



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
EXTENSIÓN LA MANÁ
FACULTAD EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK
KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019**

**Proyecto de investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Autoras

Palta Malagón Andrea Carolina

Saltos Balarezo Eliana Alexandra

Tutor:

Mg. Verónica Alexandra Ponce Álava

LA MANÁ – ECUADOR

AGOSTO-2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Las suscritas, Palta Malagón Andrea Carolina y Saltos Balarezo Eliana Alexandra, declaramos ser las autoras del presente proyecto de investigación: “**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019**”, siendo la Ing. M. Sc. Verónica Alexandra Ponce Álava, Tutora del presente trabajo; y eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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



Palta Malagón Andrea Carolina

C.C. 050367507-6



Saltos Balarezo Eliana Alexandra

C.C. 050371024-6

AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título: **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019”**, de **Palta Malagón Andrea Carolina y Saltos Balarezo Eliana Alexandra**, de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnico suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, agosto del 2021

Mg. Verónica Alexandra Ponce Álava.

C.I. 1204286312-2

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas por cuanto las postulantes Palta Malagón Andrea Carolina y Saltos Balarezo Eliana Alexandra, con el título de Proyecto de Investigación **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

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

La Maná, agosto del 2021


Para constancia firman:



Mg. Ketty Hurtado García

C.C.:1204176331

LECTOR 1 PRESIDENTE



Mg. Mayra Elizabeth García Bravo

C.C.:120328268-4

LECTOR 2 MIEMBRO



Mg. Lucia Margot Moreno Tapia

C.C.:0503246613

LECTOR 3 SECRETARIA

AGRADECIMIENTO

Hago mención primeramente a Dios por permitir cumplir una meta más de mi vida, a mi madre Miriam Malagón y Mi padre Julio Palta por el apoyo no solo económico si no emocionalmente y principalmente a mi hijo Nicolas que es el pilar de mi vida, a todos los Ingenieros por haberme brindado todos sus conocimientos, a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Andrea

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por haberme permitido cumplir unas metas más en mi vida y enseñarme que con fe y confianza todo se puede, agradecerle apoyo de mi familia en especial a mi madre Marcia Balarezo por todo el apoyo incondicional brindado en este largo proceso, a mis hijos que son el pilar de mi vida, a la Ingeniera Verónica Ponce por ser la guía durante la realización de este proyecto, a todos los Ingenieros por haberme brindado todos sus conocimientos, a la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme abiertos las puertas para realizarme como una profesional y como no agradecer a la Institución Financiera Cooperativa Sumak Kawsay quien me abrió las puertas para la realización de este proyecto les agradezco a todos ellos.

Eliana

DEDICATORIA

Dedico esta investigación de todo corazón a mi querido hijo Nicolás quien es mi motor de lucha cada día, a mis padres y abuelos quienes me han apoyado y motivado para seguir con mis estudios durante el transcurso de mi formación académica.

Andrea

Quiero dedicar esta investigación con todo mi corazón a mis abuelitos Victor Balarezo y Teresa Toapanta, que con sus sabios consejos me enseñaron que nunca es tarde para alcanzar las metas y a mis queridos hijos Rolando, Omar y Victoria los cuales son el pilar fundamental para superarme cada día y lograr el éxito académico y profesional.

Eliana

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO: EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉD CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019

Autoras

Palta Malagón Andrea Carolina

Salto Balarezo Eliana Alexandra

RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el tema “EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019” tiene como objetivo evaluar el control interno de la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná año 2019 para garantizar una operación adecuada y cumplir objetivos, mediante el control interno en la cual se puede determinar los riesgos o puntos críticos que contiene la cooperativa al mismo tiempo se puede resolver problemas de la entidad con respecto a la morosidad en las cuentas de créditos. Además, se evaluó los procedimientos y se identificó las áreas críticas, para emitir propuestas de mejora, de acuerdo a los objetivos que la cooperativa debe cumplir preservando así los recursos frente a cualquier pérdida por mala gestión, errores o por irregularidades. La metodología aplicada en esta investigación descriptiva, ya que permitió obtener información específica de los procesos relacionados con las políticas en el área crediticia de la Cooperativa para establecer acciones frente a la problemática encontrada como también métodos y técnicas como son: Método Analítico y Método Deductivo debido a que se formuló conclusiones específicas, para la construcción de los resultados expuestos. También se utilizó la herramienta de evaluación de control interno basada en el modelo COSO I para la aplicación del cuestionario de control interno con la finalidad de recopilar información sobre los 5 componentes del modelo teniendo como resultados un nivel de confianza del Sistema de Control Interno es 75.50%, mientras que el Nivel de Riesgo representa 22.50% considerado como Riesgo moderado. En la propuesta se plantea un modelo de control interno como una alternativa para establecer los procesos para control de morosidad y recuperación de cartera de la cooperativa.

Palabras clave: Control interno, Cooperativa de ahorros y crédito, COSO I, Administración, Créditos.

ABSTRAC

The present research work with the theme "EVALUATION OF INTERNAL CONTROL IN THE CREDIT DEPARTMENT OF THE COOPERATIVE OF SAVINGS AND CREDIT SUMAK KAWSAY OF LA MANA CANTON YEAR 2019" aims to evaluate the internal control of the loan portfolio of the Cooperative of Savings and Credit Sumak Kawsay of the canton La Maná year 2019. It was to get appropriate work and objectives, can determine the risks or critical points that the cooperative contains at the same time. It is possible to solve problems of the entity concerning the delinquency in the credit accounts. In addition, the procedures evaluated and the critical areas identified to issue improvement proposals, according to the objectives that the cooperative must fulfill, thus preserving the resources against any loss due to mismanagement, errors, or irregularities. The methodology applied in this was descriptive research, it allowed to obtain specific information of the processes related to the policies in the credit area of the Cooperative to establish actions in front of the problematic found as well as methods and techniques such as Analytical Method and Deductive Method because specific conclusions formulated, for the construction of the exposed results. The internal control evaluation tool based on the COSO I model used for the application of the internal control questionnaire to gather information on the 5 components of the model, having as results a confidence level of the Internal Control System of 75.50%, while the Risk Level represents 22.50% considered as moderate Risk. The proposal proposes an internal control model as an alternative to establish the processes for delinquency control and portfolio recovery of the cooperative.

Keywords: Internal control, Savings and Loan Cooperative, COSO I, Management, Credits

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 al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019”** presentado por: **Palta Malagón Andrea Carolina** y **Saltos Balarezo Eliana Alexandra**, egresadas de la Carrera de: **Licenciatura en Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas**, lo realizó 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 aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2021

Atentamente,



Lic. Wendy Núñez Moreira

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC

CI: 0925025041

INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
INDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE TABLAS.....	xv
ÍNDICE FIGURA.....	xvi
ÍNDICE ANEXO.....	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
5.1. Planteamiento del problema.....	5
5.1. Formulación del Problema.....	9
5.2. Delimitación espacial.....	9
5.3. Delimitación temporal.....	9
6. OBJETIVOS.....	10
6.1. Objetivo general.....	10
6.2. Objetivos específicos.....	10

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.	11
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA	12
8.1. Antecedentes investigativos.	12
8.2 Categorías fundamentales de la investigación	14
8.3. Marco teórico	14
8.3.1 Gestión administrativa y financiera	14
8.3.2 Definición.....	15
8.3.3. Características de la gestión administrativa	15
8.3.4. Elementos de la gestión administrativa.....	16
8.3.5. Importancia de la Gestión Administrativa.	17
8.3.6. Objetivos de la Administración.....	18
8.4. Gestión financiera.	19
8.4.1. Objetivos de la Gestión Financiera.	19
8.4.2. Funciones de gestión financiera.	21
8.5 Control Interno.....	22
8.5.1. Objetivos del Control Interno.	23
8.5.2. Necesidad e importancia del control interno.....	24
8.5.3. Proceso del Control Interno.	24
8.5.4. Estructura del proceso del control interno.	25
8.4.5. Elementos del Sistema de Control Interno.....	25
8.4.6. Características del Sistema de Control Interno.	26
8.4.6.1. Instrumentalizado.....	26
8.4.6.2 Responsabilidad.	26
8.4.7. Limitaciones del Control Interno.	27
8.4.8. Componentes del Control Interno.	28

8.4.8.1 Ambiente de Control.....	28
8.4.8.2 Valoración de Riesgos.	28
8.4.8.3 Actividades de Control.....	28
8.4.8.4 Información y Comunicación.....	29
8.4.8.5 Monitoreo.....	29
8.4.9. Principios del Control Interno.....	29
8.5. Normativas del control interno.	32
8.5.1. Normas Contables.....	33
8.5.2. Normas Generales.....	34
8.5.3. El Control Interno de la Empresa.....	35
8.5.4. Mecanismos e instrumentos del control interno.	37
8.5.5. Manuales o Guías del Control Interno.	38
8.5.6. Estudio y evaluación del sistema de control interno.....	39
8.5.7. Fases del estudio y evaluación del sistema de control interno.....	39
8.6. Crédito.....	41
8.6.1. Clasificación del crédito.....	41
8.6.2. Crédito según su uso.	41
8.6.2.1 Crédito de Inversión.....	41
8.6.2.2 Crédito Bancario.	42
8.6.2.3 Crédito entre Comerciantes.....	42
8.6.2.4 Crédito al Consumidor.....	42
8.6.2.5. Crédito Documentario (o al Comercio Exterior).	43
8.6.3. Políticas de crédito.....	43
8.6.4. Diseño de política de créditos.	44
8.6.5. Clasificación de las políticas de crédito.....	45
8.6.6. Determinación la política de créditos.....	45

8.6.7. Ventajas y desventajas del crédito.	46
8.6.7.1 Ventajas.....	46
8.6.7.2 Desventajas.	46
8.6.8. Principios de la gestión de créditos.....	47
8.6.8.1 Rentabilidad.	48
8.6.8.2 Objetividad.....	48
8.6.8.3 Garantía.....	48
8.6.8.4 Función.....	48
8.6.8.5 Innovación.....	48
8.6.8.6 Competitividad.....	49
8.6.8.7 Control.	49
8.7. Marco Legal.	49
8.7.1. Fundamentación Legal.....	49
8.7.2. Ley de Cooperativas.....	49
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	51
10. METODOLOGÍA.	52
10.1 Tipos de investigación.	52
10.1.1. Investigación exploratoria.....	52
10.1.2. Investigación descriptiva.....	52
10.1.3. Investigación bibliográfica.....	53
10.2 MÉTODOS.	53
10.2.1 Método deductivo.	53
10.2.2. Método Inductivo.....	54
10.2.3. Método analítico.	54
10.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.	55
10.3.1. Observación.	55

10.3.2. Entrevista.	55
10.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
10.4.1 Coso I.	56
10.5. Población y muestra.	56
11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
11.1. Resultados de la entrevista realizada con el gerente de Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná.	57
11.2 Resultados de la encuesta de control interno según COSO I.	60
11.2.1.Resultado del componente ambiente de control.	61
11.3 Informe de los resultados obtenidos de la aplicación de instrumento de evaluación COSO I.	72
12. PROPUESTA.....	76
12.1 Datos informativos de la empresa.....	76
12.2 Antecedentes.	76
12.3. Objetivos.....	77
13. IMPACTOS.	99
13.1 Impactos Técnico.	99
13.2. Impacto Social.....	99
13.3 Impacto económico.....	99
14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO.....	100
15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:	101
16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
16.1. Conclusiones.	102
16.2 Recomendaciones.....	103
17. BIBLIOGRAFÍA	104
18. ANEXOS	108

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Beneficiarios del proyecto	4
Tabla 2 Actividades y sistema de tareas en relación de los objetivos planteados.....	11
Tabla 3 Población.....	56
Tabla 4 Evaluación del Ambiente interno.....	61
Tabla 5 Resultado del Ambiente de Control Interno	62
Tabla 6 Evaluación Control	63
Tabla 7 Resultado de la Evaluación Control.....	64
Tabla 8 Cuestionario Actividades de Control	65
Tabla 9 Resultado de las Actividades de Control	66
Tabla 10 Cuestionario Información y Comunicación	67
Tabla 11 Resultado de Información y Comunicación.....	68
Tabla 12 Cuestionario Seguimiento y Monitoreo	69
Tabla 13 Resultado del Seguimiento y Monitoreo.....	70
Tabla 14 Matriz de Riesgo de los Componentes.....	71
Tabla 15 Presupuesto.	100
Tabla 16 Cronograma de actividades.....	101

ÍNDICE FIGURA

Figura 1 categorías fundamentales.....	14
Figura 2 Objetivos del control interno	23
Figura 3 flujograma de proceso para recuperación de mora	96

ÍNDICE ANEXO

Anexo 1Entrevista realizada con el gerente de Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná	108
Anexo 2Currículum Vitae Tutora	109
Anexo 3Currículum Vitae de investigador (estudiante)	112
Anexo 4Currículum Vitae de investigador (estudiante)	114
Anexo 5 Visita a la Cooperativa Sumak Kawsay.....	116
Anexo 6 Entrevista al gerente de la empresa	116
Anexo 7Observación de los procedimientos de créditos	116
Anexo 8Obtención y recopilación de datos	116
Anexo 9.Aplicación de cuestionarios de control interno	117
Anexo 10Solicitud aceptación de Cooperativa Sumak Kawsay 2020	118
Anexo 11Solicitud aceptación de Cooperativa Sumak Kawsay 2021	119
Anexo 12 Urkund Analysis Result.....	120

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto: Evaluación del control interno en el departamento de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná año 2019

Tiempo de ejecución:

Fecha de inicio:	Septiembre del 2020
Fecha de finalización:	Enero 2021
Lugar de ejecución:	Cantón La Maná. Provincia de Cotopaxi
Unidad Académica que auspicia:	Universidad Técnica de Cotopaxi
Facultad que auspician:	Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera que auspicia	Contabilidad y Auditoría
Proyecto de investigación vinculado:	Ninguno
Equipo de Trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> • Palta Malagón Andrea Carolina • Saltos Balarezo Eliana Alexandra • Mg. Mayra Elizabeth García Bravo
Área de conocimiento:	04. Administración, Negocio y Legislación 041. Negocio y Administración 0411. Contabilidad y Auditoría (Codigo, 2018)

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo humano y social

Esta línea está orientada a generar investigaciones que aborden temas relacionados con la mejora de los procesos administrativos e indaguen en nuevos modelos económicos que repercutan en la consolidación del estado democrático, un sistema económico solidario y sostenible que fortalezca la ciudadanía construyendo a impulsar la transformación de la matriz productiva.

Sub línea: Contabilidad y Auditoría

Está orientada al desarrollo de sistemas integrados de contabilidad, que abarquen la contabilidad, costos, tributación y auditoría que contribuyan a la toma de decisiones estratégicas, la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de diferentes sectores, con especial énfasis en las pymes y las organizaciones de economía popular y solidaria.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La investigación se realizó con el propósito de evaluar el control interno en el departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay debido a que se pudo detectar ciertas debilidades en el proceso crediticio, su estudio, permitió garantizar una operación adecuada y cumplir objetivos, al mismo tiempo se pudo resolver problemas de la entidad con respecto a la morosidad en las cuentas de créditos

La importancia de este estudio radica en el análisis de los procedimientos y de las áreas críticas del departamento crediticio, en los resultados y en la efectividad en los créditos otorgados. Además, esto permitió, emitir una propuesta que ayudó a disminuir el riesgo en esta área, preservando así los recursos frente a cualquier pérdida por mala gestión, errores o por irregularidades.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de la cooperativa, ya que ayuda a mantener de forma constante el seguimiento de los créditos y de la eficiencia de los controles implementados, porque de esto depende la contabilidad de la información financiera y administrativa, para mejorar el proceso de toma de decisiones.

La actividad financiera es una fuente primordial en la economía del cantón, muchos de sus habitantes dependen de un crédito para sus negocios por ello, es necesario fortalecer de forma prioritaria dicha actividad ya que de ello depende la economía del sector, el mercado es cada vez más exigente y competitivo por eso es de suma importancia aplicar varias estrategias para lograr obtener nuevos socios.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto de investigación tiene como objetivo realizar una evaluación de control interno en el departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay para mejorar la solicitud de crédito, que permita la colocación del mismo y cumplir con el presupuesto mensual asignado.

La evaluación del control interno es importante para la cooperativa ya que de esta manera se puede establecer los procedimientos que aseguren el registro adecuado de las transacciones crediticias de la cooperativa.

Los resultados de la evaluación del control interno en el departamento de créditos permitirán garantizar una operación adecuada y cumplir los objetivos, al mismo tiempo se podrá resolver problemas de la entidad con respecto a los créditos que mantiene en la actualidad y proponer cambios en esta área.

El aporte de esta investigación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es positivo, porque se pudo evaluar para detectar y mitigar los riesgos en el área crediticia, esto significa mayor confianza en la economía del cantón La Maná, porque muchos de sus clientes dependen netamente de un crédito para la actividad comercial e incrementar sus negocios.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

En la siguiente tabla 1 se presenta los beneficiarios directos e indirectos que se determinaron en este estudio:

Tabla 1 Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
<ul style="list-style-type: none"> • Accionistas de la Cooperativa • Personal de la Cooperativa • Socios de la Cooperativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Economía Popular y Solidaria • Población del Cantón La Maná • Estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Autoras

Este proyecto de investigación tiene como objetivo realizar una evaluación de control interno en el departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay durante el año 2019 para mejorar la solicitud de crédito, que permita la colocación del mismo y cumplir con el presupuesto mensual asignado.

La evaluación del control interno es importante para la cooperativa ya que de esta manera se puede establecer los procedimientos que aseguren el registro adecuado de las transacciones crediticias de la cooperativa.

Los resultados de la evaluación del control interno en el departamento de créditos permitirán garantizar una operación adecuada y cumplir los objetivos, al mismo tiempo se podrá resolver problemas de la entidad con respecto a los créditos que mantiene en la actualidad y proponer cambios en esta área.

El aporte de esta investigación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay es positivo, porque se pudo evaluar para detectar y mitigar los riesgos en el área crediticia, esto

significa mayor confianza en la economía del cantón La Maná, porque muchos de sus clientes dependen netamente de un crédito para la actividad comercial e incrementar sus negocios.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

5.1. Planteamiento del problema.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda en el Cantón La Maná. Ha enfrentado riesgos de diversas clases, siendo los más importantes relacionados con los relacionados con los créditos otorgados, lo que ha ocasionado, que haya debilidades dentro de la institución lo cual no permite que su control interno no sea eficiente y eficaz.

Los problemas que emergen de los efectos de un deficiente control interno que pueden llevar a graves situaciones por falta de liquidez, provocando un déficit de la cooperativa con consecuencias mayores para los socios afectando directamente en los sectores productivos del cantón.

Contextualización Macro

En la antigüedad, el cooperativismo se practicaba a través de clanes, tribus y ciudades, que se unían para satisfacer sus necesidades básicas, hasta que en 1910 nació en Guayaquil una empresa constructora y crediticia, que es considerada la primera organización ecuatoriana con espíritu de cooperación.

A partir del año 2000 con los continuos procesos de cambios en el sistema contable a nivel mundial y con el objetivo siempre presente de tener una información financiera-contable, confiable, transparente y comparable; se han venido incorporando normas internacionales contables en nuestro país para todas las empresas, excepto para las instituciones financieras y organizaciones no gubernamentales; esta situación conlleva también a implementar diferentes tipos de controles internos en este sector privado como mecanismos esenciales para cumplir con la normativas de calidad exigidas por el Comercio Exterior; esto significa elaborar modelos

complejos que ayuden a monitorear, conocer los objetivos de las compañías con el fin de evaluar la eficiencia de las operaciones, cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la organización. (Herrera, 2014, pág. 4)

Las responsabilidades de la dirección y directores de empresas están claramente definidas. El análisis de la efectividad del sistema de control interno es una parte importante de estas responsabilidades, este segmento es el mayor responsable del desarrollo, implementación, operación y supervisión del sistema de control interno y se niega a separar estas tareas en orden para trabajar razonablemente. Bajo esta responsabilidad se debe delegarse en los órganos de auditoría de las empresas.

