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse86.html>
- Recuperado de http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Recuperado de https://www.inclusion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2012/07/L EY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Rivas, g. (2011, 8 de junio). Modelo contemporáneos de control interno, fundamentos teóricos. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>

Anexos

Anexo 1: Hoja de vida del tutor**HOJA DE VIDA****Datos Informativos Personal Docente****Apellidos:** Erazo Castillo**Nombres:** José Erazo**Estado Civil:** Soltero**Cedula De Ciudadania:** 0603023375**Lugar Y Fecha De Nacimiento:** Riobamba 19 /11/1978. **Direccion****Domiciliaria:** Febres Crdero 18-48 Velasco. **Telefono Convencional:** (03) 2967-325**Celular:** 0994515454**Correo Electronico:** Jose.Erazo@Utc.Edu.Ec**Estudios Realizados Y Titulos Obtenidos**

Nivel	Titulo Obtenido	Fecha de Registro en el Conesup	Codigo del Registro Conesup
Tercer	Licenciado en Contabilidad y Auditoria	01-02-2003	1019-03-342868
Cuarto	Magister en Contabilidad y Auditoria	26-05-2009	1019-09-692540

Anexo 2: Hoja de vida del Postulante**HOJA DE VIDA****Curriculum Vitae****Información Personal**

- **Apellidos :** Cofre Herrera
- **Nombres :** Elvia Beatriz
- **N° De Cedula:** 0503397929
- **Fecha De Nacimiento :** 15 De Junio De 1986
- **Mail:** Cofre-87@Hotmail.Com
- **Teléfono:** **0987589035**

Instrucción Académica

- **Estudios Primarios**

Escuela Coronel Héctor Espinosa (Sector Planchaloma)

- **Estudios Secundarios**

Colegio Técnico Toacaso

Contadora Bachiller En Ciencias De Comercio Y Administración

- **Estudio Superior**

Universidad Técnica De Cotopaxi

Anexo 3: Hoja de vida del Postulante**HOJA DE VIDA****Curriculum Vitae****Datos Personales**

Nombres: Sandra Elizabeth

Apellidos: Herrera Camalle

N° de Cédula: 050400685-9

Estado Civil: Soltera

Fecha de Nacimiento: 13/11/1993

Dirección: Saquisilí Barrió Abdón Calderón

Teléfonos: 0983952775

E-MAIL: saneli1993@gmail.com

Estudios Realizados

Primaria: Escuela “República de Colombia”

Secundarios: Colegio Nacional Saquisilí

Especialidad: Contabilidad

Superior: Universidad Técnica De Cotopaxi

Título A Obtener Ing. En Contabilidad Y Auditoría

Experiencia Laboral

NINGUNA

Cursos Realizados

Capacitación Realizada sobre laboratorio de programación

Capacitación computación básica

Anexo 4: Cuestionario de Control Interno componentes específicos.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO,
UBICADA EN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI PERIÓDO ECONÓMICO 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ÀREA: Departamento de Créditos y Cobranzas

COMPONENTE: Ambiente de Control

N.-	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Cuenta el departamento de crédito y cobranzas con un manual de créditos y cobranzas?		X	10	0	No existe un manual de crédito que verifique la gestión crediticia de las obligaciones de los socios por esa razón se origina irregularidades en el desempeño de los empleados.
2	¿La cooperativa conjuntamente con el departamento de créditos y cobranza poseen un código de ética difundido oportunamente a todo el personal?	X		10	5	Dentro del área de créditos y cobranzas si existe un código de ética pero no se socializa al nuevo personal, es por esa razón que los empleados no conocen con claridad las reglas de conducta y normas de ética que deben cumplir al realizar sus actividades.
3	¿El departamento de créditos y cobranzas cuenta con reglamentos, normas que establezcan las políticas y procedimiento de trabajo?		X	10	7	Dentro del departamento de créditos y cobranzas no existen políticas y normas establecidas a través de un escrito para conocimiento legal del personal.
4	¿La cooperativa fomenta la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios y otros?	X		10	5	Si hay compromiso de realizar formación profesional a través de capacitaciones pero solo se lo realiza a una cantidad determinada de personas.
5	¿El planteamiento de los objetivos de créditos y cobranzas contribuye al cumplimiento de la misión y visión de la organización?	X		10	6	Si tiene una relación directa de los objetivos con la visión misión pero no existe una estrategia para llegar a cumplir.
6	¿Existe una estructura funcional en el departamento de créditos y cobranzas de la cooperativa?	X		10	7	Si existe una estructura funcional pero no se da cumplimiento ya que no hay una correcta división de trabajo, es decir todos los empleados realizan las mismas actividades con el fin de dar cumplimiento a lo establecido.
7	¿El personal que labora en el departamento de créditos y cobranzas es el número adecuado para la carga de labores y funciones?		X	10	0	No existe el número indicado de personal, específicamente en el área de créditos y cobranzas.
8	¿Existen sanciones para quienes no cumplan con las responsabilidades encomendadas dentro del departamento?		X	10	0	No existe ningún tipo de sanción, pero debería existir de acuerdo a lo estipulado en el SEPS según incumplimiento cometido
Total				80	30	

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{30}{80} * 100$$

$$NC = 37.5\%$$

Nivel de Riesgo

$$RI = 100\% - NC\%$$

$$RI = 100\% - 37.5\%$$

$$RI = 62.5\%$$

Nivel De Riesgo

ALTO	MODERADO	BAJO
1-70	71-90	91-100
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de Confianza

Conclusión:

Efectuada la correspondiente evaluación del control interno, del componente ambiente de control se puede manifestar que existe un nivel de riesgo alto con un porcentaje del 62.5% y un nivel de confianza bajo con el porcentaje de 37.5%, el nivel de riesgo es alto debido a la falta de un manual de créditos y cobranzas, no existe un código de ética, deficiencia en el cumplimiento de estrategias que mejoren el nivel crediticio del departamento de créditos y cobranzas, falta de experiencia profesional por parte del personal.

Al analizar al departamento de créditos y cobranzas se puede mencionar que al carecer con lo anteriormente mencionado se producirá el cierre definitivo de la cooperativa, ya que el área crediticia dentro de la entidad es conocida como la fuente primordial para encaminarse a un progreso económico estable y servir con eficiencia a la sociedad en general.