La alta dirección debe establecer políticas de control interno y asegurarse de que sean adecuadas para la organización, así mismo debe cerrar adecuadamente, que los procesos se sumen a las colas para controlar los riesgos a los que están expuestos, lo cual es control exclusivo reduce efectivamente estos riesgos a un nivel aceptable.

Contextualización Meso

Ecuador en los últimos años se ha convertido en uno de los países con más desarrollo dentro del cooperativismo de ahorro y crédito, esto debido a la mayor confianza de los clientes y a la solvencia que ha permitido un crecimiento acelerado de las cooperativas, atrayendo cada vez a más socios con facilidades de soluciones a los problemas económicos, incentivando la economía y el desarrollo cantonal y del país.

De los problemas que se han observado está relacionados con el control crediticio ya que, en algunos casos, las cooperativas no cumplen con los requisitos necesarios para su correcto funcionamiento, esto conduce al incumplimiento de las políticas, limitando la participación de los socios a las transacciones realizadas como clientes.

El país las actividades de las cooperativas son reconocidas y protegidas por el Estado, como se establece en el artículo primero de la Ley de Cooperativas, las define de la siguiente manera: las cooperativas son empresas jurídicas privadas formadas por o por personas jurídicas que, sin

perseguir el fin lucrativo, tengan la finalidad de planificar y realizar actividades o trabajos que traigan beneficios sociales o colectivos, al efecto a través de una empresa, mancomunada y formada a partir de los aportes económicos, intelectuales y morales de sus integrantes. (cooperativas., 2001)

Desde su creación, las cooperativas han experimentado varios cambios, en ciertos casos, no se aplicaron políticas y procedimientos de control interno adecuados para mitigar los riesgos asociados con el negocio. Se rigen por una ley especial sobre asociaciones cooperativas y sus disposiciones, y su órgano regulador, supervisor y asesor es el control nacional de las cooperativas. (Superintendencia, 2016)

La contabilidad, que debe llevarse de manera clara y sencilla, sirva como herramienta para la toma de decisiones oportunas que garanticen la sostenibilidad de la cooperativa y por ende los beneficios sociales y económicos de sus socios. La cooperativa produce excedentes, que serán distribuidos al final del año entre los socios de acuerdo a su participación en el trabajo, en función de sus operaciones realizadas en la cooperativa, o en función de sus aportes; Durante el año, el trabajo de cada socio se marca con un avance corporativo, que es un avance en comparación con lo que habría recibido el socio al final del año.

Un aspecto importante de las cooperativas en términos de su estructura y necesidades de protección social es que deben ser promovidas por ellas con alianzas para coordinar los procesos administrativos, de evaluación, control y educación y otros que se consideren necesarios.

En nuestro país las cooperativas pueden organizarse para todo tipo de actividades económicas, culturales o sindicales de acuerdo con los siguientes objetivos: Aquellas cuya finalidad sea la producción de bienes y servicios. Aquellos cuya finalidad es recibir bienes y servicios. Ahorro y crédito. Mixto, combinando actividades de producción y compras.

Como ley aplicable a las cooperativas: fuentes externas y fuentes internas: externas: aquellas normativas estatales vinculantes que no dependen de la injerencia o voluntad de las cooperativas: una ley especial de asociaciones cooperativas Reglamento de una ley especial de asociaciones cooperativas. Disposiciones para la supervisión nacional de cooperativas. Normas internas: aquellas disposiciones que provienen de las cooperativas y sus socios.

Son obligatorios porque no contradicen las normas externas y son producto de la libre decisión de los socios. Carta. Reglas de procedimiento. Cumplimiento de acuerdos. Decisiones de consejos y comités. Las cooperativas pueden acudir a las instituciones financieras del estado, ya que cuentan con financiamiento para capital de trabajo, maquinaria, equipos, infraestructura, que cuentan con programas especiales de financiamiento para entidades de economía social, como las cooperativas.

Contextualización Micro

En la actualidad las Cooperativas de ahorro y crédito representan un pilar fundamental para el desarrollo económico de los cantones como La Maná La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Ha, se ha convertido en una oportunidad de obtener un crédito para invertir en negocios, además, es una institución que permite obtener soluciones económicas a través de los créditos de forma ágil, efectiva y en corto tiempo.

Las cooperativas al igual que las empresas sean estas públicas, o privadas, deben tener un sistema de control administrativo, con instrumentos como un buen sistema de contabilidad, con un excelente control interno de cuentas que brinde confianza en los informes y reportes financieros.

La problemática se registra cuando no existe o no hay un buen manejo del sistema de control interno para solucionar los problemas de la empresa, en especial con la gestión de riesgos, esta situación surge en las cooperativas debido a que no se realiza un análisis de control interno en base a la gestión de créditos, por lo que pueden caer en riesgo crediticio, provocando pérdidas económicas por incumplimiento en los pagos de los deudores.

Los riesgos en los procesos crediticios en las cooperativas, son latentes, siendo esto uno de los principales problemas que debe enfrentar la institución, para evitar esta situación es necesario, identificar, evaluar y controlar los movimientos en esta área, así como también, establecer estrategias y políticas que permitan evitar caer en riesgo crediticio.

En este contexto se presenta este estudio, que está dirigido a la detección de riesgos a través de una evaluación de control interno del departamento de créditos y de esta manera evitar mayores efectos de los riesgos crediticios de la cooperativa de ahorros y crédito.

5.1. Formulación del Problema

¿De qué manera la evaluación del control interno aporta en el manejo del departamento de créditos de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay agencia La Maná?

Causas y efectos del problema

En la actualidad la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay no realiza un adecuado estudio a los clientes para la concesión de créditos ni seguimientos de créditos otorgados debido a que no se tienen conocimiento del control interno debido a esto no se realizan un adecuado procedimiento para la recuperación de cartera.

Por lo general en la cooperativa ya antes mencionada lograr objetivos incumplidos debido a la falta de liquidez o créditos mal otorgados, recuperación de carteras, morosidad de clientes y lograr un eficiente control en las operaciones de créditos y cobranzas.

5.2. Delimitación espacial

Este presente proyecto se va a realizar en Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná

5.3. Delimitación temporal

Este presente proyecto se lo realizar en el periodo comprendido desde Mayo del 2020 hasta el mes de Septiembre del 2020 tomando en consideración dichos periodos.

6. OBJETIVOS

6.1. Objetivo general

Evaluar el control interno de la cartera de créditos y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná Año 2019

6.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de cumplimiento de las normativas y políticas de crédito en el proceso de cobranza y gestión. mediante la aplicación de cuestionarios de control interno
- Determinar un modelo de procedimientos de control interno que se adapte al área de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.
- Plantear un manual de control interno, en donde se implementen funciones y procedimientos, para la recuperación de cartera de forma eficaz y eficiente.

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

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

Objetivos	Actividad (tarea)	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Identificar el nivel de cumplimiento de las normativas y políticas de crédito en el proceso de cobranza y gestión, en el área de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	Recolección de información de la Cooperativa Aplicación de los reactivos para entrevista Revisión y análisis de la información.	Se da a conocer el nivel de cumplimiento y de riesgo en la gestión de crédito de la cooperativa.	Entrevista al gerente de la cooperativa
Determinar un modelo de procedimientos de control interno que se adapte al área de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.	Revisión bibliográfica acerca de modelos de control interno en el área de crédito. Aplicación de cuestionarios alineados al área crédito.	Se aplicó el modelo del COSO I, determinando el nivel de riesgo y confianza	Marco teórico Cuestionarios de control interno
Plantear un manual de control interno, en donde se implementen funciones y procedimientos, para la recuperación de cartera de forma eficaz y eficiente.	Diseño de un manual de control interno para la cooperativa.	Elaboración de políticas y procedimientos de control internos de créditos.	Entrega de manual de control interno de cartera de créditos

Elaborado por: Autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1. Antecedentes investigativos.

El presente proyecto que se está ejecutando tiene estructura similar a la tesis encontrada en sitios web, el cual damos a conocer a continuación de una forma concisa:

Proyecto 1. - “Diseño de un sistema de control interno aplicado a la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Latacunga”

El trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga, con el objetivo de elaborar un manual de funciones a fin de que se establezca las líneas de autoridad y responsabilidad de los empleados, en vista de que en varias organizaciones no se da importancia a este factor que incide directamente en el desarrollo de las instituciones. Además, para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas de recolección como son la encuesta y la entrevista, se realizó también el correspondiente análisis e interpretación de resultados obtenidos. En base a los datos que arrojó la aplicación de instrumentos, se determinó la necesidad de Diseñar un Sistema de Control Interno aplicado a la cooperativa, el mismo que le permitirá obtener un gran control en los campos administrativos, financieros y operativos, con la finalidad de alcanzar un alto rendimiento de las personas que laboran en la institución, ser competitivos y por ende se logrará un mayor mercado a través de brindar servicios financieros de calidad, líneas de crédito accesibles y un mayor número de socios. (Álvarez, 2010)

Proyecto 2. - Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda.

El control interno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, es un proceso integrado, que debe ser desarrollado por todas las personas que conforman las mismas, es decir desde los administradores hasta resto de personal, para brindar una seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos planteados y mitigar el riesgo inherente al negocio.

Siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., una entidad de intermediación financiera, donde la colocación de la cartera de crédito es la una de las principales actividades del negocio, la cartera de crédito es el activo que tiene una mayor participación dentro de su estructura financiera, y es el principal generador de ingresos para la entidad, a través de los interés que se reciben, por ello es necesario evaluar el sistema de control interno de la cartera de crédito y su incidencia en el indicador de morosidad, mismo que es el eje de otros indicadores como: la liquidez, rentabilidad, calidad de activos, protección de activos en riesgo, solvencia.

Dentro de la Gestión del Riesgo de Crédito existen actividades claves para mantener en el tiempo una cartera sana, la aplicación de normativa, políticas y procedimientos de colocación y recuperación, determinan una seguridad razonable, aunque no seguridad absoluta. Dentro de este trabajo investigativo se plantea la evaluación del control interno de la cartera de crédito, cumplimiento de normas y políticas en la concesión de préstamos, gestión de cobranza y sus posibles soluciones.

Adicionalmente se determinará el nivel de riesgo de crédito que posee la entidad para el planteamiento de estrategias que permitan controlar eficientemente la calidad de la cartera, específicamente en las operaciones que representan mayor probabilidad de pérdida, lo cual se verá reflejado en el indicador de morosidad y por consiguiente en los demás indicadores de solvencia y prudencia financiera. (Oña, 2016)

Proyecto 3. - Evaluación del control interno y gestión de cartera al departamento de crédito-cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito PUÉLLARO LTDA, agencia Santo Domingo.

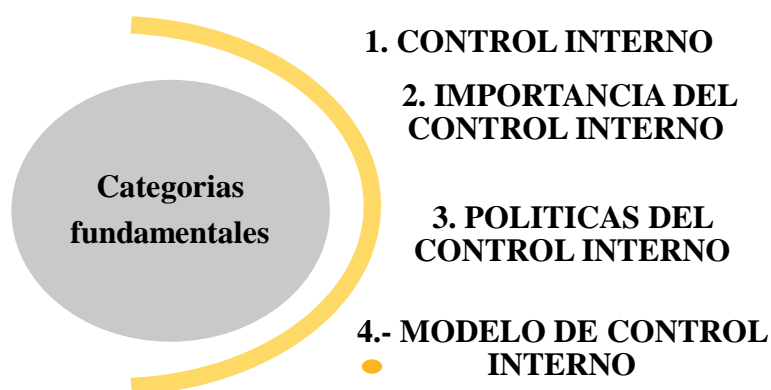
El presente proyecto de investigación está relacionado con la evaluación del control interno y la gestión de cartera, basado en la planificación de auditoría y su aplicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Puéllaro Ltda., Agencia Santo Domingo. El problema de la investigación fue analizar los aspectos que contempla la aplicación de la evaluación del control interno al departamento de crédito – cobranzas, Dicho análisis ayudará a la Cooperativa a diseñar estrategias de mejora en favor de la gestión de cartera, por otro lado el problema surge de la necesidad de la Cooperativa por hacer un diagnóstico de la situación actual de la operatividad del departamento de crédito – cobranzas y a la preocupación por los elevados índices de morosidad. La investigación se realizó con base a la modalidad de investigación cuali-

cuantitativa con énfasis en lo cuantitativo, por su relación directa con la parte monetaria y estadística que generó datos necesarios para sustentar la problemática y describir las posibles soluciones a las mismas, cuyo producto se ve reflejado en la propuesta de la investigación, que, guiados en la línea de investigación de auditoría, realza la importancia y creatividad del proyecto investigativo. La información obtenida de la evaluación de control interno ha generado el resultado de un nivel medio de riesgo y las recomendaciones sin duda aportan de gran manera con las estrategias para mejorar la gestión de cartera. (Hernández, 2016)

8.2 Categorías fundamentales de la investigación

Las categorías fundamentales de la investigación para el proyecto están representadas por los siguientes componentes:

Figura 1 categorías fundamentales



Elaborado por: Los autores

8.3. Marco teórico

8.3.1 Gestión administrativa y financiera

Dentro de la modernización institucional en la actualidad, se procura una transformación de la gestión administrativa y financiera, así como cambios en las relaciones internas y con el entorno. Por esto es necesario flexibilizar las estructuras y promover esquemas que aseguren

un mayor compromiso de todas las organizaciones dependientes, optimizando de esta manera los procesos internos.

8.3.2 Definición

La gestión financiera incluye todo lo relacionado con la gestión de los fondos económicos disponibles en las organizaciones; El desarrollo de esta asignatura busca reconocer los orígenes y evolución de las finanzas, con énfasis en métodos y conceptos básicos de manera clara y concisa. (Marínez, 2015)

Según Reyes (2018), la Gestión Administrativa y Financiera es un estudio integral y constructivo de la estructura de una empresa, institución o cualquier parte del órgano en cuanto a planes y metas, sus métodos y medios de control, forma de actividad, así como sus cualidades humanas y equipos físicos.

Los autores definen en los conceptos de forma directa acerca de los principios de la gestión administrativa y financiera, para conocer cómo obtener y utilizar de manera recomendable los recursos de una empresa, es decir, establece como la empresa se encarga de la administración y gestión de los proyectos de una institución

8.3.3. Características de la gestión administrativa

La Gestión Administrativa es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a, la Gestión Administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control. (Espino, 2015)

Para, Pérez (2016) la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" Por lo tanto, la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién

mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma.

La Gestión Administrativa consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. (Campos, 2016)

(Carcaño, 2015) Explica que “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, la actividad desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

Entonces las características de la gestión administrativa están dentro del proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

8.3.4. Elementos de la gestión administrativa

Para la investigadora un sistema de gestión administrativa es el conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución: a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo planear, organizar dirigir y controlar. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control

Planeación.

Planificar implica que los gerentes piensan con atención en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización.

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. (Hurtado, D, 2016)

Control.

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas. (Diaz J. , 2015)

8.3.5. Importancia de la Gestión Administrativa.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, tomando en cuenta los elementos como es la planeación, organización, dirección y control para la realización de diferentes actividades. (Blanco & Luna, 2015)

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

8.3.6. Objetivos de la Administración.

Un objetivo administrativo es una meta que se fija, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente (Carcaño, 2015)

Los principales objetivos de la administración de empresas son:

- Alcanzar de la forma más eficaz y eficiente todos los objetivos propuestos por la empresa u organismo público.
- Comprender esta eficiencia es cuando la empresa logra sus metas, y la eficiencia es cuando la empresa logra sus metas y objetivos utilizando el mínimo de sus recursos.
- Permitir que la empresa obtenga una perspectiva suficientemente amplia del entorno en el que opera.
- Asegurar de que la empresa produzca o proporcione servicios para que sus clientes estén contentos con el servicio.

Cualquier meta administrativa es una meta que se debe alcanzar, que establece un cierto alcance y requiere del esfuerzo de un gerente para gestionar y planificar. Estos elementos son muy importantes para llegar a los resultados deseados; la falta de objetivos hace que la administración sea innecesariamente difícil, si es que se puede hablar en rigor de administración; así que, los objetivos básicos son un prerrequisito para determinar cualquier curso de acción y deben ser definidos con claridad para que los comprendan todos los miembros de la empresa. (Díaz J. , 2015)

8.4. Gestión financiera.

La gestión financiera es una de las áreas funcionales tradicionales de gestión que se encuentran en cualquier organización, compitiendo con los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los recursos financieros necesarios para las actividades de la organización especificada. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con la recepción, uso y control de los recursos financieros. (Merton, 2016)

Se denomina Gestión Financiera (gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La Gestión Financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias. (Padilla, M, 2016)

La Gestión Financiera no se puede entender separada de la Gestión de la Administración y menos de la gestión económica. Ello porque lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en lo empresarial o de negocio. La Gestión Financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo.

8.4.1. Objetivos de la Gestión Financiera.

La Gestión Financiera integra: La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa). (Pombo, 2016)

Los objetivos de la gestión financiera se formulan como el resultado deseado de las actividades financieras de la empresa, asegurando el logro de sus objetivos (comerciales) e incluyen:

- Incrementar el bienestar de los dueños de la empresa o aumentar el capital invertido por los dueños (accionistas) de la empresa.

- Desarrollo y aplicación de métodos, medios e instrumentos de apoyo financiero para lograr los objetivos de la empresa en su conjunto, así como sus vínculos productivos y económicos por separado.

Los objetivos de la gestión financiera definen las medidas específicas que se deben aplicar para lograr los objetivos de la gestión financiera de la empresa, que incluyen:

- Encontrar el equilibrio óptimo entre los objetivos a largo y corto plazo del desarrollo de la empresa y las decisiones tomadas en la gestión financiera a largo y corto plazo.
- Tomar decisiones que aseguren el movimiento más eficiente de recursos financieros entre la empresa y sus fuentes de financiación.
- Determinación de prioridades y búsqueda de compromisos para la combinación óptima de intereses de las unidades de negocio en la adopción de proyectos de inversión y la elección de fuentes de financiamiento.
- Análisis y planificación financiera (por complejos de tareas) de las actividades económicas de la empresa, incluidos los activos de la empresa y las fuentes de su financiación; el tamaño (volumen) y la composición de los recursos de la empresa necesarios para mantener, mantener y ampliar sus actividades; fuentes de financiamiento adicional para la empresa, así como definir el sistema de control estatal y la eficiencia en el uso de los recursos financieros.
- Provisión de recursos financieros de la empresa (gestión de fuentes de fondos), que incluye: la cantidad de recursos necesarios (recursos financieros) y el método de su acreditación; el grado de disponibilidad de fuentes y métodos para proporcionar recursos; el costo de atraer recursos financieros; riesgos asociados con las fuentes de recursos financieros.
- Asignación de recursos financieros. Para ello, es necesario desarrollar una política de inversión y una política de gestión de activos, así como analizar y evaluar las decisiones de inversión a largo y corto plazo.

8.4.2. Funciones de gestión financiera.

El propósito de la gestión financiera de una empresa es gestionar el movimiento de recursos financieros y las relaciones financieras entre entidades comerciales. Es el proceso de desarrollar e influir en los objetivos de la gestión financiera utilizando los métodos y las palancas de la gestión financiera. La gestión financiera es un tipo de actividad profesional orientada a gestionar la operación financiera y económica de una empresa basada en el uso de métodos modernos. (Alcarria, 2015)

La gestión financiera es uno de los elementos clave de todo el sistema de gestión moderno. Las funciones de gestión financiera incluyen un conjunto de acciones de gestión destinadas a resolver las tareas anteriores para lograr sus objetivos.