Anexo 5: Cuestionario de Control Interno

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO,
UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ÀREA: Departamento de Créditos y Cobranzas

COMPONENTE: Evaluación de Riesgo

N.-	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿El departamento de créditos y cobranzas realiza reportes estadísticos sobre el otorgamiento de créditos, morosidad, cartera en riesgo que consideren necesarios para la evaluación de los procesos crediticios?	X		10	7	Si se realiza estadísticas crediticias pero no de forma periódica.
	¿La comisión de crédito presenta políticas y estrategias para mejorar la administración del riesgo?	X		10	5	Si se presentan estrategias pero no se cumple lo propuesto.
3	¿El comité de crédito realiza reuniones a fin de analizar y aprobar los créditos?	X		10	7	No existe una comisión de créditos pero si se reúne la gerente y el jefe de créditos para la aprobación del crédito.
4	¿Las solicitudes de créditos son aprobados de acuerdo a los niveles de aprobación de los créditos?	X		10	7	
5	¿Dentro del departamento de créditos y cobranzas se analizan los conocimientos y habilidades requeridas para realizar el trabajo en forma adecuada?		X	10	5	Si se analizan los conocimientos y habilidades del personal, pero a una cantidad determinada.
6	¿El personal que participa en el proceso de crédito y cobranzas realiza una adecuada evaluación y análisis de los sujetos de crédito?	X		10	8	
7	¿Las personas que participan en la gestión de créditos emiten notificaciones para controlar la morosidad y mejorar la calidad de la cartera?	X		10	7	
8	¿El personal que integra el departamento de créditos y cobranzas está capacitado para reconocer los riesgos que se presente en el área de trabajo?		X	10	3	Dentro del departamento de créditos y cobranzas no está capacitado para reconocer los riesgos.
	TOTAL			80	44	

Nivel De Confianza

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{44}{80} * 100$$

$$NC = 55\%$$

Nivel De Riesgo

$$RI = 100\% - NC\%$$

$$RI = 100\% - 55\%$$

$$RI = 45\%$$

Nivel de Riesgo

ALTO	MODERADO	BAJO
1-70	71-90	91-100
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de Confianza

Conclusión:

Al realizar la evaluación de control interno del componente de Evaluación de Riesgo se puede mencionar que existe un nivel de riesgo alto con un porcentaje del 45% y un nivel de confianza bajo ya que el porcentaje es 55%, el nivel de riesgo es alto debido a la falta de reuniones para la aprobación de créditos, no existen capacitaciones constantes para el personal del departamento de créditos y cobranzas y la falta de experiencia profesional para la área crediticia.

Al analizar el componente de evaluación de riesgo dentro del departamento de créditos y cobranzas se puede mencionar que existe un nivel de riesgo alto, lo cual se debe buscar cual sería la mejor estrategia, fomentando cursos de capacitación al nuevo personal para que adquieran la experiencia necesaria y aporte con ideas para disminuir la morosidad que afecta directamente a la eficiencia de la cooperativa.

Anexo 6: Cuestionario de Control Interno

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO,
UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ÀREA: Departamento de Créditos y Cobranzas

COMPONENTE: Actividad de Control

N.-	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Dentro del departamento de créditos y cobranzas existen definidos procedimientos de control para cada uno de los riesgos que se identifiquen?	X		10	6	Si existen procedimientos pero no son identificados exactamente sobre el control de riesgo ya que no se establecen parámetros definidos en el departamento.
2	¿Al entregar créditos se establecen garantías con el fin de responder el pago de las operaciones de crédito?	X		10	8	
3	¿La participación de la cartera de créditos sobre el total de los activos se establece de acuerdo a lo planteado en la planificación estratégica?	X		10	6	
4	¿Los funcionarios del departamento de créditos y cobranzas otorgan créditos de acuerdo al perfil de los clientes, destino y fuentes de pago entre otros establecidos en los reglamentos y disposiciones legales?	X		10	6	
5	¿Los créditos son pactados en contratos de préstamos?	X		10	8	
6	¿Los sistemas informáticos permiten realizar las operaciones crediticias de manera oportuna y eficiente?	X		10	7	
7	¿El departamento de créditos y cobranzas cuenta con un archivo digital para respaldar y salvaguardar información relevante sobre las gestiones crediticias realizadas?		X	10	0	
8	¿El departamento de créditos y cobranzas posee un archivo físico de manera ordenada y segura?	X		10	7	
	TOTAL			80	48	

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{48}{80} * 100$$

$$NC = 60\%$$

Nivel de Riesgo

$$RI = 100\% - NC\%$$

$$RI = 100\% - 60\%$$

$$RI = 40\%$$

Nivel de Riesgo

ALTO	MODERADO	BAJO
1-70	71-90	91-100
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de Confianza

Conclusión:

Al realizar la evaluación de control interno del componente Actividad de Control se puede mencionar que existe un nivel de riesgo alto con un porcentaje del 60% y un nivel de confianza bajo ya que el porcentaje es 40%, el nivel de riesgo es alto debido a que no existen procedimientos de control para identificar riesgos, deficiencia en los sistemas informáticos, no existe un archivo digital y la existencia del archivo físico con documentación incompleta.

En el análisis del departamento de créditos y cobranzas se encontró un nivel de deficiencia alto. Por lo tanto el departamento de créditos y cobranzas debe plantear un modelo dinámico y eficiente que permita determinar o ajustar los controles del proceso crediticio, a través de las políticas de otorgación de créditos y cobranzas vigentes, para que dichos controles sean las soluciones de los problemas de la institución financiera en cuanto al archivo digital se debe acoplar al departamento para que exista un control magnético y físico.

Anexo 7: Cuestionario de Control Interno

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO,
UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ECONÓMICO 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

COMPONENTE: Información y Comunicación

N.-	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
1	¿La información interna y externa generada por la cooperativa es remitida previamente al departamento de créditos y cobranzas?	X		10	6	
2	¿Dentro del departamento de créditos y cobranzas existe la comunicación en caso de excepciones de las reglas para con los empleados?	X		10	5	No existe adecuada comunicación, si se presenta problemas de deficiencia crediticia, ya que las decisiones ya que las decisiones son tomadas por parte de la gerencia y jefe de créditos.
3	¿El personal responsable del departamento de créditos conoce la gestión de crédito y metodología crediticia que se utiliza en la cooperativa?	X		10	6	
4	¿Se convoca reuniones con las máximas autoridades para verificación de los cambios o actualizaciones en normativas?	X		10	5	
5	¿El departamento de créditos busca asesoramiento de profesionales en la rama para el conocimiento de nuevas estrategias en el departamento y el flujo de información?	X		10	5	
6	¿El departamento de créditos y cobranzas comunica oportunamente los servicios que ofrece, mediante carteles, volantes escritos?	X		10	4	No existe propaganda de calidad, es decir no hay estrategias claras para darse a conocer dentro de la localidad.
7	¿Se presentan las planificaciones estratégicas y el plan operativo anual del área de crédito para el cumplimiento de sus objetivos?	X		10	6	
8	¿El departamento de créditos y cobranzas realiza la respectiva liquidación de crédito conforme lo indica el reglamento de créditos?	X		10	6	
	TOTAL			80	43	