Las funciones de gestión financiera de una empresa industrial incluyen:

- Análisis y planificación financiera (utilizando indicadores de información financiera).
- Recopilación y procesamiento de datos contables para la gestión financiera interna e indicadores externos.
- La planificación financiera debe verse como una gestión sistemática de los procesos de flujo de caja, capacitación, distribución y redistribución de los recursos financieros a nivel macro y micro.

La consecución de financiación según su forma más beneficio teniendo en cuenta los costos, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa.

La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad). El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa) El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

8.5 Control Interno.

El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa. (Alcarria, 2015)

El Sistema de Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Es importante mencionar que el control es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la entidad para el logro de los objetivos. (Aguilar, 2015)

Dentro de las categorías tenemos:

- Seguridad de la información financiera.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

El Control Interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa, el Control Interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades.

Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

(Aguilar, 2015) Expresa "el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos." El Sistema de Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

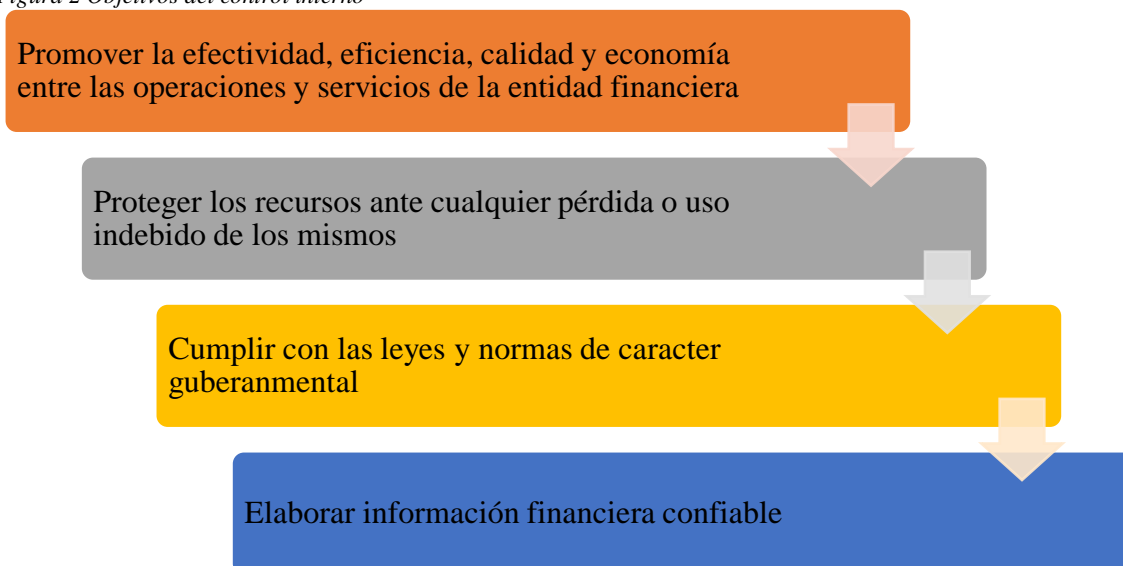
La importancia del Control Interno se aplica de forma ordenada y organizada para que exista una interrelación positiva entre los miembros de la empresa, la cual vendrá a constituir un sistema contable sumamente efectivo que ayudara que la entidad llegue a dónde quiere ir y evite riesgos y sorpresas en el transcurso de su actividad

8.5.1. Objetivos del Control Interno.

El Sistema de Control Interno tiene como finalidad coadyuvar con la Institución en el cumplimiento de los siguientes objetivos: Lograr eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones. Obtener confiabilidad y oportunidad de la información. Cumplir con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables. (Blanco & Luna, 2015)

Los objetivos del control son los siguientes

Figura 2 *Objetivos del control interno*



Fuente: (Luna, 2017)

Por consiguiente, el Control Interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la

adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. Para la investigadora los objetivos del Control Interno son fundamentales para las actividades de la organización, para mejorar la prestación de los servicios, bajo las administraciones modernas y eficientes con finanzas bien sustentadas

8.5.2. Necesidad e importancia del control interno.

El Control Interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades. La importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique Controles Internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

8.5.3. Proceso del Control Interno.

La función de Control Interno no se debe limitar a vigilar la legalidad y la exactitud de las operaciones, sino que debe buscar un fin más amplio y adecuado a los cambios administrativos, presupuestales operativos etc. Constituye una herramienta útil para la gestión, pero no la sustituye. Los controladores internos deben ser incorporados, no añadidos. (Campos, 2016)

Los empleados, comenzando con los de primer nivel se acostumbraron a que su paso por los cargos, les permitiera ejercerlos sin necesidad de preocuparse por la calidad de gestión. Partían de la base que para ello existía los organismos de control, sin cuya firma previa no se daba paso alguno, lo cual explica buena parte de las prácticas que pervirtieron la gestión. Había gerentes que planeaban, administraban y organizaban pero que no controlaban, lo cual constituían un enfoque incompleto de función gerencial.

Si una Compañía se centra en las operaciones existentes e incorpora controles en las actividades operativas básicas, normalmente puede evitar procedimientos y costes innecesarios, incorporar controles en las estructuras operativas suele generar nuevos controles, lo que hace más ágiles a las entidades. Se espera que el Sistema de Control Interno proporcione un grado razonable de seguridad en la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

8.5.4. Estructura del proceso del control interno.

El proceso de control se estructura bajo las siguientes condiciones:

- Un término de comparación, que puede ser un presupuesto, un programa, una norma, un estándar o un objetivo.
- Un hecho real, el cual se compara con la condición o término de referencia.
- Una desviación, que surge como resultado de la comparación de los dos puntos anteriores. Un análisis, de causas las cuales han dado origen a la desviación entre el hecho real y la condición ideal o término de referencia.
- Toma de acciones correctivas, es decir las decisiones que se han de tomar y las acciones que se han de desarrollar para corregir la desviación.

Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, diseñare implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales.

8.4.5. Elementos del Sistema de Control Interno.

Los elementos de control interno son los siguientes:

- Definición de objetivos y metas, tanto generales como específicas, además de la formulación de planes operativos que resulten necesarios.

- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes. Delimitación precisa de la autoridad y niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal, de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno. Establecimiento de mecanismos que permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen los usuarios o clientes sobre la función desarrollada.

El Control Interno es un tema amplio que debido a esto abarca todos los aspectos de la organización, se ha considerado algunos elementos indispensables para la evaluación del control, para determinar cómo se está llevando a cabo en su interior de la empresa.

8.4.6. Características del Sistema de Control Interno.

Se entiende por caracteres de control interno las notas que lo definen en su esencia y justifican su existencia: (Espino, 2015)

8.4.6.1. Instrumentalizado.

Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin de sí mismo. Está pensado para facilitar el logro de los objetivos. Es un proceso interactivo multidireccional que forma parte de los procesos de gestión básicos de planificación, organización y dirección, y está integrado a ellos. Constituye un instrumento útil para la gestión, pero no un sustituto de ésta.

8.4.6.2 Responsabilidad.

Todo el personal de una organización participa y tiene responsabilidades sobre el Control Interno (aunque pueda variar su alcance), cualquiera sea su jerarquía o posición, y todos deben

interesarse en que el sistema sean lo más eficaz posible para asegurar que la gestión se esté desarrollando por el camino previsto.

El personal es responsable de diseñar, implementar, monitorear y mantener el control. Las personas, en cada nivel de la organización, implantan y ejecutan los mecanismos de control. Por ello, el personal que es responsable de lograr los 24 objetivos debe también ser responsable de la eficacia del control que respalda el logro de esos objetivos.

La responsabilidad del control existe en toda la organización junta para lograr los objetivos. Cada persona de la empresa es el responsable del control interno en su ámbito de actuación (por ello crece cada vez más el concepto de autoevaluación del control) Alcance Esta dado por todo el ámbito de la empresa. Cada sistema, método o procedimiento debe prever la posibilidad de practicar un control, que permita obtener los desvíos, una explicación lógica y generar las medidas correctivas.

8.4.7. Limitaciones del Control Interno.

El concepto razonable está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del control interno. Ningún Sistema de Control Interno puede garantizar su cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de: (Leòn, 2016)

- Costo beneficio.
- El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar. La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.
- Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
- La actividad de control dependiente de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir ponerse de acuerdo para dañar a terceros.
- En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultados de las interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.

- La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideración de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionen protección absoluta del fraude y el despilfarro, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.

8.4.8. Componentes del Control Interno.

Las Normas Técnicas de Control Interno constituyen el marco básico aplicable con carácter obligatorio, a los órganos, instituciones, entidades, sociedades y empresas del sector público y sus servidores.

En las Normas Técnicas de Control tenemos:

8.4.8.1 Ambiente de Control.

La Máxima Autoridad y sus Ejecutivos deben establecer y mantener un ambiente mediante el cual se logre una actitud positiva de respaldo hacia el control interno, creando conciencia en sus Colaboradores sobre los beneficios del control para el logro de los objetivos de la Administración.

8.4.8.2 Valoración de Riesgos.

Deben identificarse y analizarse los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, de tal forma que se disponga de una base para administrarlos.

8.4.8.3 Actividades de Control.

Se deben establecer y ejecutar Actividades de Control, para contribuir a la administración de los riesgos en la consecución de los objetivos de la Entidad. Las actividades de Control Interno deben establecerse de manera integrada a cada proceso institucional. Deben establecer por

medio de documento, las políticas y procedimientos que definan claramente la autoridad y la responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la Institución. (Díaz J. , 2015)

8.4.8.4 Información y Comunicación.

La Información deberá ser registrada y Comunicada a la Máxima Autoridad y a otros dentro de la Entidad, en la forma y oportunidad que les permita cumplir con sus responsabilidades, incluyendo las relacionadas con el Control Interno. Las Instituciones deben diseñar los procesos que le permitan identificar, registrar y recuperar la información, de eventos internos y externos, que requieran. Cada Institución deberá asegurar que la información que procesa es confiable, oportuna, suficiente y pertinente.

8.4.8.5 Monitoreo.

Se debe evaluar el desempeño del Control Interno en el tiempo y asegurar que los hallazgos de auditoría y otras revisiones sean atendidos correcta y oportunamente. Los resultados de las actividades de monitoreo del sistema de control interno, deben ser comunicados a la máxima autoridad y a los niveles gerenciales y de jefatura, según corresponda. (Serrano, 2014)

8.4.9. Principios del Control Interno.

Los Principios de Contabilidad de Aceptación General, son un cuerpo de doctrinas y normas asociadas con la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y así como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos aplicados por los profesionales de la contaduría pública en el ejercicio de sus actividades.

Las siguientes constituyen características contables básicas que deben considerarse en la aplicación de los principios contables.

- **Ente Contable.** El ente contable lo constituye la empresa como entidad que desarrolla la actividad económica. El campo de acción de la contabilidad financiera, es la actividad económica de la empresa.
- **Equidad.** - La contabilidad y su información deben basarse en el principio de equidad, de tal manera que el registro de los hechos económicos y su información se basen en la igualdad para todos los sectores, sin preferencia para ninguno en particular.
- **Medición de Recursos.** - La contabilidad y la información financiera se fundamenta en los bienes materiales e inmateriales que poseen valores económicos y por tanto susceptibles de ser valuados en términos monetarios. La contabilidad financiera se ocupa, por tanto, en forma especial, de la medición de recursos y obligaciones económicas y los cambios operados en ellos.
- **Período de Tiempo.** - La contabilidad financiera provee información acerca de las actividades económicas de una empresa por períodos específicos, los que, en comparación con la vida misma de la empresa, son cortos. Normalmente los períodos de tiempo de un ejercicio y otros son iguales, con la finalidad de poder establecer comparaciones y realizar análisis que permitan una adecuada toma de decisiones.

Las actividades continuas de la empresa son segmentadas con el fin de que la correspondiente información pueda ser preparada y presentada periódicamente.

- **Esencia Sobre la Forma.** - La contabilidad y la información financiera se basan en la realidad económica de las transacciones. La contabilidad financiera enfatiza sustancia económica y sugiera diferentes tratamientos. Generalmente la sustancia de los eventos a ser contabilizados está de acuerdo con la norma legal. No obstante, en ocasiones la esencia y la forma pueden diferir y los profesionales contables hacen énfasis más en la esencia que en la forma, con la finalidad de que la información proporcionada refleje de mejor manera la actividad económica expuesta.
- **Continuidad del Ente Contable.** - Los principios contables parten del supuesto de la continuidad de las operaciones del ente contable, empresa en marcha, a menos que se

indique lo contrario, en cuyo caso se aplicarán técnicas contables de reconocido valor, en atención a las particulares circunstancias del momento. Obviamente, si la liquidación de una empresa es inminente, no puede ser considerada como empresa en marcha.

- **Medición en Términos Monetarios.** - La contabilidad financiera cuantifica en términos monetarios los recursos, las obligaciones y los cambios que se producen en ellos.
- **Estimaciones.** - Debido a que la contabilidad financiera involucra asignaciones o distribuciones de ciertas partidas, entre períodos de tiempo relativamente cortos de actividades complejas y conjuntas, es necesario utilizar estimaciones o aproximaciones. La continuidad, complejidad, incertidumbre y naturaleza común de los resultados inherentes a la actividad económica imposibilitan, en algunos casos, el poder cuantificar con exactitud ciertos rubros, razón por la cual se hacen necesario el uso de estimaciones.
- **Acumulación.** - La determinación de los ingresos periódicos y de la posición financiera depende de la medición de recursos y obligaciones económicas y sus cambios a medida que éstos ocurren, en lugar de simplemente limitarse al registro de ingresos y pagos de efectivo. Para la determinación de la utilidad neta periódica y de la situación financiera, es imprescindible el registro de estos cambios.
- **Precio de Intercambio.** -Las mediciones de la contabilidad financiera están principalmente basadas en precios a los cuales los recursos y obligaciones económicas son intercambiados. La medición en términos monetarios está basada primordialmente en los precios de intercambio.
- Los cambios de recursos procedentes de actividades diferentes al intercambio, por ejemplo, la producción, son medidos a través, de la asignación de precios anteriores de intercambio. Lo mediante referencias a precios corrientes para similares recursos.
- **Juicio o Criterio.** -Las estimaciones, imprescindiblemente usadas en la contabilidad, involucran una importante participación del juicio o criterio del profesional contable.

- **Uniformidad.** -Los principios de contabilidad deben ser aplicados uniformemente de un período a otro. Cuando por circunstancias especiales se presenten cambios en los principios técnicos y en sus métodos de aplicación deberá dejarse constancia expresa de tal situación, a la vez que informar sobre los efectos que causen en la, información contable. No hay que olvidar que el concepto de la uniformidad permite una mejor utilización de la información y de la presentación de los estados financieros.
- **Clasificación y Contabilización.** -Las fuentes de registro de los recursos, de las obligaciones y de los resultados son hechos económicos cuantificables que deben ser convenientemente clasificados y contabilizados en forma regular y ordenada, esto facilita el que puedan ser comprobables o verificables.
- **Significatividad.** - Los informes financieros se interesan únicamente en la información suficientemente significativa que pueda afectar las evaluaciones o decisiones sobre los datos presentados.

8.5. Normativas del control interno.

Requiere que el auditor comprenda el sistema del control interno del cliente para que esto le sirva de base para el planeamiento del trabajo de auditoría. La evaluación del control interno hecha por el auditor determina, en parte la naturaleza, momento y alcance de los procedimientos de auditoría sustantivos. (Cifuentes, 2015)

- Contiene las definiciones de condiciones reportables y de debilidades relativamente importantes en el control interno del cliente.
- Define errores e irregularidades y la responsabilidad del auditor con respecto a éstas.
- Discute la responsabilidad del auditor en lo concerniente al descubrimiento de actos ilegales.
- Discute el posible efecto que una función de auditoría interna puede tener en la evaluación del control interno y el diseño de los procedimientos de auditoría.
- Da las pautas para reportar sobre el control interno de una entidad que procesa transacciones o cuentas de activos y pasivos de otra entidad.

- Requiere que el auditor documente en sus papeles de trabajo el cumplimiento de la segunda norma de ejecución de trabajo.

8.5.1. Normas Contables.

Se entiende por principios y normas contables generalmente aceptados aquellos que, en base a la razón, la costumbre, el uso, la experiencia y la necesidad práctica, se van desarrollando y utilizando en una comunidad, por acuerdo, a menudo tácito, y representan, en un momento dado, el consenso sobre: (Cifuentes, 2015)

- Qué recursos y qué obligaciones deber ser registrados como activos y pasivos.
- Qué cambios en los activos y pasivos deber ser registrados y en qué momento.
- Cómo deben valorarse los activos y pasivos y los cambios en los mismos.
- Qué información debe presentarse y cómo.
- Qué estados financieros debe prepararse.

Estas normas han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros.

Las NIC, como se le conoce popularmente, son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo a sus experiencias comerciales, ha considerado de importancia en la presentación de la información financiera. Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa.

El Comité de Normas Internacionales de Contabilidad tiene la misión de reducir tales diferencias por medio de la búsqueda de la armonización entre las regulaciones, normas contables y procedimientos relativos a la preparación y presentación de los estados financieros.

8.5.2. Normas Generales.

Las Normas Generales de Control Interno, comprenden las normas que promueven la existencia de un Control Interno sólido y efectivo en las entidades públicas, cuya implementación constituye responsabilidad de los niveles de dirección y gerencia en éstas.

La combinación de estas normas establece el contexto requerido para un Control Interno apropiado en cada entidad pública entre estas tenemos:

- **Actitud hacia el Control Interno.** - Se refiere a la competencia, técnica honestidad y esmero que cada empleado debe poner en el cumplimiento de sus funciones.
- **Control Interno Previo.** - Toda entidad establecerá mecanismos y procedimientos para analizar las actividades y operaciones proyectadas a realizar.
- **Control Interno Concurrente.** - Esta norma consiste en aplicar los mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar el logro de los resultados.
- **Control Interno Posterior.** - La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con asesoría de la unidad de auditoría Interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente la ejecución de las operaciones.
- **Auditoría Interna.** -La unidad de Auditoria Interna dependerá directamente de la máxima autoridad de la institución y será la encargada de realizar el control posterior de las operaciones.
- **Formularios y Documentos.** -Estos documentos deben ser pre numerados en imprenta, contendrá la información, ejemplares necesarios y su archivo.

- **Documentación de Respaldo y su Archivo.** -Las copias de los documentos que respaldan y justifican las operaciones de una entidad, podrán ser destruidas, transcurridas 5 años, mientras que sus originales se guardarán en archivo pasivo por el lapso de 25 años.
- **Sistema de Registro.** - Toda entidad incluida el sector privado se encuentra en la obligación de llevar registros contables, de cada una de las operaciones de la entidad.
- **Clasificación del Control Interno Generales.** -No tienen un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información contable.
- **Específicos.** -Se relacionan con la información contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.
- **Control Interno Contable.** -Se refiere fundamentalmente a los procedimientos que se establecen referidos a la actividad de contabilidad, tales como, clasificador de cuentas y contenido de las mismas, estados financieros, registros y submayores, documentos para captar la información, etcétera.
- **Control Interno Administrativo.** - También destinado a salvaguardar los recursos institucionales, son esencialmente los controles que se establecen y funcionan independientemente de la contabilidad.