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{43}{80} * 100$$

$$NC = 53.75\%$$

Nivel de Riesgo

$$RI = 100\% - NC\%$$

$$RI = 100\% - 53.75\%$$

$$RI = 46.25\%$$

Nivel de Riesgo

ALTO	MODERADO	BAJO
1-70	71-90	91-100
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel de Confianza

Conclusión:

En la evaluación de control interno al componente de Información y comunicación se puede mencionar que existe un nivel de riesgo alto con un porcentaje del 46.25% y un nivel de confianza bajo con un porcentaje de 53.25%, el riesgo es alto debido a no existir una buena comunicación en caso de cambio de normas, reglas y procedimientos, no existe la actividad de propagandas como entrega de afiches y volantes.

Al analizar este componente se puede manifestar que debe existir información y comunicación de parte de los directivos y empleados de la cooperativa para de esa manera transparentar las acciones que se realizan en el departamento de créditos y cobranzas, la entidad debe hacer énfasis en propaganda, avisos para el conocimiento del público, debe existir una comunicación de forma oportuna de los servicios que ofrecen, mediante carteles, volantes escritos etc.

Anexo 8: Cuestionario de Control Interno

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO,
UBICADA EN EL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI EN EL PERIÓDO ECONÓMICO 2017
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

COMPONENTE: Seguimiento

N.-	PREGUNTA	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Dentro de la cooperativa existe una persona encargada del seguimiento constante del departamento de créditos y cobranzas?	X		10	5	
	¿El gerente tiene alguna forma de evaluar las actividades del departamento de créditos y cobranzas?	X		10	5	
3	¿Los representantes de crédito realizan seguimientos y cobranza de los créditos otorgados?		X	10	0	No existe ningún tipo de seguimiento para los créditos que se fueron otorgados, primero por falta de personal y también por no tener estrategias claras.
4	¿Al entregarse los créditos se establecen formas de pago y cobranza de los créditos?	X		10	7	
5	¿Se realiza la supervisión de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para los fines que fueron solicitados y de comprobarse lo contrario se realiza las sanciones y acciones pertinentes?		X	10	0	No existe ningún tipo de seguimiento para los créditos que se fueron otorgados, primero por falta de personal y también por no tener estrategias claras.
6	¿Existe periódicamente evaluaciones al departamento de créditos y cobranzas para poder identificar riesgos?	X		10	4	
7	¿Se realizan auditorías al departamento de créditos y cobranzas para evaluar las operaciones realizadas?	X		10	3	No se realizan periódicamente auditorias, al departamento de créditos y cobranzas.
8	¿Se realiza algún castigo de las operaciones crediticias vencidas mensualmente?	X		10	6	
	TOTAL			80	30	

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE ÓPTIMO}} * 100$$

$$NC = \frac{30}{80} * 100$$

$$NC = 37.50\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$RI = 100\% - NC\%$$

$$RI = 100\% - 37.50\%$$

$$RI = 62.50\%$$

Nivel de Riesgo

ALTO	MODERADO	BAJO
1-70	71-90	91-100
BAJO	MODERADO	ALTO

Nivel De Confianza**Conclusión:**

En la evaluación de control interno al componente de seguimiento se puede mencionar que existe un nivel de riesgo alto con un porcentaje del 62.50% y un nivel de confianza bajo con el porcentaje del 37.50%, el nivel de riesgo es alto debido a la falta de personal que dé seguimiento a los procesos que se realizan dentro del departamento de créditos y cobranzas, la falta de un registro de formas de pago que los socios deben cumplir, falta de personal que verifique si los créditos que se otorguen son utilizados para lo que solicita el cliente, no se realizan auditorias para ver en que está fallando el departamento de créditos y cobranzas.

Por lo cual la cooperativa debería buscar estrategias competitivas para dar un seguimiento constante a cada una de las actividades que se realizan en el departamento de créditos y cobranzas para fomentar al cumplimiento de normas y política establecidas internamente.

Análisis y Discusión de los Resultados

1. ¿Usted conoce sobre la solvencia que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño?

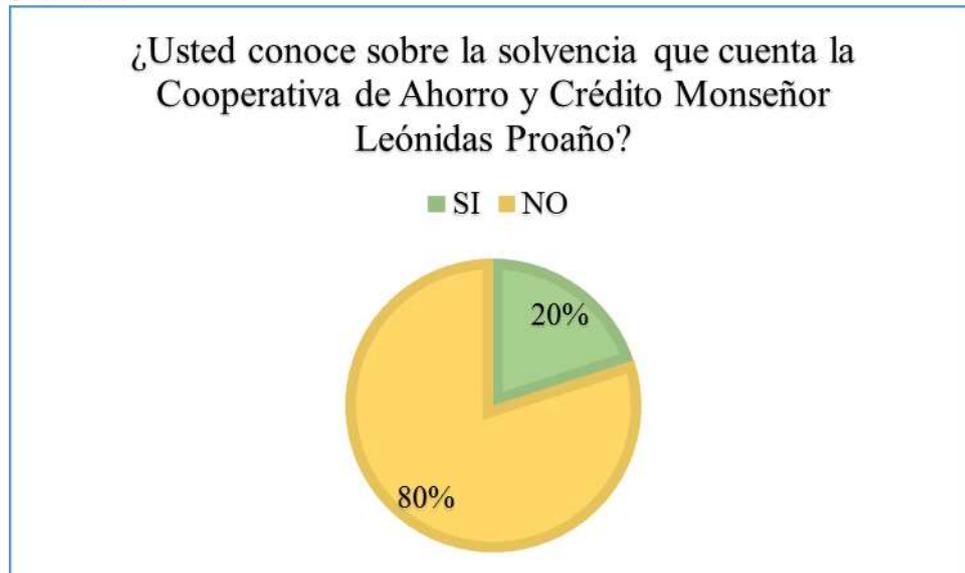
Tabla 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 6



Fuente: Socios de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de los socios encuestados el 80% manifiestan que no conocen sobre la solvencia de la cooperativa, porque no se difunde la información necesaria sobre la situación de la entidad, mientras que el 20% menciona que si conocen sobre la solvencia de la entidad, ya que la cooperativa ha demostrado responsabilidad en el cuidado de sus recursos económicos.

2. ¿Está satisfecho con el trato que recibe por la cooperativa?

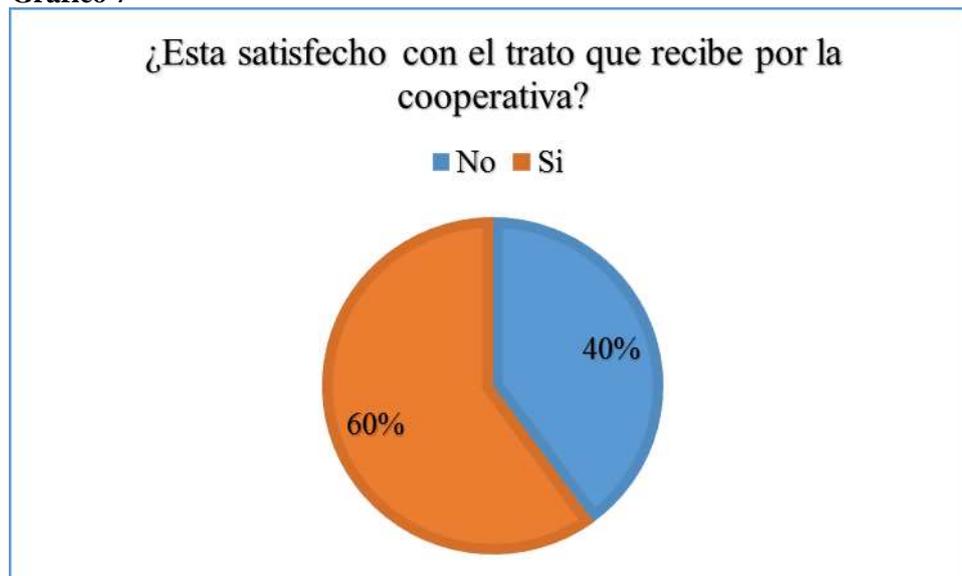
Tabla 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 7



Fuente: Socios de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de los socios encuestados el 40% manifiestan que se encuentran satisfechos con el trato que reciben mientras que el 60%, considera que el personal que labora en el área de crédito no siempre brinda información necesaria para el otorgamiento de crédito.

Porque los socios cada vez que acuden a la entidad reciben diferente tipo de información y trato dependiendo de la persona que atiende al cliente, por lo tanto se debería mantener registros de información clara y precisa para el entendimiento del socio.

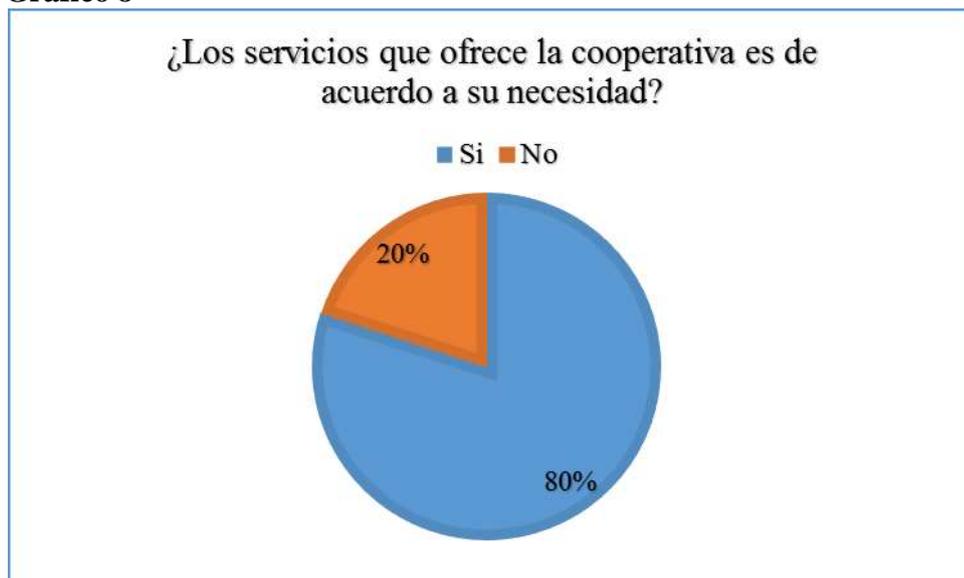
3. ¿Los servicios que ofrece la cooperativa es de acuerdo a su necesidad?

Tabla 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño
Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 8



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño
Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

En la gráfica se puede observar que del total de los socios encuestados el 80% indica que si ofrecen servicios de acuerdo a sus necesidades, el 20% menciona que no están de acuerdo con los servicios que brinda el área de créditos.

De la encuesta realizada se concluye que los servicios ofertados por el departamento de créditos y cobranzas son débiles en cuanto a los sistemas informáticos, se debe trabajar en mejorar el sistema de interconexión para reducir inconvenientes con los socios.

4. ¿Qué tipo de crédito ha solicitado en la COAC Monseñor Leónidas Proaño?

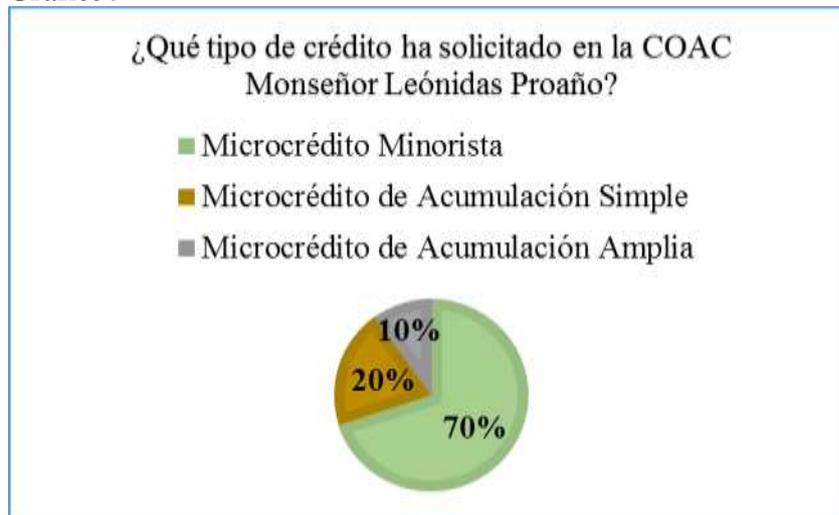
Tabla 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Microcrédito Minorista	7	70%
Microcrédito de Acumulación Simple	2	20%
Microcrédito de Acumulación Amplia	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 9



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

En la gráfica se puede observar que del total de los socios encuestados el 70% es del microcrédito minorista, ya que genera mayor colocación y recuperación de crédito, mientras que el 20% y el 10% del microcrédito de acumulación simple y el microcrédito de acumulación amplia no genera suficientes recursos económicos, por lo tanto no existe suficiente acogida en el mercado.