8.5.3. El Control Interno de la Empresa.

La dirección empresarial trata de asegurarse el cumplimiento de los objetivos fijados a las diferentes unidades organizativas (departamentos, divisiones, secciones, etc.), así como de la correcta utilización de los recursos asignados. El control de estas unidades organizativas puede hacerse de formas diversas dependiendo, principalmente, del carácter más o menos centralizado de la organización (grado de autonomía que las unidades organizativas tengan para tomar decisiones) y del sistema informativo disponible (cantidad, calidad y disponibilidad de la información para el control).

A partir de estas bases, pueden identificarse cinco modelos fundamentales de Control Interno empresarial:

Centros de Costes. - En el modelo de centro de costes, la unidad organizativa asume la responsabilidad del uso adecuado de los recursos, es decir, de los costes en los que incurre, no teniendo responsabilidad en las decisiones sobre niveles de producción ni sobre calidad de los productos. Los riesgos de este modelo están en que una excesiva polarización hacia los costes acabe sacrificando la calidad del producto lo cual puede perjudicar a otras unidades organizativas o a la empresa en su conjunto. Para evitar este inconveniente, es preciso disponer de medidas objetivas de cantidad y calidad.

Centros de Ingresos. -Este modelo es similar en su funcionamiento al anterior, pero centrando ahora la atención en el lado de los ingresos en lugar de en el de los costes. La unidad organizativa es evaluada de acuerdo con el volumen de ventas o ingresos tratando de maximizar el mismo.

Centros de Beneficios. - En el modelo de centros de beneficios, el grado de autonomía de las unidades organizativas es superior al de los modelos anteriores ya que existe responsabilidad tanto sobre los costes o consumo de recursos como sobre los ingresos de la actividad desarrollada. La unidad tiene por objetivo, en consecuencia, la maximización de alguna medida del beneficio contable de la misma.

Para que una unidad organizativa sea un centro de beneficios debe reunir las siguientes características:

Independencia Operativa: Un centro de beneficios tiene que ser una unidad operativa independiente y su director ha de poder controlar casi íntegramente todas o casi todas las decisiones operativas que afectan al beneficio.

Cálculo Separado de Ingresos y Costes: Un centro de beneficios tiene que ser capaz de desglosar todos sus costes, con el fin de hallar una base económica realista que le permita calcular el precio de los productos que ofrece.

El problema que presentan los centros de beneficios es que el alto grado de autonomía que se concede a su actuación puede hacer que, buscando el máximo beneficio divisional, se olvide de la optimización de la actuación de la empresa en su conjunto.

Centros de Inversión. - En comparación con los centros de beneficios, los de inversión no sólo se responsabilizan de los flujos normales de ingresos y costes de su actividad, sino que también tienen capacidad para decidir la contratación de nuevos activos que les permita aumentar su nivel de actividad. De este modo, se trata de optimizar, no tanto el beneficio contable como la rentabilidad sobre las inversiones efectuadas.

Centros de Gasto Discrecional. - Este modelo suele ser aplicable a aquellas unidades organizativas que prestan servicios a otras unidades de la empresa. Este tipo de unidades reciben un presupuesto anual de gastos con el que deben cubrir sus actividades de servicio. Un problema de este modelo es la tendencia creciente del presupuesto sin grandes posibilidades de controlar realmente su eficiencia.

8.5.4. Mecanismos e instrumentos del control interno.

Los mecanismos e instrumentos de control interno, son variables dependiendo no solo de la naturaleza de la organización, si no de las características del área en la cual se está aplicado. El diseño de los mecanismos de control interno debe ser una actividad compartida entre empleados responsables y la oficina de control interno.

El mecanismo de control que se aplica en la Unidad se constituye en la práctica de las auditorías, cuya actuación principal consiste en una permanente verificación, evaluación y análisis crítico de los demás controles, con el propósito de proponer las pertinentes correcciones. Vale la pena hacer mención que todos los funcionarios somos responsables y partícipes de la correcta implementación del Sistema de Control Interno.

A continuación, se describen:

Autocontrol. - Cada funcionario debe conocer los métodos y procedimientos para aplicarlos en sus tareas cotidianas.

Control Jerárquico. - Es el control que ejerce cada jefe de las diferentes dependencias.

Control de Gestión. -Le corresponde al Representante relacionado con la implementación y perfeccionamiento del Sistema de Control Interno.

Control de Controles. - Es el que realiza la Oficina de control Interno, es decir controlando todo el Sistema. Y por último la retroalimentación que es la acción que promueve el mejoramiento continuo, comoquiera que sus resultados trasciendan en la gestión pública. Estos elementos se identifican en la cultura de autocontrol, el manejo de los mapas de riesgos, planes de mejoramiento, entre otros, los cuales representan medidas tomadas por todos los niveles de la entidad y no sólo permiten enmendar los errores, sino que despiertan el sentido de pertenencia y compromiso apuntando al logro de una administración eficiente.

Los propósitos de los mecanismos de control interno en las empresas son los siguientes:

- Salvaguardar los recursos contra desperdicio, fraudes e insuficiencias.
- Promover la contabilización adecuada de los datos.
- Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las divisiones de la empresa.

8.5.5. Manuales o Guías del Control Interno.

La empresa en el momento de implementar el Sistema de Control Interno, debe elaborar un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Padilla, M, 2016)

El manual de procedimientos es un componente del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las

instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el Sistema de Control Interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Estos manuales, se desarrollan para cada una de las actividades u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.

8.5.6. Estudio y evaluación del sistema de control interno.

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere: "El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que te sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría". (Pombo, 2016)

El conocimiento y evaluación del control interno deben permitir al auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoría. Por otra parte, el auditor deberá comunicar las debilidades o desviaciones al control interno del cliente que son definidas en este boletín como "situaciones a informar". (Espino, 2015)

8.5.7. Fases del estudio y evaluación del sistema de control interno.

El estudio y evaluación del Control Interno incluye dos fases:

- La revisión preliminar del sistema con objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.
- La realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.

Revisión Preliminar. -El grado de fiabilidad de un Sistema de Control Interno, se puede tener por: cuestionario, diagrama de flujo Cuestionario sobre control interno un cuestionario, utilizando preguntas cerradas, permitirá formarse una idea orientativa del trabajo de auditoría.

Debe realizarse por áreas, y las empresas auditoras, disponen de modelos confeccionados aplicables a sus clientes. Representación gráfica del sistema la representación gráfica nos permitirá realizar un adecuado análisis de los puntos de control que tiene el sistema en sí, así como de los puntos débiles del mismo que nos indican posibles mejoras en el sistema. Este sistema resulta muy útil en operaciones repetitivas, como suele ser el sistema de ventas en una empresa comercial. En el caso de operaciones individualizadas, como la adquisición de bienes de inversión, la representación gráfica, no suele ser muy eficaz.

Pruebas de Cumplimiento. -Una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de Control Interno están operando durante el periodo de auditoría.

El auditor deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

- **Existencia:** el control existe
- **Efectividad:** el control está funcionando con eficiencia
- **Continuidad:** el control ha estado funcionando durante todo el periodo.

El objetivo de las pruebas de cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el periodo de auditoría. La finalidad de las pruebas de cumplimiento es reunir evidencia suficiente para concluir si los sistemas de control establecidos por la administración, prevendrán o detectarán y corregirán errores potenciales que pudieran tener un efecto importante en los estados financieros. (Dasy & Gimeno, 2018)

Esta conclusión permite confiar en el control como fuente de seguridad general de auditoría y disminuir el alcance de las pruebas sustantivas. Al efectuar una prueba de cumplimiento en una muestra de transacciones seleccionadas, se puede determinar una tasa máxima estimada de desviaciones y así llegar a una conclusión sobre la eficacia de los procedimientos de control durante el periodo examinado.

8.6. Crédito.

El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

Cuando el crédito es de consumo, éste permite disponer de una cantidad de dinero para la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios. (Financiero, 2015)

8.6.1. Clasificación del crédito.

La actividad crediticia es amplia y diversa, y en forma organizada constituye todo un conjunto de operaciones integradas y facilita un abanico, de posibilidades al transferir bienes, servicios y dinero mediante las actividades de comercialización, producción, financiación y de control a la que están sujetas las empresas dentro de su ámbito orgánico funcional y operativo.

8.6.2. Crédito según su uso.

Bajo esta condición diremos que el crédito se puede clasificar en:

5.6.2.1 Crédito de Inversión.

Comprende generalmente operaciones de mediano y largo plazo y están dirigidos a la adquisición de equipos, maquinaria, infraestructura y otros activos destinados a la producción o a los proyectos de inversión. Su objeto principal es financiar proyectos o ampliación de

industrias en proceso o en transformación o equipamiento etc. Este crédito por ser especificado, normalmente es entregado por los bancos y/o entidades financieras, tanto nacionales como extranjeras.

8.6.2.2 Crédito Bancario.

Es un crédito de corta duración y ejecutada fundamentalmente por un banco o institución financiera; su objetivo principal es el de financiar actividades de producción, comercialización, distribución y promoción de productos o servicios. Su instrumentalización y ejecutabilidad está regulada mediante la utilización de los instrumentos de crédito interbancarios, además de manejar una gama de servicios financieros orientado tanto a personas naturales como jurídicas.

8.6.2.3 Crédito entre Comerciantes.

Opera de forma de movimiento y transacción de mercaderías, dinero y servicios entre una empresa y otra que pueden o no estar constituida; una en calidad de proveedor, fabricante o distribuidor y otra en calidad empresa comercial mayorista o minorista con la finalidad de expandir sus actividades comerciales; sin o con la intermediación de una entidad de transacción. (Puede ser un Banco). Este tipo de crédito permite a las empresas obtener, mercaderías, insumos o productos acabados de otras empresas o cambio de una promesa de pago en un plazo especificado. (Luna, 2017)

8.6.2.4 Crédito al Consumidor.

Es el que se concede al cliente o consumidor individual mediante la entrega directa de bienes y/o servicios a cambio de un valor de pago pactado a futuro, donde se puede incluir o no intereses o gastos de recuperación: (cobranza).

Esta forma de crédito es la más común y difundida por su versatilidad e incremento de clientes que aceptan cada vez más este sistema como una forma de adquirir bienes y productos de consumo, porque la tecnología en transacciones de operaciones comerciales va orientada hacia

la diversidad de condiciones y eficiencia en la entrega y cobro de las mercaderías a clientes que han sido reconocidos como aptos para otorgarles el crédito. Además, existen diferentes formas de otorgar crédito al consumidor y que por su importancia lo veremos más adelante.

8.6.2.5. Crédito Documentario (o al Comercio Exterior).

Ejecutada entre Fabricantes o Comerciantes de un país exportador hacia otro importador, y cuyas condiciones de operatividad y manejo están establecidas por el gobierno o entidades del sector y que hacen posible la transacción y transferencia de mercaderías y/o servicios entre empresas u organizaciones que necesitan de los Recursos de unos para trasladar a otros y viceversa.

El crédito en esta modalidad de comercio internacional es instrumental o documentado por el cual se establece un nexo entre un comprador o importador y un vendedor o exportador, para efectos de garantizar el pago inmediato del valor de las mercaderías. Estos créditos documentados pueden ser a su vez: mercaderías, e irrevocables, incluyendo en estos, otras formas y que a la vez se subdividen en revocables e irrevocables como son: Stand by, Rotativo, Transferible, Intransferible, con Cláusula Roja, etc.

Existe una amplia clasificación del crédito, que van desde los documentos que garantizan las operaciones de créditos hasta los términos o plazos de pago, como lo señalan algunos autores; pero el propósito de esta obra es solo analizar el crédito mercantil es decir el orientado hacia el comercio en sus diversas manifestaciones y modalidades y su importancia radica porque es la forma de crédito más conocida en el ámbito empresarial y social.

8.6.3. Políticas de crédito.

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos. (Chiriboga, 2014)

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto, estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.

8.6.4. Diseño de política de créditos.

La política de créditos que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

A continuación, señalaremos dicha secuencia:

- Identificación de los objetivos por alcanzar.
- Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos.
- Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal etc.
- Redacción definitiva de las políticas de créditos.
- Aprobación de la Gerencia.
- Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
- Implementación o puesta en marcha de la política de créditos aprobada y difundida.
- Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias.

Un Manual de Políticas se Créditos y Cobranzas como una forma de que este trabajo cumpla con su propósito. Porque el lector necesitara conocer un conjunto de normas que hagan posible entender en forma práctica los procedimientos de créditos y cobranzas.

8.6.5. Clasificación de las políticas de crédito.

Estas políticas generalmente se clasifican en liberales y conservadoras:

- Son liberales cuando las empresas se muestran generosas para otorgar créditos, tanto en el monto máximo para aprobar como en el grado de riesgo para sumir obviamente en este saco podría hablarse de ausencia total o temporal de garantías.
- Son conservadoras cuando las empresas se muestran restrictivas para otorgar créditos y para determinar el monto máximo por aprobar, así como para definir lo referente al riesgo que asumirán. A diferencia de la política liberal, en este caso se exigen garantías sólidas que aseguren la recuperación de las cuentas por cobrar.

La empresa otorgante del crédito requerirá una detallada investigación de todos los clientes potenciales antes de tomar la decisión de aprobar o rechazar una política de créditos.

8.6.6. Determinación la política de créditos.

Hay varias razones que motivan a los empresarios que venden al crédito, a orientar su política como liberadora o conservadora. Algunas de estas razones son:

- La competencia.
- Los márgenes de beneficio
- Volumen de ventas
- Demanda de los clientes
- Nivel de inventarios

8.6.7. Ventajas y desventajas del crédito.

No es fácil señalar las ventajas o desventajas que implica la formulación e implementación del crédito, porque ello depende del comportamiento de varias variables macroeconómicas y del reflejo de la realidad social que vive el país. Sin embargo, señalaremos algunos de ellos como una forma de definir su función dentro del ámbito comercial. (Cifuentes, 2015)

8.6.7.1 Ventajas.

Las ventajas del crédito son innumerables por su efecto multiplicador, pero sólo citaremos algunas de ellas:

- Permite el uso de los pequeños y medianos capitales que permanecen improductivos y que a través de este mecanismo se convierten en riqueza productiva. Así el crédito hace más productivo al capital.
- La expansión de los negocios, por el aumento del volumen de las ventas lo que a su vez permite conocer, ingresar y ampliar nuevos mercados.
- La utilidad de la concesión del crédito como arma de lucha contra la competencia en un mercado cada vez más globalizado.
- La conveniencia oportuna porque a través de las garantías de crédito se facilita la transferencia de bienes y servicios además de importantes cantidades de dinero, aun a distancias significativas mediante el uso de nueva tecnología en las comunicaciones.
- La aparición de nuevas técnicas e innovaciones que ayudan a la gestión comercial, financiera y bancaria que benefician tanto al comerciante como al usuario.

8.6.7.2 Desventajas.

Las desventajas que afectan al crédito están relacionadas con la interpretación del entorno socio-político que afectan a las variables económicas, originando distorsión en la obtención, de las fuentes, manejo y distribución del flujo financiero o monetario orientadas hacia las operaciones crediticias. Implícitamente se puede señalar las siguientes desventajas:

- Las pérdidas ocasionadas por deudas de morosos y las incobrables.
- Predisposición psicológica y consciente del cliente de no aceptar el concepto de pago.
- Los gastos derivados del proceso de recuperación del capital cuando estos ingresan a cobranza morosa o judicial.
- Los costos iniciales que se forman principalmente por la inexperiencia del personal que interviene en la implementación y puesta en marcha de las operaciones crediticias.
- Incidencia en el aumento de los precios de las mercaderías y/o servicios que adquiere, procesa o comercializa la empresa y que son frecuentes en épocas de desequilibrio macroeconómico.
- La concesión del crédito exige un mayor capital de trabajo para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo ya que tiene que pagar interés sobre fondos inmovilizados. Por consiguiente, no todas las empresas pueden beneficiarse con la alternativa de incrementar sus ventas.
- Los pagos adicionales que se suman por el tiempo involucrado en investigaciones complementarias del solicitante y las contingencias que se presentan en la ejecución del cobro aumentan el riesgo del crédito y los costos de cobranza.

8.6.8. Principios de la gestión de créditos.

Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial.

Antes de desarrollar los principios generales de la administración del crédito es necesario definir el término Gestión de Créditos. Para ello ensayaremos la definición de Goya quien dice que gestión es “el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados” (Alcarria, 2015)

De esta definición diremos entonces que gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa

pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello.

Una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tiene que contar con principios:

8.6.8.1 Rentabilidad.

El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad.

8.6.8.2 Objetividad.

Los análisis de las solicitudes de crédito deben ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.

8.6.8.3 Garantía.

Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

8.6.8.4 Función.

Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.

8.6.8.5 Innovación.

Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

8.6.8.6 Competitividad.

La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.

8.6.8.7 Control.

El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de su beneficio, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos. (Arturo, 2014)

8.7. Marco Legal.

8.7.1. Fundamentación Legal.

El proyecto de investigación que se propone, para su desarrollo debe ser respaldado por las leyes o normas legales que establecen las instituciones de transportes; así como las actividades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

Toda fundamentación legal se inicia por los mandatos constitucionales. El Art. 66, numeral 15 garantiza a los ciudadanos “el derecho al trabajo y a desarrollar actividades económicas en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental”.

8.7.2. Ley de Cooperativas.

Art. 67.- Describe las clases de cooperativas y entre éstas destaca las de servicios en las que se define el servicio de transporte. En el Art.102 se dice: “El Estado, en consideración a que el sistema cooperativo es uno de los medios positivos para el desarrollo económico, social y moral

del país, declara de necesidad nacional y beneficio público a las organizaciones cooperativas y garantiza su libre desarrollo y autonomía”.

Art. 41.- Tanto el presidente del Consejo de Administración como el del Consejo de Vigilancia serán designados por los respectivos consejos, de entre sus miembros.

Art. 42.- Las dificultades y controversias surgidas entre el Consejo de Vigilancia y cualquiera de los socios o entre los socios, serán resueltas por el Consejo de Administración. Si los conflictos surgieren entre los socios y el Consejo de Administración, serán resueltos por el Consejo de Vigilancia. Tanto los fallos del Consejo de Administración como los del Consejo de Vigilancia serán susceptibles de apelación ante la Asamblea General.

Art. 47.- Las comisiones especiales pueden ser designadas por la Asamblea General o por el Consejo de Administración; pero en todas las cooperativas y organizaciones de integración del movimiento habrá obligatoriamente la Comisión de Educación y la de Asuntos Sociales.

Art. 48.- Las atribuciones, limitaciones y deberes específicos, tanto de los organismos como de los dirigentes de las cooperativas, se determina en el Reglamento General, además de los que pueden constar en el estatuto de la institución, que no podrán estar en conflicto con las disposiciones de esta Ley o del indicado Reglamento

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.

- ¿De qué manera la elaboración de un cuestionario como un instrumento de control interno permitirá medir el nivel de cumplimiento de las normativas y políticas de crédito, de cobranza y gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay?

Se aplicó una encuesta estructurada en banco de preguntas a los asesores que labora en la institución sobre los registros y control de manejo de los créditos que presta, esto permitió recopilar información referente al objetivo citado, posteriormente en el desarrollo fue necesario revisar y analizar el Manual de Políticas y Reglamentos, para continuar con la Evaluación del Control Interno.

- ¿De qué manera se determinó el modelo de procedimientos de control interno que se adapte al área de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay?

Se determinó mediante la revisión bibliográfica acerca de los diferentes modelos de control interno en la aérea de crédito, se aplicó el modelo de Coso I nos permitió evaluar las principales áreas de la cooperativa y médiate sus componentes medir el nivel de confianza y riesgo en la que se encuentra la cooperativa ya que en la actualidad se está tomando algunas medidas de control en sus procesos, pero carece de otros que promuevan un mejor desarrollo. Además, debe determinar cada una de las funciones que se realizan en la cooperativa.