5. ¿Cree usted que la cooperativa ofrece créditos a bajo interés?

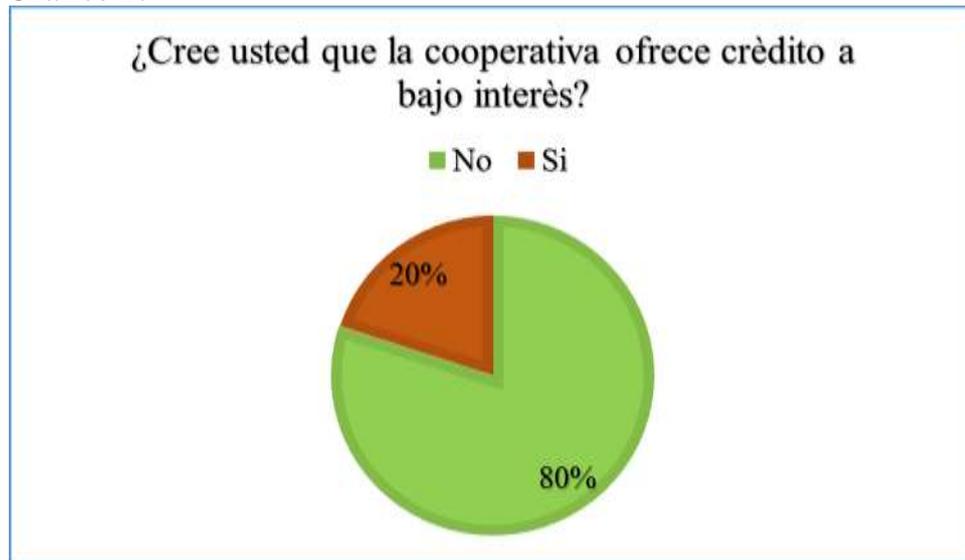
Tabla 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Grafico 10



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

El 100% del total de los encuestados el 20% indica que si le otorgan créditos a bajo interés, ya que se encuentra dentro de los rangos de aprobación por SEPS mientras que, el 80% mencionan que el porcentaje de interés es alto a comparación con otras entidades financieras.

Una vez analizada la pregunta de la encuesta se entiende que la cooperativa debe informar al cliente el alcance de la tasa de interés a usar cuando se otorga un crédito.

6. ¿Cree usted que la persona encargada del proceso de créditos cumple con sus funciones de manera eficiente?

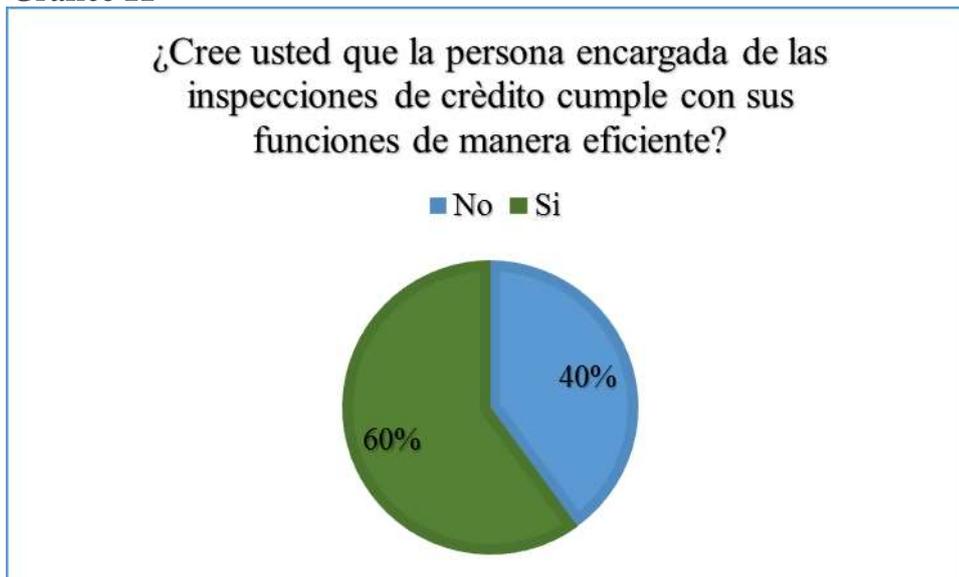
Tabla 13

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Grafico 11



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de los socios encuestados el 60% manifiestan que la persona encargada de entregar notificaciones lo cumple, el 40% indica que no se cumple, porque dentro del departamento de créditos y cobranzas existen falencias en capacitaciones y falta de personal exclusivamente que realicen esta actividad. O designar del mismo personal que colabore en el departamento de créditos y cobranzas.

7. ¿Piensa que el departamento de créditos y cobranzas realiza una buena planificación para la otorgación de créditos?

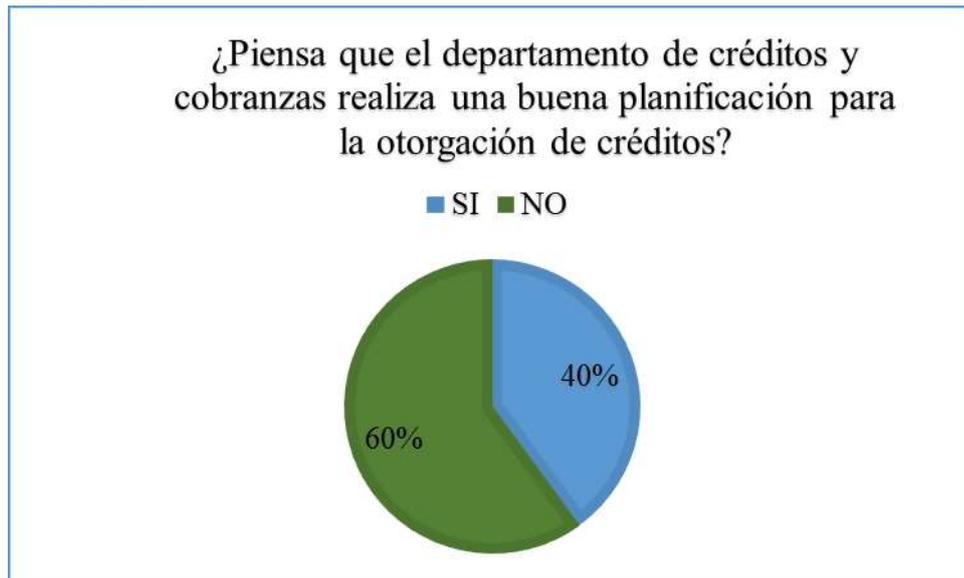
Tabla 14

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	6	60%
NO	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 12



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Del total de los socios encuestados el 60% manifiestan que el departamento de créditos y cobranzas no implementa políticas de créditos para una correcta planificación de créditos, el 40% indica que si realiza planificaciones, es decir que garantizan y salvaguardan los bienes de los socios.