- ¿Cómo la implementación de una manual de control interno, con funciones y procedimientos, aporta en la recuperación de cartera más rápida y efectiva?

Una guía de políticas de crédito y cobranza es una forma de hacer que esto funcione de acuerdo a sus objetivos. Porque de esta manera se da a conocer el conjunto de políticas, normativas y reglamentos que le permitan comprender los procedimientos para el otorgamiento de un préstamo y como se realiza la cobranza en la práctica.

10. METODOLOGÍA.

10.1 Tipos de investigación.

10.1.1. Investigación exploratoria.

Es un tipo de investigación que se realiza para conocer el contexto del estudio, su objetivo es encontrar evidencias del fenómeno que se desconoce, es decir, donde surge un problema aporta a realizar una investigación general (Rodriguez, 2015)

Este tipo de investigación se utilizó para analizar e investigar los componentes de las variables de estudio de la investigación, además, del conjunto de medidas metodológicas y técnicas destinadas a obtener información importante en contacto directo con el área Crediticia.

10.1.2. Investigación descriptiva.

La investigación descriptiva se encarga de definir las características de la población en estudio, es decir, su propósito es describir la naturaleza del segmento demográfico, sin enfocarse en las razones de la ocurrencia de un fenómeno en particular. (Lopera, 2016)

La investigación descriptiva permitió obtener información específica de los procesos relacionados con las políticas en el área crediticia de la Cooperativa para establecer acciones frente a la problemática encontrada. Este método permitió conocer los hechos y fenómenos actuales de la investigación, ayudando a establecer el impacto de la gestión crediticia de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná; Para ello, se recabaron datos, que fueron analizados de manera imparcial, lo que permitió identificar riesgos en la gestión crediticia de la cooperativa.

10.1.3. Investigación bibliográfica.

La investigación bibliográfica es una excelente introducción a todos los demás tipos de investigación, y también es un primer paso necesario en todos ellos, ya que proporciona conocimiento sobre la investigación existente: teorías, hipótesis, experimentos, resultados, herramientas y métodos utilizados sobre un tema o problema que el investigador tiene la intención de investigar o resolver. Se trata de una revisión de libros, revistas, disertaciones relacionadas con un tema en particular en estudio, por lo que se ha convertido en uno de los principales pasos en cualquier investigación. (Rodríguez, 2015)

El presente estudio fue bibliográfico, ya que se basó en fuentes como disertaciones, libros, textos electrónicos y páginas web, que sirvieron de soporte teórico para el desarrollo del marco teórico.

10.2 MÉTODOS.

Son un conjunto de técnicas y métodos que tienen carácter científico y se aplican de forma sintética en diversos campos de investigación, se aplican de forma sistemática para lograr un objetivo específico (Rodríguez, 2015)

10.2.1 Método deductivo.

Se refiere al método científico que comienza con la observación del fenómeno en estudio, el cual se pretende explicar estableciendo las consecuencias o enunciados más elementales de la investigación (Lopera, 2016)

El método deductivo ayudó a realizar el análisis de general a específico, de la gestión crediticia y su impacto en la morosidad de los créditos, este método permitió iniciar con el planteamiento del problema, revisión bibliográfica, cuestionamiento científico, recolección de datos, interpretaciones y conclusiones.

10.2.2. Método Inductivo.

El método inductivo es un método científico que extrae conclusiones generales a partir de determinadas premisas. Este es el método científico más común en el que se pueden distinguir cuatro etapas principales: observación de hechos para registrarlos; clasificación y estudio de estos hechos; inferencia inductiva que comienza con hechos y puede generalizarse; y contraste (López, 2015).

Este método se aplicó para obtener datos generales de premisas particulares relacionadas con la problemática acerca de la gestión crediticia de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná.

10.2.3. Método analítico.

El método analítico es un método de investigación que consiste en desmembrar el todo, dividirlo en partes o elementos para observar las causas, naturaleza y efecto. (Lopera, 2016)

El método analítico se utilizó para el análisis de la información obtenida y conocer los datos de forma específica acerca de los créditos de la Cooperativa.

10.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Las técnicas que se utilizaron son la entrevista y la encuesta para recopilar la información necesaria de los objetivos de estudio, las principales causas y consecuencias del problema y, sobre todo, lo que permite elaborar una propuesta eficaz de riesgo crediticio.

10.3.1. Observación.

Era una técnica que consistió en observar cuidadosamente un fenómeno, hecho o evento, extraer información y registrarla para su posterior análisis. Este es un elemento importante en el proceso de investigación; esto ayudó al investigador a obtener más datos (Lopera, 2016)

La observación es un elemento fundamental de cualquier proceso de investigación; el investigador confía en él para obtener la mayor cantidad de datos. La mayor parte del conocimiento que constituye la ciencia se ha obtenido mediante la observación. Los fenómenos se observan de forma sistemática y detallada, y luego se analizan. Se realizó durante una visita a la Cooperativa con el fin de recolectar y registrar información valiosa para la investigación con el propósito de su análisis.

10.3.2. Entrevista.

Es una herramienta fundamental utilizada en la investigación social para recolectar información de una variedad de campos relacionados con el problema que se investiga y el entorno en el que se encuentra (Balderas, 2027)

La técnica utilizada para obtener información del gerente del Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná. Relacionados con la gestión crediticia y la obtención de datos importantes para el análisis financiero.

10.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

10.4.1 Coso I.

Para, recolección de información se aplicó el sistema de control interno según COSO I Ambiente de Control se generaron 10 preguntas con el formato de aceptación de Si o No; por la cual se realiza la calificación obtenida de acuerdo a la calificación optima y en caso de ser necesario se realiza una observación cuyas preguntas tenían como objetivo obtener información valiosa para el desarrollo del proceso del área crediticia de la cooperativa

10.5. Población y muestra.

La población que se tomó en cuenta para esta investigación está conformada para el gerente y los 4 responsables del área crediticia los mismos que proporcionaron información valiosa para la ejecución del proceso, a través del cuestionario de entrevista y el cuestionario de control interno, para determinar los eventos de riesgo de gestión de crédito.

Tabla 3 Población.

Nº	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Alberto Zambrano	Gerente
2	Katherine Cobeña	Asesora
3	Ángel Zambrano	Asesor
4	Henry Acosta	Asesor
5	Rogman Gavilanes	Asesor

Elaborado por: Autoras.

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

11.1. Resultados de la entrevista realizada con el gerente de Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná.

Objetivo: Conocer el sistema de control crediticio actual de la cooperativa para determinar la efectividad de sus procedimientos.

1. ¿Tiene la institución política específicas para el área crediticia?

El gerente menciona que la cooperativa si cuenta con políticas específicas para el área crediticia que regula todas las actividades que se realiza en la institución

2. ¿El riesgo de crédito se evalúa con el personal?

El riesgo de crédito se evalúa con el personal porque tiene que tener una alta calidad el personal por esto se realiza capacitaciones para evitar caer en riesgo

3. ¿Qué indicadores se utilizan para determinar el riesgo crediticio?

La cooperativa se mide en sus dos indicadores de ahorro y crédito que quiere decir que la importancia de la cooperativa se mide por la calidad de sus productos y el nivel de riesgo mide la confiabilidad de guardar sus ahorros y realizar inversiones en la institución-

4. ¿Cómo considera usted la situación crediticia de la cooperativa?

La cooperativa tiene establecido su nivel de riesgos, la institución está en crecimiento aperturando nuevos productos para llegar a posicionarse en el mercado y generar confianza entre los socios

5. ¿Qué tipo de control en relación a los créditos y las transacciones de recuperación de cartera?

Se realiza un análisis del perfil crediticio de los socios, para ver su comportamiento de pagos, se mide el nivel de incumplimiento para conocer si son sujetos de créditos y evitar pérdidas de la cooperativa

6. ¿Cree usted que es necesario realizar un control interno en el área crediticia?

Sí, es muy importante, en la institución se realiza control interno diario porque los responsables crediticios, están sujetos de cumplimiento de metas y diariamente se tiene que realizar análisis de riesgos y son quienes aprueban los créditos.

7. ¿Considera usted que las políticas de la cooperativa son las más óptimas para el manejo crediticio?

Si, ya que, en las políticas de la cooperativa, se encuentran los lineamientos de seguridad para el funcionamiento de la institución, las políticas miden el crecimiento y el desarrollo.

8. ¿Cree que los procedimientos crediticios aplicados hasta ahora han provocado una pérdida de ingresos?

Los ingresos de la cooperativa dependen del manejo de todos desde el asesor de créditos hasta el gerente general y todos son responsables de la colocación de créditos, porque un crédito pasa por todas las fases por lo tanto no se han registrado perdidas

9. ¿Se ha desarrollado alguna matriz o modelo de análisis para mejorar la gestión crediticia en la Cooperativa en este momento?

Se cuenta con una matriz de riesgos, para conocer el perfil de riesgo, de acuerdo a esto se requiere un tipo de garantía para reducir el riesgo de incumplimiento y garantizar un respaldo de los créditos

10. ¿Cuáles son los indicadores de gestión crediticia que se aplica en la Cooperativa para evaluar el desempeño de los responsables en esta área?

Se evalúa por los índices de morosidad, a más bajo índices de morosidad quiere decir que menos se ha incumplido con los créditos y no ha habido perdida, también mide el rendimiento de la colocación de créditos, de acuerdo a esto se evalúa el desempeño de cada responsable.

Análisis de los resultados de la entrevista

Entre los aspectos más relevantes que se recoge de la entrevista al gerente de la cooperativa con el objeto de conocer el sistema de control crediticio actual de la cooperativa para determinar la efectividad de sus procedimientos se menciona que la institución tiene establecido su nivel de crecimiento en la actualidad se encuentra aperturando nuevos productos para llegar a posicionarse en el mercado y generar confianza entre los socios

Por esta razón se considera muy importante, que en la institución se realice de manera permanente un control interno porque los responsables crediticios, están sujetos de cumplimiento de metas se tiene que realizar diariamente un análisis de riesgos ya que son quienes aprueban los créditos.

El nivel de riesgo no solo depende de la gerencia sino de todos desde el asesor de créditos hasta el gerente general y todos son responsables de la colocación de créditos, porque un crédito pasa por todas las fases por lo tanto si no se realiza correctamente los procedimientos se puede ocasionar varias pérdidas y demoras en el otorgamiento de créditos perjudicando a la cooperativa.

11.2 Resultados de la encuesta de control interno según COSO I.

El análisis de los resultados obtenidos basados en los componentes de control interno contiene los siguientes: un cuestionario de control interno dirigido a los colaboradores del área de crédito en donde se diagnostica la realidad actual del control interno en la cartera de crédito de la cooperativa Sumak Kawsay frente a la morosidad.

El control interno se plantea con el objetivo de dar respuesta a los objetivos planteados en esta investigación para ello se elaboró una matriz en donde se analizan los indicadores de control interno de la entidad.

A continuación, se muestra los resultados de cada uno de los cuestionarios de control interno de acuerdo a los componentes según COSO I.

11.2.1. Resultado del componente ambiente de control.

En el primer componente de control interno según COSO I Ambiente de Control se ha generado 10 preguntas con el formato de aceptación de Si o No; por la cual se realiza la calificación obtenida de acuerdo a la calificación optima y en caso de ser necesario se realiza una observación. Así también se va calcular el nivel de riesgo y confianza.

Tabla 4 Evaluación del Ambiente interno

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra						
Servicios de auditoría y contabilidad						
La Maná- Cotopaxi						
Empresa :		REF:	AE-1		FECHA:	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
		Rev. Por	Andrea Palta			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACION		Observaciones
				Opti.	Obten.	
<i>AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</i>						
1	¿Existe un código de ética de la entidad?	X		10	10	
2	¿Se han definido procedimientos para autorizar y realizar tareas fuera del horario normal de trabajo?	X		10	8	
3	¿Existe una estructura organizacional dentro de la cooperativa?	X		10	8	
4	¿El personal de crédito tiene conocimiento de sus actitudes éticas y morales para el correcto desarrollo de sus actividades?	X		10	8	
5	¿Existe formalidad en las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito?	X		10	8	
6	¿Existen estrategias consistentes con la misión de la entidad?	X		10	8	
7	¿Se evalúa el entorno del área de trabajo del personal?	X		10	9	
8	¿Se encuentran definidos los puestos de trabajo?	X		10	9	
9	¿Actualmente dispone de un manual de funciones y políticas?	X		10	9	
10	¿Se realiza capacitaciones a los empleados?	X		10	10	
	TOTAL Σ			100	87	

Elaborado por: Las autoras

Tabla 5 Resultado del Ambiente de Control Interno

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi																		
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ	REF:	AE-1	FECHA:															
	Ejec. Por:	Eliana Saltos																
	Rev. Por	Andrea Palta																
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #e67e22;">ALTO</th> <th style="background-color: #95a5a6;">MODERADO</th> <th style="background-color: #27ae60;">BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #27ae60;">BAJO</th> <th style="background-color: #95a5a6;">MODERADO</th> <th style="background-color: #e67e22;">ALTO</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="text-align: center;">RIESGO DE CONTROL</th> </tr> </tbody> </table>				NIVEL DE CONFIANZA			ALTO	MODERADO	BAJO	76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%	BAJO	MODERADO	ALTO	RIESGO DE CONTROL		
NIVEL DE CONFIANZA																		
ALTO	MODERADO	BAJO																
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%																
BAJO	MODERADO	ALTO																
RIESGO DE CONTROL																		
<p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido</p> <p style="text-align: center;">100%</p> <p>Riesgo de control = - 87%</p> <p><u>Riesgo de control = 13%</u></p> <p><u>Nivel de confianza = 87%</u></p>																		
<hr/>																		
<u>Análisis</u>																		
<p>Mediante el sistema de COSO I el componente de ambiente de control refleja un nivel de confianza Alto considerado del 87%, mientras que el nivel de riesgo de control es Bajo en un 13%.</p>																		

Elaborado por: Las autoras

Resultado del componente evaluación de riesgos

En el segundo componente de control interno según COSO I de evaluación de riesgos se ha generado 10 preguntas con el formato de aceptación de Si o No; por la cual se realiza la calificación obtenida de acuerdo a la calificación optima y en caso de ser necesario se realiza una observación. Así también se va calcular el nivel de riesgo y confianza

Tabla 6 Evaluación Control

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi						
Empresa :		REF:	AE-1	FECHA:		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
		Rev. Por	Andrea Palta			
CUESTIONARIO DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO						
°	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACIÓN		Observaciones
				Opti.	Obte.	
EVALUACION DE RIESGOS						
1	¿Se ha efectuado auditorías internas a la cooperativa?	x		10	8	
2	¿Existe la supervisión y evaluación de los riesgos periódicamente?	X		10	8	
3	¿Se evalúan los riesgos externos que haya la probabilidad que ocurra cartera de créditos?		0	10	0	No se evalúan debido a la falta de control
4	¿Se dispone de información veraz y confiable para la evaluación de riesgo?	X		10	8	
5	¿Existe establecimiento de acciones y controles necesarios?	X		10	8	
6	¿La gerencia ha establecido estrategias y objetivos para mitigar los posibles riesgos que se presentan?	X		10	8	
7	¿Se ha efectuado análisis de flujo de proceso de control de la cartera de crédito?	X		10	8	
8	¿Se verifica que la cooperativa no conceda créditos vinculados a los socios individualmente hasta un máximo de 1% del total de patrimonio o el total de la gobernabilidad no supere el 10% del patrimonio de la entidad?	X		10	8	
9	¿Se promueve una cultura de evaluación de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de cada área crediticia?	X		10	8	
10	¿Existe la supervisión y evaluación de los riesgos periódicamente?	X		10	8	
	TOTAL Σ			100	70	

Elaborado por: Las autoras

Tabla 7 Resultado de la Evaluación Control

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi			
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ	REF:	AE-1	FECHA:
	Ejec. Por:	Eliana Saltos	
	Rev. Por	Andrea Palta	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
Resultados del Nivel de Confianza			
NIVEL DE CONFIANZA			
ALTO	MODERADO	BAJO	
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%	
BAJO	MODERADO	ALTO	
RIESGO DE CONTROL			
<p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido</p> <p style="text-align: right;">100%</p> <p>Riesgo de control = - 70%</p> <p><u>Riesgo de control = 30%</u></p> <p><u>Nivel de confianza = 70%</u></p>			
<u>Análisis</u>			
<p>El cuestionario de control interno de evaluación de riesgo muestra un nivel de confianza de 70 % moderado mientras que el nivel de riesgo es del 30% que es bajo lo que muestra que la cooperativa tiene una buena acción de riesgos en el área crediticia</p>			

Elaborado por: Las autoras

Resultado del componente actividades de control de la Cooperativa

En el tercer componente de control interno según COSO I Actividades de Control se ha generado 10 preguntas con el formato de aceptación de Si o No; por la cual se realiza la calificación obtenida de acuerdo a la calificación óptima y en caso de ser necesario se realiza una observación. Así también se va calcular el nivel de riesgo y confianza

Tabla 8 Cuestionario Actividades de Control

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi						
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		REF:	AE-1	FECHA:		
		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
		Rev. Por	Andrea Palta			
N°	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACION		Observaciones
				Opti.	Obte.	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Existe comparación periódica de créditos realizados?	x		10	7	
2	¿En la entidad se especifican los riesgos según el nivel de importancia?	x		10	8	
3	¿Se verifica si los manuales de riesgos están claramente definidas las responsabilidades de cada funcionario involucrado en la gestión de crédito?	x		10	7	
4	¿Se verifica si en los manuales del riesgo de crédito están claramente definidas las responsabilidades de cada funcionario involucrado en la gestión de riesgo de crédito?		0	10	0	No se verifica debido a que no se cuenta con un manual de riesgos de créditos
5	¿Se aceptan sugerencias de parte del jefe de agencia?	x		10	7	
6	¿Los créditos se realizan siguiendo las políticas internas y de control de la cooperativa?	x		10	7	
7	¿Las operaciones crediticias se registran diariamente?	x		10	8	
8	¿Los créditos asignados están sujetos a control de seguridad?	x		10	7	
9	¿Se evalúa el control de créditos de forma mensual?	x		10	7	
10	¿En el departamento de créditos se lleva un registro de cada actividad realizada?	x		10	7	
	TOTAL Σ			100	65	

Elaborado por: Las autoras

Tabla 9 Resultado de las Actividades de Control

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra			
Servicios de auditoría y contabilidad			
La Maná- Cotopaxi			
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ	REF:	AE-1	FECHA:
	Ejec. Por:	Eliana Saltos	
	Rev. Por	Andrea Palta	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
NIVEL DE CONFIANZA			
ALTO	MODERADO	BAJO	
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%	
BAJO	MODERADO	ALTO	
RIESGO DE CONTROL			
<p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido</p> <p style="text-align: right;">100%</p> <p>Riesgo de control = - 65%</p> <p><u>Riesgo de control = 35%</u></p> <p><u>Nivel de confianza = 65%</u></p>			
<hr/>			
<u>Análisis</u>			
<p>El cuestionario de control interno de las actividades crediticias muestra un nivel de confianza de 65 % Moderado mientras que el nivel de riesgo es del 35% Bajo por lo que se emite que los procedimientos son aceptables.</p>			

Elaborado por: Las autoras

Resultado del componente información y comunicación

En el cuarto componente de control interno según COSO I Información y Comunicación se ha generado 10 preguntas con el formato de aceptación de Si o No; por la cual se realiza la calificación obtenida de acuerdo a la calificación optima y en caso de ser necesario se realiza una observación. Así también se va calcular el nivel de riesgo y confianza.