Mediante el análisis de la pregunta se manifiesta que se realicen políticas claras para mejorar los procesos sistemáticos de desarrollo de planes para alcanzar propósitos u objetivos planteados por la gerencia de la cooperativa.

8. ¿Cuánto tiempo se demora la cooperativa para la aprobación del crédito?

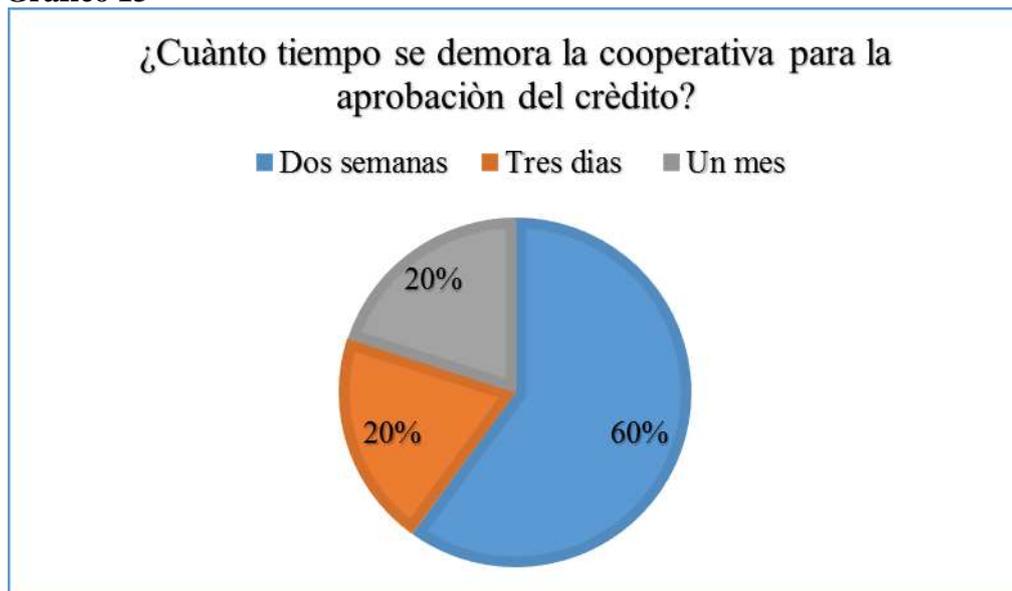
Tabla 15

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Tres días	2	20%
Dos semanas	6	60%
Un Mes	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 13



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas encuestadas el 20% indica que el tiempo que se demora la aprobación de un crédito es un mes, debido a la falta de documentación, el 20% en tres días por ser puntual en los pagos de anteriores créditos y el 60% indican que la aprobación del crédito es dos semanas cuando se solicita por primera vez. Por lo tanto se indica que existe mayor influencia de personas para solicitar créditos por primera vez.

Es importante que dentro del departamento de créditos y cobranzas existan estrategias para disminuir el tiempo de la otorgación de créditos para que exista una rotación de créditos eficientes.

9. ¿Alguna vez ha incumplido con el pago de la cuota del crédito?

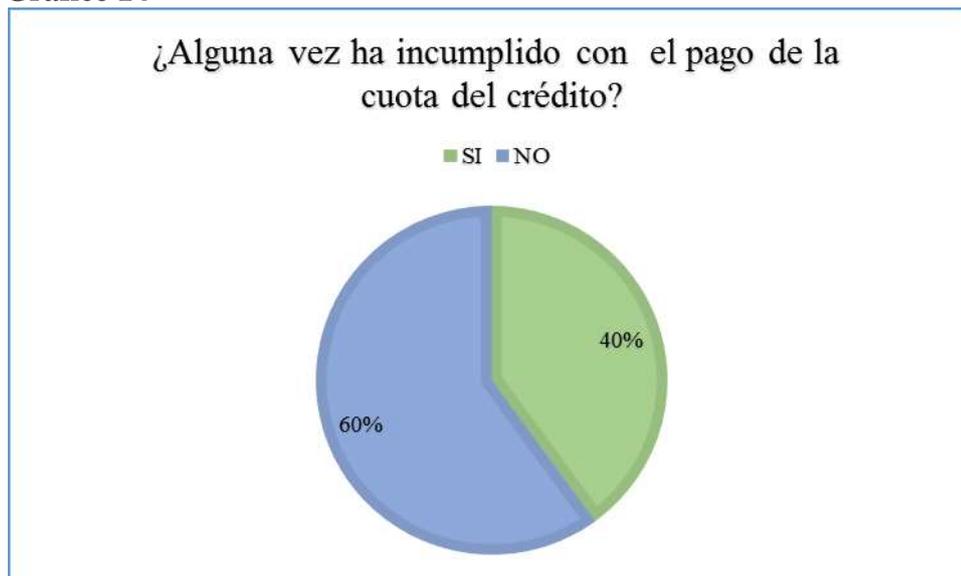
Tabla 16

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 14



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

De las encuestas realizadas el 40% indica que han cumplido puntualmente con el pago sus cuotas de crédito, mientras el 60% manifiestan que no han cumplido los pagos debido a las bajas ventas de sus productos y por la situación actual que se encuentra el país.

Es importante fomentar que los socios paguen a tiempo sus cuotas para que cuiden su historial crediticio y se eviten las penalidades por el pago atrasado.

10. ¿La cooperativa le ofrece facilidades de pago del crédito?

Tabla 17

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Socios de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Gráfico 15



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Monseñor Leónidas Proaño

Elaborado por: Las investigadoras

Análisis e Interpretación

Se puede evidenciar que el 70% indica que la cooperativa brinda facilidades de pago, considerando estrategias competitivas que permitan al socio cumplir con sus obligaciones crediticias, tal es el caso del refinanciamiento, mientras que el 30% manifiestan que realizan sus pagos al día.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO

OBJETIVO:

Obtener Información relevante sobre el desempeño del personal de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño en cuanto se refiere a la eficiencia y efectividad que se manejan las operaciones para la realización del análisis.

1. ¿Conoce usted si el organigrama estructural de la Cooperativa está difundido a través de la sucursal?

Si porque de acuerdo a la planificación de trabajo de cada sucursal cada jefe o el encargado de la institución, designa funciones de manera pertinente para cada departamento.

2. ¿Sabe usted si se cumple de manera general con los requisitos para el otorgamiento de Créditos?

Si se cumplen ya que de acuerdo a la presentación de los requisitos se procede otorgar el crédito, la revisión es por parte de la gerencia y el jefe de crédito según reglamento de la Cooperativa

3. ¿Conoce usted si se analizan las 5 C de Crédito para la entrega de créditos?

Es uno de los mecanismo para la recuperación de cartera, por lo tanto es primordial realiza la evaluación al cliente aplicando el método de las 5c para mejorar la atención

4. ¿Sabe usted si existe un control interno dentro del departamento de créditos y cobranzas?

Si se aplica el control interno dentro del departamento de créditos y cobranzas de la cooperativa pero no en su totalidad hay cosas que le falta implementar a la cooperativa.

5. ¿Cuál es su opinión acerca del Control Interno que se aplica al momento de otorgar un crédito tomando como prioridad la recuperación de cartera en el Departamento de créditos y Cobranzas?

Dentro de la aplicación del control interno en el departamento se trata de requerir los documentos básicos y una garantía dependiendo el crédito que se solicite ya que eso se considera como un convenio de cobro del crédito que se otorga, para así tratar de minimizar los riesgos, o cualquier proceso judicial en caso de no cumplir con los pagos establecidos.

6. ¿Qué mecanismos son utilizados para llevar a cabo el Control Interno en el departamento de Créditos y Cobranzas?

Los mecanismos que se utiliza para el Control Interno son las herramientas esenciales así como los sistemas informáticos o plantillas presupuestarias que permiten el Control Operativo del departamento de créditos y cobranza.

7. ¿Usted conoce si se ha realizado una Evaluación de Control Interno a la Cooperativa específicamente al departamento de créditos y cobranzas?

Si se han realizado una Evaluación de Control Interno anteriormente las personas encargadas de Auditoría Interna de la Cooperativa en donde se daba solución para la toma de decisiones necesarias en bienestar de la cooperativa.

8. ¿Está de acuerdo que se realice una nueva Evaluación de control Interno al departamento de Créditos y Cobranzas?

Si porque de acuerdo a la evaluación ayudaría internamente, para poder analizar cuál es el aspecto como personas ajenas a la institución y minimizar los criterios y brindar un mejor servicio, como también obtener resultados favorables.

ANÁLISIS

Mediante la evaluación de Control Interno se podrá observar las fallas e irregularidades que puedan existir en el departamento crediticio, es importante evaluar los mecanismos que lleva a cabo el personal responsable del Control Interno y verificar si los procesos aplicados son los adecuados de acuerdo a los objetivos trasdós y metas institucionales, y tomado en cuenta las propuestas que puedan ser emitidas después de realizar dicha evaluación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO**

Nombre del servidor: Dra. Mercedes Guevara

Objetivo:

Obtener Información relevante sobre el desempeño del personal de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño en cuanto se refiere a la eficiencia y efectividad que se manejan las operaciones para la realización del análisis.

- 1. ¿Cuáles son los principales reglamentos, normas y leyes para la evaluación del control interno dentro del departamento de créditos y cobranzas que usted conoce?**

La Sra. Gerente de la Cooperativa Dra. Mercedes Guevara menciona que, al ser la cooperativa una institución regida por la SEPS, está sujeta a la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento, también al Código Orgánico Monetario y Financiero, y demás normas emitidas por estas entidades, por lo cual para la respectiva evaluación de control interno cuenta con reglamentos, políticas internas de crédito que están estipuladas por procesos, métodos y actividades para desempeñar las funciones adecuadas en el departamento de crédito y cobranza. Con respecto al manual de crédito la institución carece por lo cual se basan en otro instrumento como es un cartelón en donde consta de 10 procesos que mediante a esta documentación se realizan las actividades pertinentes el material utilizado está en proceso de remodelación ya que es requisito necesario para el funcionamiento eficiente de la cooperativa.

- 2. ¿Existe una evaluación en el cumplimiento de la asignación de funciones a los responsables del proceso realizado en el departamento de Créditos y Cobranzas?**

Toda las personas que están relacionadas con las gestiones de crédito y cobranza son evaluadas para verificar el cumplimiento de las políticas y límites establecidos en el reglamento de crédito para poder determinar si se cumple a cabalidad los objetivos de la institución como medida de protección y asegurar los recursos entregados por los socios, y el

personal de crédito es el encargado de emitir informes para ser evaluados por el Consejo de Administración.

3. ¿La cooperativa cuenta con una adecuada planificación estratégica y plan operativo para guiar las actividades del departamento de Créditos y Cobranzas?

Sí cuenta con una planificación estratégica y plan operativo anual en donde se detalla los objetivos y metas a cumplirse a corto y largo plazo, la planificación estratégica se la realiza cada tres años y el plan operativo anual se lo realiza cada año.

4. ¿En el año 2017 se cumplieron las metas y objetivos propuestos dentro del área de Créditos y Cobranzas?

En el año 2017 no se pudo cumplir a cabalidad los objetivos y metas establecidos en el periodo evaluado pero se tuvo un porcentaje de aceptación estable, debido a que el presupuesto es moderado.

5. ¿Cuáles son los riesgos internos y externos que afectan las actividades del departamento de créditos y cobranzas?

Se puede mencionar en cuanto a los riesgos se considera que se da cuando se realiza una mala distribución de un crédito por el posible hecho de no haber realizado un buen análisis al otorgar un crédito, generando morosidad y poniendo en riesgo la cartera.

6. ¿Se entregan informes pertinentemente para prevenir, detectar y corregir las falencias encontradas en el departamento de Créditos y Cobranzas?

Si se entregan informes conforme las reuniones que se realizan para analizar varias situaciones negativas que afectan el accionar de la entidad, para proceder a tomar decisiones acertadas para controlar y prevenir riesgos.

7. ¿Cada que tiempo es evaluada la cartera de crédito del departamento a fin de mantener un nivel bajo de morosidad?

Mencionó que la evaluación de la cartera de crédito se lo realiza periódicamente y está bajo responsabilidad de los encargados de créditos quienes tienen la obligación de emitir informes sobre el estado de los créditos, así mismo estos son controlados por los superiores.

7. ¿Dentro de la cooperativa se mantiene comunicación abierta e interrelacionada con las diferentes áreas de la entidad?