Tabla 10 Cuestionario Información y Comunicación

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra						
Servicios de auditoría y contabilidad						
La Maná- Cotopaxi						
Empresa :		REF:	AE-1	FECHA:		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
SUMAK KAWSAY		Rev. Por	Andrea Palta			
CANTÓN LA MANÁ						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACIÓN		Observaciones
				Optim.	Obte.	
<i>Informacion y comunicacion</i>						
1	¿Se ha contabilizado toda la cartera otorgada por la entidad?	X		10	8	
2	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno de la cartera de crédito de la entidad?	X		10	8	
3	¿Existe una fluida comunicación entre los oficiales de crédito y los socios que presentan problemas de morosidad?		0	10	0	Se puede evidenciar la inexistencia de comunicación con los socio ya que la area de credito no cuenta con un respectivo manual de politicas y procedimientos que le permitan sobre llevar esta situacion
4	¿Se proporcionan instrucciones escritas a los empleados involucrados en la zona de crédito?	X		10	8	
5	¿Se han definido y comunicado las políticas estrategias y procedimientos señalados al interior de la cooperativa?	X		10	8	
6	¿Existe un nivel suficiente de coordinación y flujo de información entre funciones y acciones en el área de crédito?	X		10	8	
7	¿La información se puede tomar para la toma de decisiones internas o externas en el área de crédito?	X		10	10	
8	¿Las líneas de comunicación e información establecidas ayudan a llamar la atención sobre los requisitos de crédito en la cooperativa?	X		10	10	
9	¿Se definen estrategias de procedimientos y control de créditos?	X		10	10	
10	¿El gerente supervisa las actividades relacionadas con los créditos?	X		10	10	
	TOTAL Σ			100	80	

Elaborado por: Las autoras

Tabla 11 Resultado de Información y Comunicación

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi			
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ	REF:	AE-1	FECHA:
	Ejec. Por:	Eliana Saltos	
	Rev. Por	Andrea Palta	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
Resultados del Nivel de Confianza.			
NIVEL DE CONFIANZA			
ALTO	MODERADO	BAJO	
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%	
BAJO	MODERADO	ALTO	
RIESGO DE CONTROL			
<p>Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido</p> <p style="text-align: right;">100%</p> <p>Riesgo de control = - 80%</p> <p><u>Riesgo de control = 20%</u></p> <p><u>Nivel de confianza = 80%</u></p>			
<u>Análisis</u>			
<p>El cuestionario de control interno de información y comunicación se presenta un nivel de confianza de 80 % Alto mientras que el nivel de riesgo es del 20% que es bajo lo que muestra que la cooperativa tiene dificultades en la comunicación de este departamento</p>			

Elaborado por: Las autoras

Evaluación del componente supervisión y monitoreo

En el último componente de control interno según COSO I Supervisión y Monitoreo se ha generado 10 preguntas con el formato de aceptación de Si o No; por la cual se realiza la calificación obtenida de acuerdo a la calificación optima y en caso de ser necesario se realiza una observación. Así también se va calcular el nivel de riesgo y confianza.

Tabla 12 Cuestionario Seguimiento y Monitoreo

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi						
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		REF:		AE-1		FECHA:
		Ejec. Por:		Eliana Saltos		
		Rev. Por		Andrea Palta		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACIÓN		Observaciones
				Opti.	Obte.	
Supervisión y monitoreo						
1	¿Se evalúa y se supervisa el desempeño en el área de crédito de la cooperativa?	x		10	10	
2	¿Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo?	x		10	9	
3	¿El jefe de agencia efectúa evaluaciones para verificar la situación actual de la cooperativa?		0		0	No se realiza debido a la falta de tiempo.
4	¿Se ha asignado a un personal idóneo que supervise el cumplimiento de metas referente al porcentaje de cumplimiento de colocaciones de la entidad?	x		10	9	
5	¿Se evalúa y supervisa de manera constante a los colaboradores encargados del área de crédito de la cooperativa?	x		10	9	
6	¿Existe un plan de actividades para recopilar la información necesaria para el control adecuado de riesgos de crédito?	x		10	9	
7	¿Se verifica que la base de datos cuenta con la información suficiente para controlar el riesgo conforme fije la entidad?	x		10	9	
8	¿En la cooperativa se cuenta con un sistema informático que ayude a procesar monitorear y controlar el riesgo de crédito?	x		10	9	
9	¿Se ha elaborado planes de contingencia que permitan verificar las acciones para minimizar el riesgo de crédito?	x		10	8	
10	¿Se controla las concesiones de crédito?	x		10	8	
	TOTAL Σ			100%	80	

Elaborado por: Las autoras

Tabla 13 Resultado del Seguimiento y Monitoreo

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi			
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ	REF:	AE-1	FECHA:
	Ejec. Por:	Eliana Saltos	
	Rev. Por	Andrea Palta	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
Resultados del Nivel de Confianza del Área Financiera.			
NIVEL DE CONFIANZA			
ALTO	MODERADO	BAJO	
76% - 95%	51% - 75%	15% - 50%	
BAJO	MODERADO	ALTO	
RIESGO DE CONTROL			
Riesgo de control = Puntaje óptimo - Puntaje Obtenido			
Riesgo de control = 100 - 80%			
<u>Riesgo de control = 20%</u>			
<u>Nivel de confianza = 80%</u>			
<hr/>			
<u>Análisis</u>			
<p>El cuestionario de control interno de del componente supervisión y monitoreo nos muestra un nivel de confianza de 80 % Alto, mientras que el nivel de riesgo es del 20% considerado bajo, lo que nos muestra que la empresa tiene una buena calificación en las actividades de supervisión y monitoreo.</p>			

Elaborado por: Las autoras

Matriz de riesgo de los componentes

A continuación, se muestra la matriz de riesgo y confianza en forma resumida de todos los componentes de control interno según COSO I: Ambiente de Control, Evaluación de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación y Seguimiento y Monitoreo.

Tabla 14 Matriz de Riesgo de los Componentes

Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi			
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ	REF:	AE-1	FECHA:
	Ejec. Por:	Eliana Saltos	
	Rev. Por	Andrea Palta	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL RIESGO	
Ambiente de control	87	13	
Evaluación de control	70	30	
Actividades de control	65	35	
Informacion y comunicación	80	20	
Supervisión y monitoreo	80	20	
TOTAL	382	118	

CT= Calificación Total

PT = Ponderación Total

NIVEL DE CONFIANZA $\frac{CT * 100}{500} = \frac{382*100}{500} = \frac{38200}{500} = 76.4 \%$

%	NIVEL DE CONFIANZA
76% - 90%	Alto
41% - 75%	Moderado
14% - 40%	Bajo

Nivel de Riesgo = 23.60

Nivel de confianza = 76.40%

Análisis

Evaluado las principales áreas de la cooperativa se obtuvieron los siguientes resultados: El Nivel de Confianza del Sistema de Control Interno es 76.40%, mientras que el Nivel de Riesgo representa 23.60% considerado como Riesgo moderado, ya que en la actualidad la cooperativa está tomando algunas medidas de control en sus procesos, pero carece de otros que promuevan un mejor desarrollo. Además, debe determinar cada una de las funciones que se realizan en la empresa

Elaborado por: Las autoras

11.3 Informe de los resultados obtenidos de la aplicación de instrumento de evaluación COSO I.

INFORME DE CONTROL INTERNO

La Maná, 29 de Julio del 2021

Sr.

Ángel Roberto Zambrano Cedeño

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

Presente

De nuestra consideración:

De acuerdo a la evaluación de control interno realizada en el departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay se obtuvieron los siguientes resultados los cuales exponemos a su disposición:

Evaluación de riesgos.

Mediante la aplicación del componente de evaluación de riesgos a la cooperativa nos permitió identificar los eventos positivos y negativos de los factores externos e internos del departamento de créditos y cobranzas que no afecte los objetivos propuestos.

La cooperativa no cuenta con objetivos específicos que le permitan evaluar si la empresa ha cumplido con sus metas propuestas, y a su vez les permitan tomar precauciones para llevarlas a cabo.

Se evidencia la ausencia de un plan de colocación y de recuperación de cartera en cual no permite evaluar los riesgos externos que ocurra en el área crediticia.

Recomendaciones.

Al gerente.

1. La cooperativa debe establecer objetivos claros que le permitan identificar la meta que desean cumplir.

2. La colocación de un plan de recuperación de cartera que le permita llevar una adecuada supervisión y evaluación de los diferentes riesgos que pueden existir en el flujo de los procesos de control de la cartera de créditos.

Actividades de control.

La evaluación de este componente de actividad de control permitió conocer los aspectos relacionados con la prevención y autocontrol para identificar los puntos más vulnerables y corregirlos oportunamente para asegurar el logro de los objetivos.

En los hallazgos se pudo determinar en el control interno de las actividades crediticias muestra un nivel de confianza de 65 % moderado mientras que el nivel de riesgo es del 35% bajo por lo que se emite que los procedimientos son aceptables. Aunque los problemas se centran en la entrega de reportes, fallas en el sistema, falta de respaldo de garantías para otorgar los créditos, demora en la respuesta de informes de créditos.

Ya que la cooperativa no cuenta con un manual de riesgo en cual les permita aclarar y definir la responsabilidad de cada uno de los funcionarios involucrados en la gestión de riesgo de créditos.

Recomendaciones

Al gerente

1. Se recomienda a la cooperativa establecer un sistema de entrega de repotes referente a los créditos otorgados y a su vez implementar un manual de riesgo y estrategias que le permitan mejorar sus servicios de créditos.
2. Se debe implementar normativas legales que le permita a la cooperativa evitar riesgos crediticios.

Información y comunicación.

Mediante la evaluación de control interno en la cooperativa permitió decisiones con la retroalimentación de los procesos, para facilitar la comunicación e información de manera que esta fluya de mejor manera tanto en el personal y los diferentes departamentos de la cooperativa.

Los hallazgos encontrados en el cuestionario de control interno de información y comunicación se presentan un nivel de confianza de 80 % Alto mientras que el nivel de riesgo es del 20% que es bajo lo que muestra que la información interna y externa que genera la cooperativa no se remite correctamente a cada uno de los departamentos. Además, no existe un adecuado asesoramiento para recuperación y colocación de cartera por lo que se determina dificultades en la comunicación de este departamento.

Recomendaciones

Al gerente

1. Se recomienda a la cooperativa la implantación de políticas, normas y procedimientos que permitan la recuperación y colocación de cartera.
1. Se debe implementar capacitación permita que haya una fluida comunicación entre los oficiales de créditos y los socios así evitar riesgos crediticios.

Supervisión y monitoreo.

En este componente se evaluó las principales actividades que la cooperativa lleva a cabo para realizar la supervisión y seguimiento de las obligaciones que tiene el personal.

Los hallazgos que se evidenciaron en el cuestionario de control interno de del componente supervisión y monitoreo se pudo evidenciar que no se realiza la respectivas evaluaciones y verificación actual en la que se encuentra cooperativa área de crédito, por cual no cuenta con una herramienta eficaz que le permita evaluar la gestión operativa que a su vez les ayude a mantener un control adecuado, a esto se le suma que no realiza ningún tipo de control interno que le permita evaluar las actividades que se realizan en el área de crédito y cobranzas.

Recomendación**Al gerente**

1. Se recomienda implementar de un manual de como control interno como una herramienta de forma periódica para poder evaluar y supervisar las actividades crediticias, así como también los procedimientos de cobranzas.

Es todo lo que podemos informar para los fines pertinentes, Atentamente,

**Palta Malagón Andrea Carolina****C.C. 0503675076****Saltos Balarezo Eliana Alexandra****C.C. 0503710246**

12. PROPUESTA.

Diseño de un manual de control interno, con funciones y procedimientos, para una recuperación de cartera más rápida y efectiva.

12.1 Datos informativos de la empresa

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay
Beneficiarios:	Socios, empleados y directivos de la cooperativa
Provincia:	Cotopaxi
Cantón:	La Maná
Responsable:	Palta Malagón Andrea Karolina Saltos Balarezo Eliana Alexandra

12.2 Antecedentes.

Esta propuesta tiene por objetivo diseñar un manual de control interno, con funciones y procedimientos, para una recuperación de cartera más rápida y efectiva para un mejor control de los procesos crediticios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

La cooperativa es una institución financiera que impulsa el desarrollo económico de los socios y la comunidad buscando la rentabilidad mutua en las zonas de influencia de la cooperativa a través de productos ágiles e incluyentes con capital pluricultural comprometido.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, fue creada mediante Acuerdo ministerial N° 002-SDRCC el 28 de junio del 2006, es una sociedad con personería jurídica de derecho privado, dedicada a brindar servicios financieros de ahorro y crédito a toda la sociedad.

14.4 Justificación

El Manual de Control Interno son la base primordial para el adecuado desarrollo de las operaciones o actividades, el establecimiento de la responsabilidad de los funcionarios, las medidas de seguridad y los objetivos que se involucran en la realización de la misión institucional en las áreas administrativa, financiera y operativa que controla efectivamente los movimientos financieros.

El sistema de control interno, además de ser una política de gestión y un requisito constitucional y legal, es el principio rector básico de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir mejores resultados, con calidad y eficiencia.

La aplicación de un control interno es necesaria porque permite el diseño de procesos, ayudando a la cooperativa a mejorar el uso de sus recursos humanos, materiales y financieros. Por tanto, este trabajo se fundamenta en procesos que optimizan los recursos y aumentan la productividad, sobre la base normativa de control interno necesaria para cumplir con las metas propuestas de acuerdo con las leyes, política, y metas institucionales.



12.3. Objetivos


Objetivo general


Proponer una guía para el desarrollo de control interno, con funciones y procedimientos, que ayude al mejoramiento de las actividades de control, para una recuperación de cartera más rápida y efectiva

Objetivos específicos

- Establecer los procedimientos que se deben seguir para la realización del control interno aplicado en el departamento de créditos de la cooperativa
- Plantear herramientas que faciliten la realización de la evaluación de control interno y permita identificar los riesgos en la cooperativa para recuperación de cartera.
- Proponer un modelo operativo de la cooperativa Sumak Kawsay con enfoque de los procedimientos a ejecutarse durante su proceso de implementación.

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay		
Procedimiento: Presentación		Página: 1 de 16
<p>MANUAL DE CONTROL INTERNO</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay</p>  <p>Dirigido a:</p> <p>Gerente</p> <p>Jefe de Agencia</p> <p>Personal Crediticio</p>		
Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:
		Versión: Primera

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay		
Procedimiento: Contenido del manual de créditos		Página: 2 de 16
MANUAL DE CONTROL INTERNO		
Contenido:		
ESTRUCTURA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO		
<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Objetivos • Misión Visión • Políticas • Identificación de las áreas de trabajo 		
PRINCIPIOS		
<ul style="list-style-type: none"> • De asociación • De control • De participación 		
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS		
<ul style="list-style-type: none"> • Normas • Funciones • Procedimientos 		
MODELO OPERATIVO DE LA COOPERATIVA SUMAK KAWSAY		
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Procesos para activar el plan 		
Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:
		Control N°

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	
Procedimiento: Funciones y procedimientos del personal del departamento de créditos	Página: 3 de 16
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA COOPERATIVA INTRODUCCIÓN <p>La cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay, fue creada mediante Acuerdo ministerial N° 002-SDRCC el 28 de junio del 2006, es una sociedad con personería jurídica de derecho privado, dedicada a brindar servicios financieros de ahorro y crédito a toda la sociedad.</p> <p>Esta entidad financiera surgió gracias a la iniciativa del Sr Segundo Juan Yucailla. Yucailla compartiendo su experiencia, que tras largas conversaciones y análisis deciden por invitar a un grupo de amigos y líderes indígenas de diferentes comunidades pertenecientes a la provincia de Cotopaxi y Tungurahua, pensando mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades y el pueblo en general.</p> <p>Para cada uno fue una dura tarea de buscar el nombre de una nueva Institución seleccionando algunos nombres y optando por Sumak Kawsay que significa el buen vivir. Esta prestigiosa entidad está legalmente constituida mediante acuerdo 0022 del Ministerio de Bienestar Social, en la actualidad llamado (MIES) con fecha 28 de Junio del 2006, es una compañía con personería Jurídica de derecho sin fines de lucro y dedica principalmente a brindar servicio de Ahorro y Crédito a la Sociedad.</p> <p>Al analizar el indicador de morosidad por línea de crédito se determina que estos han empeorado respecto a septiembre de 2019, existe una alta tasa de morosidad en la cartera de créditos, se recomienda identificar las operaciones de crédito vencidas por antigüedad, determinar cuáles las transacciones cumplen con los tres años de demora para proceder con el castigo. Además, a nivel de implementación de mejoras en el proceso de otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito, se sugiere ajustar las metodologías crediticias.</p>	

Misión Visión

Misión.

Somos una institución Financiera que impulsa el desarrollo económico de nuestros socios y la comunidad buscando la rentabilidad mutua, en las zonas de influencia de la Cooperativa, a través de productos y servicios ágiles e incluyentes, con capital humano pluricultural comprometido

Visión.


Ampliar la cobertura de atención para apoyar a nuestros socios en actividades emprendedoras y productivas con oferta de servicios y productos de calidad con enfoque en responsabilidad social mediante el Sumak Kawsay (buen vivir)


Políticas Generales

Normas de la administración.

- Los procesos administrativos como de gestión forman la base para la toma de decisiones con respecto al logro de las metas y objetivos de la organización.
- Es importante al final de cada año presentar la condición de la cooperativa a través de estados financieros y estados financieros presentados por los administradores de la cooperativa de ahorro y crédito.
- Debe distribuir el excedente o los saldos de cada año fiscal.
- La elección o destitución de los miembros de la Cooperativa se realizará de acuerdo con la decisión de la Junta General y de acuerdo con el Código del Trabajo.

Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:
		Versión: Primera

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay		
Procedimiento: Funciones y procedimientos del personal del departamento de créditos		Página: 4 de 16
<p>Actividades financieras</p> <p>La Cooperativa tiene un compromiso con los objetivos económicos y sociales se complementen con principios sólidos como:</p> <p>Principios</p> <ul style="list-style-type: none"> • De una asociación voluntaria y abierta <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito debe operar sobre la base de una organización voluntaria abierta a todas las personas que puedan utilizar sus servicios y estén dispuestas a comprometerse con la unificación, sin discriminación de género, social, política o religiosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De control democrático por parte de los miembros <p>La cooperativa debe basarse en establecer su propia política y tomar decisiones en las que se responsabilice a los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De participación económica de los asociados. <p>Los empleados deben contribuir de manera equitativa y controlar democráticamente el capital de su Cooperativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De educación, formación e información. <p>La cooperativa debe brindar educación y capacitación a sus empleados, representantes electos, gerentes y empleados para que puedan hacer una contribución efectiva al desarrollo de la Institución.</p>		
Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:
		Versión: Primera

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	
Procedimiento: Establecer las políticas y normativas legales que se aplican en la cooperativa para recuperación de cartera y controlar la morosidad	Página: 5 de 16
<p>DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS</p> <p>Niveles de responsabilidad</p> <p>Como responsables de la implementación de las estrategias de microcrédito y del apoyo operativo en el proceso de otorgamiento de microcréditos, los gerentes inmediatos son:</p> <p>Gerente general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades financieras y administrativas de la Cooperativa • Manejar las estrategias de microcrédito • Liderar el comité de crédito dentro de los límites establecidos • Presentar informes a los órganos directivos y de control • Contratar al personal (talento humano) • Firmar convenios con instituciones <p>Asesor de negocios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica, analiza, evalúa las solicitudes de crédito de acuerdo con la política interna de la cooperativa. • Comité de Créditos. • Elabora informes mensuales a Gerencia. <p>Coordinador de agencia</p>	

- Es el responsable del trabajo diario de los comités de crédito.
- Aprobación de los montos de los préstamos de los que es responsable.
- Responsable de lograr las metas.
- Prepara y presenta informes detallados sobre las actividades crediticias a la gerencia mensualmente
- .Monitorea y controla la cartera de crédito.