Si la comunicación e interrelación es necesario en las diferentes áreas para que los procesos que son llevados a cabo en las diferentes áreas se desarrollen con eficiencia y eficacia y de esta manera se brinde la mejor atención a los usuarios que buscan beneficios en esta institución, de esta manera lograr los objetivos y las metas propuestas por la institución

8. ¿La utilización de programas son adecuados para la gestión u operaciones del departamento de Crédito y Cobranza?

Indica que los sistemas utilizados en las gestiones u operaciones en el departamento de crédito si son adecuados los mismos que permiten ingresar y agilizar las solicitudes de formularios de datos de los clientes.

9. ¿Cuáles serían las recomendaciones para mejorar los procesos de control interno del departamento de Créditos y Cobranzas?

Como recomendaciones que puedo mencionar para el mejoramiento de los procesos de control interno es la de realizar socializaciones permanentes y conjuntamente con el comité de crédito, para luego con todo el personal de la cooperativa buscar estrategias para tratar de disminuir errores detectados o desviaciones que se puedan presentar en las diferentes gestiones de crédito y cobranza y luego proponer mecanismos de cumplimiento para mejorar los procesos de gestión y recuperación de los diferentes créditos.

Análisis

La gerente de la cooperativa está completamente de acuerdo que las investigadoras lleven a cabo la Evaluación de Control Interno al departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño, Agencia Latacunga, ya que le ayudaría los diferentes criterios u opiniones a tomar mejores decisiones y disminuir niveles de incobrabilidad de otorgaciones de créditos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO MONSEÑOR LEÓNIDAS PROAÑO

Nombre del servidor: Ing. Patricio Tigse

Objetivo:

Obtener Información relevante sobre el desempeño del personal de la Cooperativa Monseñor Leónidas Proaño en cuanto se refiere a la eficiencia y efectividad que se manejan las operaciones para la realización del análisis.

- 1. ¿Cuáles son los principales reglamentos, normas y leyes para la evaluación del control interno dentro del departamento de créditos y cobranzas que usted conoce?**

De acuerdo a la repuesta indica el Jefe de crédito el ingeniero Patricio Tigse que la Cooperativa, está sujeta a la Ley de Economía Popular y Solidaria y su reglamento, también al Código Orgánico Monetario y Financiero como lo menciona la Sra. Gerente, en donde las políticas internas de créditos que estipula los procesos, métodos y actividades se basan en los 10 proceso para desempeñar las funciones debidamente en el departamento de crédito y cobranza.

- 2. ¿Existe una evaluación en el cumplimiento de la asignación de funciones a los responsables del proceso realizado en el departamento de Créditos y Cobranzas?**

Indica que si existe la evaluación al departamento de crédito y cobranza para verificar el cumplimiento de las políticas y normas establecidas en el reglamento de crédito y cobranzas, para proceder a tomar como medidas de protección y salvaguardar los recursos entregados por los socios, el comité de créditos es el encargado de emitir informes para ser evaluados por el Consejo de Administración.

- 3. ¿La cooperativa cuenta con una adecuada planificación estratégica y plan operativo para guiar las actividades del departamento de Créditos y Cobranzas?**

Menciona que si existe una planificación estratégica y plan operativo anual en donde se detalla los objetivos y metas a cumplirse a corto y largo plazo, asimismo la planificación

estratégica se la realiza cada periódicamente y el plan operativo anual se lo realiza cada año.

4. ¿En el año 2017 se cumplieron las metas y objetivos propuestos dentro del área de Créditos y Cobranzas?

En este año menciona el Jefe de Créditos que no se cumplió a cabalidad con las metas y objetivos al cien por ciento establecidos en el periodo evaluado pero se tuvo un porcentaje de aceptación estable, debido a que un gran número de socios no lo cancelaron en la fecha establecida que hasta este año será recuperado.

5. ¿Cuáles son los riesgos internos y externos que afectan las actividades del departamento de créditos y cobranzas?

Mencionó que los riesgos internos se dan cuando se realiza una mala colocación de un crédito por el posible hecho de no haber realizado un buen análisis al otorgar un crédito, generando morosidad y pérdida de cartera, para evitar procesos Legales.

6. ¿Se entregan informes pertinentemente para prevenir, detectar y corregir las falencias encontradas en el departamento de Créditos y Cobranzas?

Indica que en la Cooperativa realiza reuniones inmediatas para analizar todas las situaciones desfavorables que afectan el accionar de la entidad, tomando decisiones constructivas para controlar, prevenir y riesgos, sin ser necesario emitir informes por escrito.

7. ¿Cada que tiempo es evaluada la cartera de crédito del departamento a fin de mantener un nivel bajo de morosidad?

El ingeniero Patricio el que está encargado del departamento de créditos Mencionó que está bajo su responsabilidad el departamento por lo cual está obligado a emitir informes periódicamente sobre el estado de los crédito.

8. ¿Dentro de la cooperativa se mantiene comunicación abierta e interrelacionada con las diferentes áreas de la entidad?

Según el Jefe de crédito indica que es muy importante la comunicación e interrelación en las diferentes áreas ya que todos los procesos llevados a cabo en las diferentes áreas se desarrollen con eficiencia y eficacia y brindar la mejor atención a los usuarios que buscan beneficios en esta institución, así mismo contribuir al logro de los objetivo de la institución.

9. ¿La utilización de programas son adecuados para la gestión u operaciones del departamento de Crédito y Cobranza?

El sistemas que se utiliza en el departamento de crédito si son muy adecuados los mismos que permiten ingresar y agilizar las solicitudes de formularios de datos de los clientes, los cálculos de las formas de pago y detectar a tiempo cualquier error en la información presentada por el sujeto de crédito.

10. ¿Cuáles serían las recomendaciones para mejorar los procesos de control interno del departamento de Créditos y Cobranzas?

Ing. Patricio Tigse como jefe de crédito menciona que como recomendaciones es necesario establecer condiciones de pago según perfil de clientes para detectar los errores o desviaciones presentadas en las diferentes gestiones de crédito y cobranza y luego proponer lineamientos de cumplimiento para mejorar los procesos de gestión y recuperación de los diferentes créditos según las reuniones permanentes con la presencia del comité de crédito.

ANÁLISIS

En la cooperativa es muy importante y necesario Evaluar el Control Interno que lleva la jefa de agencia, ya que sería preciso que una persona ajena a la cooperativa emita sus criterios y observaciones de los procesos de evaluar y poder corregir los posibles errores que se hayan suscitado en el manejo del Control Interno. Para limitar irregularidades y cumplir con responsabilidad el compromiso de ayudar a la sociedad de bajos recursos económicos y cumplir lo propuesto por la institución.