Asesor de microcrédito

- Verifica, analiza, evalúa y recomienda las solicitudes de préstamos de acuerdo con la política interna de la cooperativa.
- Recupera y da seguimiento de la cartera.
- Conformar el Comité de Crédito.
- Atiende al público.
- Elabora informes y ofrece productos y servicios en el ámbito de actividad.

Comité de crédito

El comité de crédito está integrado por:

- Coordinador de la agencia
- Asesor de negocios
- Asesores de microcrédito

Responsabilidades. Son responsables de la aprobación, el asesor de microcrédito es quien recomienda la solicitud de microcrédito luego de analizar la información y determinar el pago del solicitante. El comité de crédito se reunirá diariamente para revisar y aprobar los informes de cartera y las solicitudes de crédito que presente el personal de microcrédito de la Cooperativa, y un día a la semana el consultor empresarial aprobará los microcréditos por los montos que reciba.

Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:
		Versión: Segunda

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay			
Procedimiento: Manual operativo de Control Interno		Página: 6 de 16	
<p>Objetivo: Identificar los parámetros de medición e identificación de eventos de control de la cartera de crédito y diseñar un plan de control interno de la cartera de crédito que permita contrarrestar los efectos del incremento de la morosidad</p> <p style="text-align: center;">MODELO OPERATIVO DE CONTROL INTERNO</p>			
FASES	TEMÁTICA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
I	Planteamiento de objetivos	<p>Identificar cambios oportunos en ciertas variables que pueden conducir a mayores probabilidades de incumplimiento o debilitamiento de la calidad crediticia.</p> <p>Determinar niveles de activación, procedimientos y resultados de la implementación de estrategias de recuperación de cartera, en caso de deterioro en el comportamiento de pago de los clientes.</p> <p>Analizar el impacto potencial del impago de los deudores en la estructura financiera de la cooperativa.</p> <p>Definir las responsabilidades de los titulares de la entidad antes de la implementación de estrategias de recuperación de cartera, tanto extrajudiciales como legales.</p>	Asesor crediticio
II	Eventos de alta Morosidad	<p>Identificar la alta morosidad</p> <p>Registrar Pérdidas esperadas</p> <p>Controlar administrador de riesgos</p> <p>Exceso de demanda de crédito superior a lo previsto</p> <p>Falta de gestión y control de la recuperación de carteras</p> <p>Factores externos</p>	Asesor crediticio
III	Activación del plan	<p>Cuando el indicador de incumplimiento extendido de la institución supere el límite máximo vigente aprobado por el Consejo de Administración.</p> <p>Superación global de los límites establecidos por el Consejo de Administración para los indicadores de riesgo de crédito de acuerdo con el seguimiento mensual realizado por el Gestor de Riesgos</p>	Gerente general Jefe de agencia Asesor crediticio

	Requisitos para que se ejecute el plan	<p>Elaborado el informe del Gerente de Riesgos sobre eventos desencadenantes.</p> <p>Aplicar las acciones al plan teniendo en cuenta los siguientes factores:</p> <p>Decisión, valor de rescate, documentación, condiciones, prioridad de acción, oportunidad y aplicación.</p> <p>Mantener los montos de la cartera al vencimiento para evitar que aumente la probabilidad de incumplimiento.</p> <p>Restringir el otorgamiento de préstamos, cuando las fuentes de financiamiento o liquidez sean escasas</p>	<p>Gerente general</p> <p>Jefe de agencia</p> <p>Asesor crediticio</p>
	Puesta en marcha el plan	<p>Los límites de exposición al riesgo se basarán en la tabla de Indicadores Financieros, donde el límite 1, 2, 3 aparece en función de la categoría de riesgo crítico, alto, medio y normal.</p> <p>Análisis del informe Risk Manager para activar el Plan de medidas</p>	
	Estrategias	<p>Estrategia general: alertas de riesgo (límites de riesgo)</p> <p>Estrategias específicas: cumplimiento de manuales de otorgamiento y cobranza de crédito, y sistema de seguridad y control de riesgo crediticio para las distintas carteras, medidas de mitigación de riesgo, metodología y técnica basada en el comportamiento histórico de las carteras de crédito y cuotas, recuperación de la cartera del plan de emergencia</p>	
	Tiempo de ejecución del plan	<p>Un año y es renovable, la duración de este plan se programa desde el momento en que se registran variaciones significativas en los indicadores de límite de tolerancia al riesgo de crédito hasta que se encuentran por debajo del nivel de tolerancia</p>	
III	Terminación del plan	<p>Una vez superado todos los eventos que desencadenaron la activación del plan en los próximos tres meses para demostrar que los indicadores se encuentran dentro de los límites de tolerancia aprobados por la junta directiva.</p> <p>La Dirección, en base a la resolución del Comité de Gestión Integral de Riesgos (CAIR), informará a los afectados por la vuelta a la normalidad mediante comunicación escrita.</p>	<p>Gerencia y Comité de administración de riesgos</p>

INDICADORES DEL PLAN

Con base en el análisis de tendencias y crecimiento financiero de la Cooperativa, el Administrador de Riesgos deberá establecer límites de riesgo para cada indicador, someterlos al Comité de Riesgo Completo de la Cooperativa, para su posterior aprobación por la Junta Directiva, estos servirán de guía. Para identificar, medir, priorizar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos a los que está expuesta la entidad, la reforma del Manual y Reglamento de Crédito debe incluir un capítulo donde se definan estos límites.


INDICADORES			
RENTABILIDAD	LIQUIDEZ	SOLVENCIA	CALIDAD DE ACTIVOS
<p>Este indicador muestra:</p> <p>Recuperación de la cartera en los plazos establecidos, de esta manera su rentabilidad sería mayor, contribuyendo al crecimiento de las acciones.</p> <p>Medidas para mejorar la gestión de la recuperación de la cartera de préstamos, para evitar la ejecución de provisiones y la reversión de los intereses devengados de la cartera de préstamos.</p>	<p>El riesgo de liquidez si es medio y no mejora es porque no hay retorno en el manejo de la inversión de la cartera de crédito, aquí nuevamente vemos que la morosidad afecta la caída en el indicador de liquidez.</p> <p>Aplicar un plan de acción para la recuperación inmediata de la cartera de préstamos, revisar políticas, desarrollar procedimientos de inversión y recuperación, diseñar un plan de contingencia por riesgo crediticio.</p>	<p>Los activos fijos en relación al patrimonio técnico deben ser altos,</p> <p>Ser generadores de ingresos, lo que incrementa la rentabilidad y la posibilidad de incrementar la solvencia del patrimonio, por lo que se recomienda analizar cuáles Los activos están infrautilizados y proceder a la venta e invertir en activos productivos.</p>	<p>En cuanto a la estructura de activos, el mayor porcentaje proviene corresponde a la cartera de préstamos, lo cual es suficiente, sin embargo, la cooperativa no debe exceder en la cartera ya que debe tener reservas de liquidez para el normal funcionamiento de la Cooperativa.</p>


Elaborado por:
Palta & Saltos

Aprobado por:


Fecha de Elaboración:


Versión: Segunda

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay		
Procedimiento: Cuestionario de Control Interno		Página: 7 de 16
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
<p>Para comprobar el estado de la cooperativa se aplicará los componentes de control interno de COSO I.</p> <p>1. Objetivo del cuestionario: Evaluar la efectividad de los componentes de control interno de COSO I dentro del departamento de crédito.</p> <p>2. Alcance: Se aplica para la auditoría de control interno del departamento de crédito y otras auditorías para determinar sus perspectivas.</p> <p>3. Instrucciones para completar el formulario de control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las marcas (X) en la columna (SI) indican que, en opinión de la Demandada, existe un control adecuado y oportuno de sus operaciones. - Las marcas (X) en la columna (NO) indican que, a juicio de la Demandada, no existe un control adecuado en sus operaciones. - Las respuestas (SÍ) obtienen una puntuación de cinco (5) puntos y las respuestas (NO) obtienen una puntuación de cero (0) puntos. <p>4. Publicación: Auditoría interna</p> <p>5. Frecuencia: trimestral</p> <p>6. Distribución: Los formularios diseñados serán enviados a cada empleado de la cooperativa Sumak Kawsay, vía sitios web o en persona para su respectiva investigación.</p> <p>7. Título oficial: Cuestionario para evaluar los componentes de control interno de COSO I.</p>		
Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:
		Versión: Segunda


MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay						
Procedimiento: AMBIENTE CONTROL				Página: 8 de 16		
AMBIENTE CONTROL						
Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi						
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		REF:	AE-1		FECHA:	
		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
		Rev. Por	Andrea Palta			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACION		Observaciones
				Opti.	Obten.	
AMBIENTE CONTROL						
1	¿Existe un código de ética de la entidad?					
2	¿Se han definido procedimientos para autorizar y realizar tareas fuera del horario normal de trabajo?					
3	¿Existe una estructura organizacional dentro de la cooperativa?					
4	¿El personal de crédito tiene conocimiento de sus actitudes éticas y morales para el correcto desarrollo de sus actividades?					
5	¿Existe formalidad en las políticas establecidas para el otorgamiento de crédito?					
6	¿Existen estrategias consistentes con la misión de la entidad?					
7	¿Se evalúa el entorno del área de trabajo del personal?					
8	¿Se encuentran definidos los puestos de trabajo?					
9	¿Actualmente dispone de un manual de funciones y políticas?					
10	¿Se realiza capacitaciones a los empleados?					
	TOTAL Σ					
Elaborado por: Palta & Saltos		Aprobado por:			Fecha de Elaboración:	
					Versión: Segunda	

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay						
Procedimiento: Cuestionario de evaluación de riesgos				Página: 9 de 16		
Cuestionario de evaluación de riesgos						
Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi						
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		REF:	AE-1	FECHA:		
		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
		Rev. Por	Andrea Palta			
CUESTIONARIO DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO						
°	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACIÓN		Observaciones
				Opti.	Obte.	
EVALUACION DE RIESGOS						
1	¿Se ha efectuado auditorías internas a la cooperativa?					
2	¿Existe la supervisión y evaluación de los riesgos periódicamente?					
3	¿Se evalúan los riesgos externos que haya la probabilidad que ocurra cartera de crédito?					
4	¿Se dispone de información veraz y confiable para la evaluación de riesgo?					
5	¿Existe establecimiento de acciones y controles necesarios?					
6	¿La gerencia ha establecido estrategias y objetivos para mitigar los posibles riesgos que se presentan?					
7	¿Se ha efectuado análisis de flujo de proceso de control de la cartera de crédito?					
8	¿Se verifica que la cooperativa no conceda créditos vinculados a los socios individualmente hasta un máximo de 1% del total de patrimonio o el total de la gobernabilidad no supere el 10% del patrimonio de la entidad?					
9	¿Se promueve una cultura de evaluación de riesgo a través de acciones de capacitación del personal responsable de cada área crediticia?					
10	¿Existe la supervisión y evaluación de los riesgos periódicamente?					
	TOTAL Σ					
Elaborado por: Palta & Saltos		Aprobado por:			Fecha de Elaboración:	
					Versión: Segunda	

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay						
Procedimiento: <i>Cuestionario Actividades de Control</i>					Página: 10 de 16	
Cuestionario Actividades de Control						
Palta Malagón Andrea Karolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra						
Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi						
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		REF:	AE-1	FECHA:		
		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
		Rev. Por	Andrea Palta			
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACION		Observaciones
				Opti.	Obte.	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Existe comparación periódica de créditos realizados?					
2	¿En la entidad se especifican los riesgos según el nivel de importancia?					
3	¿Se verifica si los manuales de riesgos están claramente definidas las responsabilidades de cada funcionario involucrado en la gestión de crédito?					
4	¿Se verifica si en los manuales del riesgo de crédito están claramente definidas las responsabilidades de cada funcionario involucrado en la gestión de riesgo de crédito?					
5	¿Se aceptan sugerencias de parte del jefe de agencia?					
6	¿Los créditos se realizan siguiendo las políticas internas y de control de la cooperativa?					
7	¿Las operaciones crediticias se registran diariamente?					
8	¿Los créditos asignados están sujetos a control de seguridad?					
9	¿Se evalúa el control de créditos de forma mensual?					
10	¿En el departamento de créditos se lleva un registro de cada actividad realizada?					
	TOTAL Σ					
Elaborado por: Palta & Saltos		Aprobado por:			Fecha de Elaboración:	
					Versión: Segunda	

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay						
Procedimiento: <i>Cuestionario Información y Comunicación</i>				Página: 11 de 16		
Cuestionario Información y Comunicación						
<p align="center">Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi</p>						
Empresa : COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY CANTÓN LA MANÁ		REF: Ejec. Por: Rev. Por	AE-1 Eliana Saltos Andrea Palta	FECHA:		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACIÓN		Observaciones
				Optim.	Obte.	
<i>Informacion y comunicacion</i>						
1	¿Se ha contabilizado toda la cartera otorgada por la entidad?					
2	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno de la cartera de crédito de la entidad?					
3	¿Existe una fluida comunicación entre los oficiales de crédito y los socios que presentan problemas de morosidad?					
4	¿Se proporcionan instrucciones escritas a los empleados involucrados en la zona de crédito?					
5	¿Se han definido y comunicado las políticas estrategias y procedimientos señalados al interior de la cooperativa?					
6	¿Existe un nivel suficiente de coordinación y flujo de información entre funciones y acciones en el área de crédito?					
7	¿La información se puede tomar para la toma de decisiones internas o externas en el área de crédito?					
8	¿Las líneas de comunicación e información establecidas ayudan a llamar la atención sobre los requisitos de crédito en la cooperativa?					
9	¿Se definen estrategias de procedimientos y control de créditos?					
10	¿El gerente supervisa las actividades relacionadas con los créditos?					
	TOTAL Σ					
Elaborado por: Palta & Saltos		Aprobado por:			Fecha de Elaboración:	
					Versión: Segunda	

MANUAL DE CONTROL INTERNO				 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay						
Procedimiento: Cuestionario Seguimiento y Monitoreo				Página: 12 de 16		
Cuestionario Supervisión y Monitoreo						
Palta Malagón Andrea Carolina & Saltos Balarezo Eliana Alexandra Servicios de auditoría y contabilidad La Maná- Cotopaxi						
Empresa :		REF:	AE-1	FECHA:		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO		Ejec. Por:	Eliana Saltos			
SUMAK KAWSAY		Rev. Por	Andrea Palta			
CANTÓN LA MANÁ						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
N°	PREGUNTAS	SI	NO	CALIFICACIÓN		Observaciones
				Opti.	Obte.	
Supervisión y monitoreo						
1	¿Se evalúa y se supervisa el desempeño en el área de crédito de la cooperativa?					
2	¿Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo?					
3	¿El jefe de agencia efectúa evaluaciones para verificar la situación actual de la cooperativa?					
4	¿Se ha asignado a un personal idóneo que supervise el cumplimiento de metas referente al porcentaje de cumplimiento de colocaciones de la entidad?					
5	¿Se evalúa y supervisa de manera constante a los colaboradores encargados del área de crédito de la cooperativa?					
6	¿Existe un plan de actividades para recopilar la información necesaria para el control adecuado de riesgos de crédito?					
7	¿Se verifica que la base de datos cuenta con la información suficiente para controlar el riesgo conforme fije la entidad?					
8	¿En la cooperativa se cuenta con un sistema informático que ayude a procesar monitorear y controlar el riesgo de crédito?					
9	¿Se ha elaborado planes de contingencia que permitan verificar las acciones para minimizar el riesgo de crédito?					
10	¿Se controla las concesiones de crédito?					
	TOTAL Σ					
Elaborado por: Palta & Saltos		Aprobado por:		Fecha de Elaboración:		
				Versión: Segunda		

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay			
Procedimiento: Matriz de evaluación de riesgos		Página: 13 de 16	
Matriz de evaluación de riesgos			
Factores de riesgo	EVALUACION DE RIESGO	ENFOQUE	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
ALTO	No se ha establecido políticas claras para la recaudación de los ingresos por cartera vencida	Recuperación inmediata de cartera vencida	Aplicar las principales políticas y mecanismos que han implementado la cooperativa para recuperación de cartera vencida
MEDIO	Se ha establecido las políticas y se especifican las acciones para la recuperación de cartera vencida	Cumplimiento de políticas para recuperación de cartera vencida	Verificar las políticas aplicables que proporcionen seguridad en la ejecución de cobros de cartera
BAJO	Se realizan las reformas necesarias para aplicar las políticas de recuperación de cartera vencida	Cumplimiento de normas	Examinar las causas por las que el socio puede incurrir en retraso de su cartera de crédito
Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:	
		Versión: Segunda	

MANUAL DE CONTROL INTERNO
Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay



Procedimiento: Seguimiento y recuperación de cartera

Página: 14 de 16

Seguimiento y recuperación de cartera

La cooperativa solo otorgará reembolsos por recursos colocados si los fondos recibidos por el socio se invierten en el destino para el que fueron solicitados. En consecuencia, es necesaria la supervisión y el seguimiento por parte del asesor / consultores de crédito y el coordinador de la agencia; Asegurar que el miembro cumpla con sus obligaciones con la Cooperativa de Crédito y Ahorro. La frecuencia con la que se realiza el seguimiento depende del riesgo, por lo que se establecen las siguientes frecuencias en función del tipo de negocio.

Para cada gestión posterior se debe elaborar un breve resumen que cubra los siguientes aspectos:

- Cumplimiento del calendario de pagos.
- Destino del préstamo
- Situación económica y financiera
- Verificación de garantías
- Desarrollo de negocio del socio
- Calificación y nivel de seguridad de la cartera

Provisiones

CALIFICACIÓN DE CRÉDITO	PORCENTAJE MÍNIMO DE PROVISIÓN
B	1%
C	20%
D	50%
E	100%

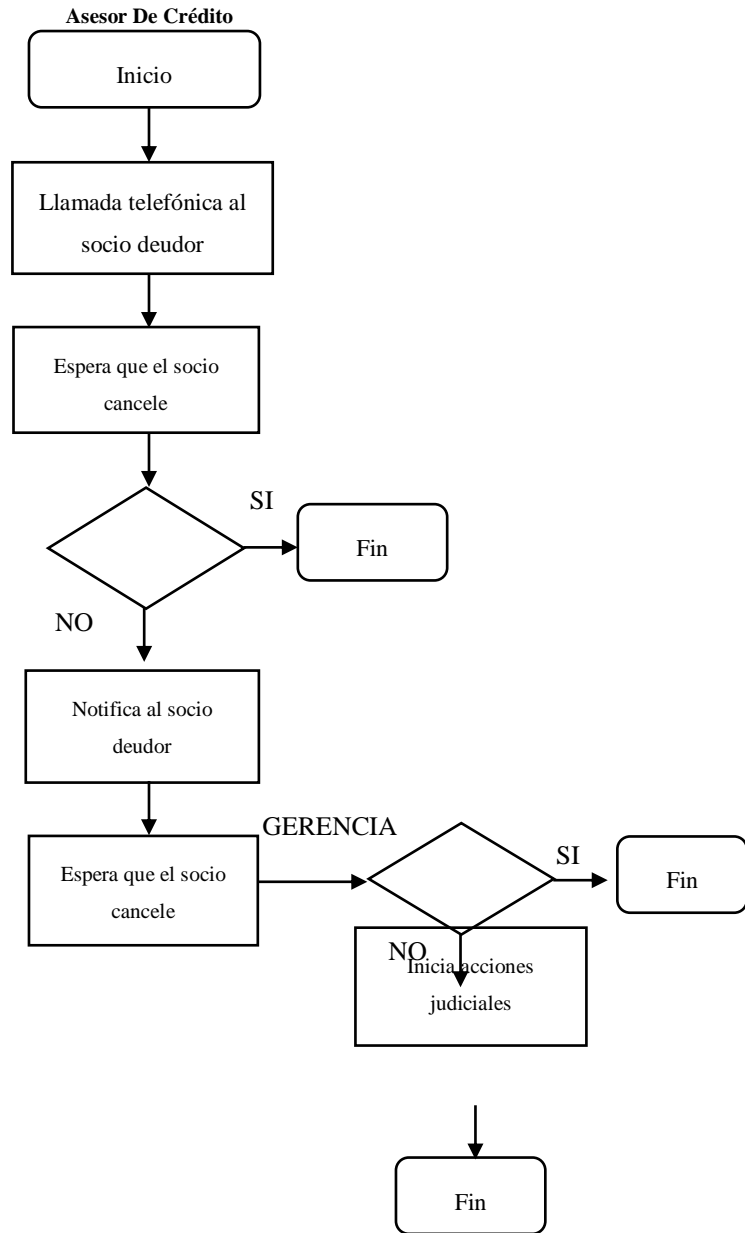
Elaborado por:
Palta & Saltos

Aprobado por:

Fecha de Elaboración:

Versión: Segunda

Figura 3 flujograma de proceso para recuperación de mora




Elaborado por:
Palta & Saltos

Aprobado por:

Fecha de Elaboración:

Versión: Segunda

MANUAL DE CONTROL INTERNO Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay	
Procedimiento: Políticas de Cobranza	Página: 16 de 16
<p>Cobro extrajudicial</p> <p>Si los préstamos vencidos no han sido cancelados o amortizados durante el período de cobranza fijado por el Asesor de Crédito y ya tienen 60 días de atraso, serán trasladados al Asesor Legal, quien será responsable de continuar las actividades de cobranza extrajudicial por un período de 30 días adicionales como máximo, ya que, si no se devuelve dentro de este plazo, se debe iniciar una demanda sin que el funcionario pierda su responsabilidad por el préstamo especificado.</p> <p>Para ello, se realiza un análisis específico de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivos del incumplimiento. • La fuente de reembolso considerada en el momento del préstamo. • Si es microempresario se centrará en la situación empresarial actual. • Si es empleado se comprobará si está empleado y si es posible solicitar un descuento en las aportaciones nómina. • Garantías disponibles y disponibilidad de activos realizables • Posibilidades de solución a través de deudor directo o de los garantes. 	

Recuperación judicial

Este tipo de cobranza es el último recurso que utiliza la Cooperativa para cobrar préstamos vencidos debido al costo y lentitud de todo el proceso.

Esto lo hace un abogado externo y al mismo tiempo el coordinador de la agencia, quien supervisará las operaciones en la corte para seguir las etapas del proceso y buscar la mejor opción para la devolución del préstamo.

Se iniciará acción judicial a un deudor con un saldo deudor superior a \$ 300 de acuerdo con los siguientes criterios:

- El deudor tiene garantías (patrimonio).
- El deudor tiene deudas pendientes en otras instituciones mientras la Cooperativa está en mora.

Elaborado por: Palta & Saltos	Aprobado por:	Fecha de Elaboración:
		Versión: segunda

13. IMPACTOS.

13.1 Impactos Técnico.

El impacto técnico se relaciona con las actividades que se realizan en el departamento de créditos y cobranzas de la cooperativa, Además, con los recursos tecnológicos para realizar los registros de control interno, esto permitió llevar a cabo las actividades de control de forma ágil, ordenada y fiable.

13.2. Impacto Social.

Este proyecto tiene un gran impacto social ya que a través de los créditos aporta al desarrollo productivo de la población en general, aportando al desarrollo de actividades dentro de cualquier sociedad y no solo se enfoca en la parte económica sino en la parte humana, representando un beneficio para los socios de la cooperativa y demás población del cantón.

13.3 Impacto económico.

El impacto económico de control interno es muy importante para la población en general ya que de esta manera contribuye al mejoramiento de la situación económica de los habitantes del cantón y sus alrededores, La cooperativa apoya en el desarrollo económico con la otorgación de créditos, de esta manera reinvierte sus ganancias ayudando a las personas a desarrollar sus proyectos de producción.

14. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 15 Presupuesto.

Fuentes de Financiamiento				
Componentes/ Rubros	Internas			Total
	Autogestión	UTC	Comunidad	
Componente 1:				
Identificar el nivel de cumplimiento de las normativas y políticas de crédito en el proceso de cobranza y gestión mediante la aplicación de cuestionarios de control interno				\$72.50
Actividades:				
Actividad 1. - Recolección de información de la Cooperativa	\$50,00			
Actividad 2.- Aplicación de los reactivos para entrevista	\$20,00			
Actividad 3.- Revisión y análisis de la información.	\$12,50			
Componentes 2				
Determinar un modelo de procedimientos de control interno que se adapte al área de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.				\$95,00
Actividades:				
Actividad 1.- Revisión bibliográfica acerca de modelos de control interno en el área de crédito.	\$25,00			
Actividad 2.-Aplicación de cuestionarios alineados al área crédito.	\$80,00			
Componente 3:				
Plantear un manual de control interno, en donde se implementen funciones y procedimientos, para la recuperación de cartera de forma eficaz y eficiente.				\$120,00
Actividades:				
Actividad 1.- Diseño de un manual de control interno para la cooperativa.	\$120,00			
Total				\$287,50

Elaborado por: Las autora

15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Tabla 16 Cronograma de actividades

AÑOS	2019																2020																								
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Aprobación del tema de investigación	■	■																																							
Planteamiento del problema y la justificación			■	■																																					
Planteamiento de objetivos			■	■																																					
Elaborar el cuadro de actividades de los objetivos				■																																					
Revisión del proyecto					■	■																																			
Recopilación de información bibliográfica						■	■	■																																	
Elaboración del marco teórico									■	■	■	■																													
Metodología y tipos de investigación												■	■																												
Realización presupuesto y cronograma													■	■	■																										
Sustentación proyecto de titulación I														■	■																										
Aplicación de entrevistas y encuestas																■	■	■	■																						

16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

16.1. Conclusiones.

Para establecer las conclusiones se tomaron en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos de la siguiente manera:

- Del primer objetivo acerca de identificar el nivel de cumplimiento de las normativas y políticas de crédito, procedimientos de cobranza y gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay. Los resultados obtenidos en la entrevista al gerente de la agencia, se menciona se aplican normas y políticas internas de la cooperativa, la dificultad se presenta en la gestión de cobros de cartera vencida en algunos casos por la demora en entrega de perfil de créditos.
- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de modelo Coso I en el área de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay al evaluar las principales áreas de la cooperativa mediante la ponderación y calificación total de los cinco componentes de control interno se obtuvieron los siguientes resultados: el nivel de confianza es 76.40%, mientras que el nivel de riesgo representa 23.60% pero carece de otros que promuevan un mejor desarrollo. Además, debe determinar cada una de las funciones que se realizan en la empresa
- Frente a la actual situación se dio a conocer la propuesta de un manual de control interno, con funciones y procedimientos, para una recuperación de cartera de manera más eficaz y eficiente. El diseño de este manual ayudará a establecer los lineamientos de control interno en el departamento de créditos enfocado en la recuperación de cartera para controlar los índices de morosidad y evitar acciones prejudiciales y judiciales con los socios que están en mora.

16.2 Recomendaciones.

- Aplicar normas y políticas internas de la cooperativa, para disminuir los problemas asociados con la gestión de cobros de cartera vencida y demora en la entrega de perfil de créditos.
- Realizar un análisis de las necesidades del área de crédito a fin de conocer cuáles son las dificultades que presentan para tomar medidas de control en sus procesos ya que no se aplican los criterios de cobranza en caso de morosidad.
- Se recomienda la aplicación del manual de control interno ya que es una herramienta que aporta elementos para mejorar los criterios en la gestión del departamento de crédito relacionado principalmente con la gestión de créditos y recuperación de cartera en caso de morosidad.

17. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, F. (2015). *Modelo de gestión para microempresas agrícolas con cultivos ecológicos*. Quito: Editorial Naional.
- Alcarria, J. (2015). *Introducción a la contabilidad*. Castellón de la Plana: Col·lecció Sapientia.
- Álvarez, M. E. (2010). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/488/1/T-UTC-0412.pdf?fbclid=IwAR1HqXmph014nDv9WjvWtn99xV7e-7uf_6dFUiyYDHMneAY8EfzlVjj5Zrc
- Arturo, J. A.-M. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/39380?page=40
- Balderas, J. (2027). *Tipos de investigación*.
- Blanco, T., & Luna, M. (2015). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Bowen y Plúas. (09 de 2016). *REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19479/1/TESIS%20E2%80%9CEVALUACI%C3%93N%20OPERATIVA%20DEL%20C3%81REA%20DE%20CR%C3%89DITO%20Y%20COBRANZA%20EMPRESA%20ERICORLA%20S.A.%202015.%E2%80%9D.pdf>
- Calva, J. L. (2011). *Financiamiento del Crecimiento Económico*. México: Editorial Tomas.
- Campos, L. C. (2016). *COMPONENTE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA*. Bogotá: Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Caneda, M. C. (2004). *La Responsabilidad social corporativa interna: la "nueva frontera" de los recursos humanos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Carcaño, R. (2015). *Auditoría interna del sector público*. (I. d. Torres, Ed.) México: COFAE.
- Chiriboga, L. (2014). *Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Economía Popular y Solidaria*. Quito: Imprefepp.

- Cifuentes, L. (2015). *Fundamentos de auditoria: práctica y teoría*. Buenos Aires, Argentina: Narcea.
- Codigo, U. (2018). Obtenido de https://upct.es/escueladoctorado/documentos/codigos_unesco_7809.pdf
- cooperativas., L. d. (29 de 08 de 2001). Obtenido de https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf
- Dasy, & Gimeno. (2018). *Retos de la contabilidad y auditoria*. España: Universidad de Valencia.
- Díaz, J. R. (2015). Gestion Administrativa. En D. D. Rafael, *La confianza en un lugar de trabajo* (pág. 21). integra.
- eco-finanzas. (s.f.). *eco-finanzas.com*. Obtenido de <https://www.eco-finanzas.com/diccionario/T/TRIBUTACION.htm>
- Espino, M. (2015). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo editorial Patria.
- Financiero, C. p. (2015). ¿Qué es el Crédito? Obtenido de <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-27152.html>
- Garcia, M. I. (2015). *Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo*. México: Ediciones Paraninfo.
- Hernández, J. R. (2016). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE*. Santo Domingo: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Herrera, G. A. (2014). *Repositorio digital de la Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1586/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-84.pdf>
- Hurtado, D. (2016). *Principios de la administración*. México: ITM.
- Leòn, A. (2016). *Caracteriaciòn de las instituciones del sistema financiero*. Quito: Luz de Amèrica.
- Lopera, J. (2016). El método analítico como método natural. *Nómadas, Critical Journal of Social and Juridicial Sciences ISSN 1578-6730 Vol 25 N° 1*, 1-28.

- Luna, O. (2017). *Sistemas de control interno*. Lima: Editorial Instituto de investigaciones de Contabilidad.
- Marínez, A. (2015). *My Credit Union Administracion Nacional de Cooperativas de Crédito*. Recuperado el 12 de 12 de 2016, de My Credit Union: <https://espanol.mycreditunion.gov//Pages/default.aspx>
- Merton, R. (2016). *Finanzas*. México: Editorial Person.
- Murcia, h. (2011). *Administracion de Empresas asociativas de produccion Agraria*. Costa Rica: Editorial IICA.
- Oña, L. S. (2016). *“CONTROL INTERNO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Ortiz, R. F. (2004). *Administración: de la teoría a la acción*. España: EdiUNS. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=M-0piZ6bzZsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Padilla, M. (2016). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=cr80DgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Padilla, M. C. (2016). *GESTIÓN FINANCIERA* . Bogotá: Ecoeediciones.
- Pérez, J. J. (2016). *Empresa y administración*. Millan: Macmillan Iberia, S.A.
- Pombo, J. (2016). *Contabilidad y Fiscalidad*. Madrid, Españ: Paraninfo.
- Reyes, E. (2018). *Contabilidad de Costo*. México, D.F.: LIMUSA,S.A DE C.V.
- Rodriguez, E. (2015). *Método de la investigación*. Tabasco México: Universidad Juárez autónoma de Tabasco.
- Serrano, A. T. (2014). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad. Guía para su implementación en empresas públicas y privadas 2a Edición*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=AzSjDwAAQBAJ&pg=PA44&dq=Caracter%C3%ADsticas+del+Sistema+de+Control+Interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjApf>

n3idjrAhVRwVkkHZIDD9UQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Caracter%C3
%ADstic%20del%20Sistema%20de%20Control%20Interno&f=fal

Superintendencia de Bancos . (2016). *Superintendencia de Bancos* . Recuperado el 11 de 12 de
2016, de Superintendencia de Bancos :
http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=23

Superintendencia, d. C. (2016). *Tabla de Indicadores Financieros*. Quito.

18. ANEXOS

Anexo 1 Entrevista realizada con el gerente de Cooperativa De Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná

Objetivo: Conocer el sistema de control crediticio actual de la cooperativa para determinar la efectividad de sus procedimientos.

- 1. ¿Tiene la institución políticas específicas para el área crediticia?**
- 2. ¿El riesgo de crédito se evalúa con el personal?**
- 3. ¿Qué indicadores se utilizan para determinar el riesgo crediticio?**
- 4. ¿Cómo considera usted la situación crediticia de la cooperativa?**
- 5. ¿Qué tipo de control en relación a los créditos y las transacciones de recuperación de cartera?**
- 6. ¿Cree usted que es necesario realizar un control interno en el área crediticia?**
- 7. ¿Considera usted que las políticas de la cooperativa son las más óptimas para el manejo crediticio?**
- 8. ¿Cree que los procedimientos crediticios aplicados hasta ahora han provocado una pérdida de ingresos?**
- 9. ¿Se ha desarrollado alguna matriz o modelo de análisis para mejorar la gestión crediticia en la Cooperativa en este momento?**
- 10. ¿Cuáles son los indicadores de gestión crediticia que se aplica en la Cooperativa para evaluar el desempeño de los responsables en esta área?**

CURRÍCULUM VITAE

Anexo 2 Currículum Vitae Tutora

CURRICULUM VITAE



1.- DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: VERÓNICA ALEXANDRA PONCE ÁLAVA
 FECHA DE NACIMIENTO: 29 DE SEPTIEMBRE DE 1980
 CEDULA DE CIUDADANÍA: 120428631-2
 ESTADO CIVIL: UNIÓN LIBRE
 NUMEROS TELÉFONICOS:
 CELULAR 0991407676;
 E-MAIL: veropa29@hotmail.com /
 CORREO INSTITUCIONAL: veronica.ponce6312@utc.edu.ec

2.- INFORMACIÓN ACADEMICA

NIVEL PRIMARIO: ESCUELA DELIA IBARRA DE VELASCO

 NIVEL SECUNDARIO: COLEGIO TÉCNICO SUPERIOR JUAN MONTALVO

 NIVEL SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
 EMPRESARIALES FACULTAD DE CIENCIAS
 AUDITORIA CARRERA DE CONTABILIDAD Y

 PREGRADO: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

 POSGRADO: UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE

QUEVEDO
 EMPRESARIALES FACULTAD DE CIENCIAS
 AUDITORIA CARRERA DE CONTABILIDAD Y
 TITULO / GRADO
 DE POSGRADO: MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

3.- TÍTULOS OBTENIDOS

- INGENIERA EN CONTADURIA PUBLICA AUTORIZADA CPA, ESCUELA DE ECONOMIA Y FINANZA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UTEQ.
- MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA – UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

4.- IDIOMAS

ESPANOL

5.- EXPERIENCIA ACADÈMICA E INVESTIGATIVA

PONENCIAS

III CONGRESO CIENTÍFICO INTERNACIONAL, CO-ACTOR “IMPACTO DE LAS INVESTIGACIONES UNIVERSITARIAS 2015” UNIVERSIDAD AUTONOMA DE LOS

ANDES “UNIANDES” OCTUBRE 2015

IV CONGRESO CIENTIFICO INTERNACIONAL, PONENTE “GESTIÒN ADMINISTRATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA CROQUE, EN LA CIUDAD DE QUEVEDO. AMBATO 26 DE OCTUBRE DEL 2017

III CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÒN CIENTIFICA, PONENTE “PROCESO ADMINISTRATIVO Y MERCADEO EN LOS RESTAURANTES DE COMIDAS TÌPICAS DE LOS DISTINTOS CANTONES DE LA PROVINCIA DE LOS RÌOS. UNIVERSIDAD TÈCNICA DE COTOPAXI EXTENSIÒN LA MANÀ 29 AL 31 DE ENERO 2018.

II JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA, PONENTE "PROCESO DE LA AUDITORIA, UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI, EXTENSION LA MANA DEL 20 AL 22 DE NOVIEMBRE DEL 2018

INSTRUCTOR

PARTICIPADO EN CALIDAD "INSTRUCTOR" "CAPACITAR" EN LA PRIMERA JORNADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA PARA EMPRESAS DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA, REALIZADO UNIVERSIDAD TECNICA COTOPAXI - LA MANA DESDE EL 13 AL 15 DE DICIEMBRE DEL 2017.

CURRÍCULUM VITAE

FOTO



INFORMACIÓN PERSONAL

APELLIDOS Y NOMBRES:	SALTOS BALAREZO ELIANA ALEXANDRA
CEDULA DE IDENTIDAD:	050371024-6
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:	CANTÓN VALENCIA 21 DE MARZO DE 1989
NACIONALIDAD:	ECUATORIANA
TELF.:	0979811112
ESTADO CIVIL:	CASADA
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:	CANTON LA MANÁ -PARRROQUIA EL TRIUNFO
DIRECCIÓN E-MAIL:	elialexasalb@hotmail.es
CORREO INSTITUCIONAL:	Eliana.saltos0246@utc.edu.ec

FORMACIÓN ACADÉMICA

- **PRIMARIA:** ESCUELA FISCAL DE NIÑAS "LUIS ANDINO GALLEGOS"

- **BACHILLERATO:** COLEGIO FISCOMISIONAL A DISTANCIA "PADRE JOSE MARIA VELAZ"
- **SUPERIOR:** UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – EXTENSIÓN LA MANÁ

TÍTULOS OBTENIDOS

- BACHILLER EN CONTABILIDA Y AUDITORIA
- LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CURSOS Y SEMINARIOS REALIZADOS

- | | |
|--|---|
| ➤ SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS | CENTRO ECUATORIANO PARA EL DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS |
| ➤ PROGRAMA PASAPORTE TTRIBUTARIO | SERVICIO DE RENTAS INTERNAS – LA MANÁ |
| ➤ VENTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS | RED DE INSTITUCIONES FINANCIERASDE DESARROLLO |
| ➤ SERVICIO AL CLIENTE Y CAJEROS EFECTIVOS Y EFICIENTES | ACADEMIA – CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL |
| ➤ ESTUDIO JURIDICO GALLO Y ASOCIADOS | SECRETARIA |

- TÉCNICAS, FORMAS Y ESTRATEGIAS DE CAPTACIÓN ACADEMIA – CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL
- TRABAJO EN EQUIPO ACADEMIA – CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL
- NUEVAS TENDENCIAS EN UN MERCADO CAMBIANTE CAMARA DE COMERCIO – LA MANÁ
- PRIMEROS AUXILIOS, MANEJO DE EXTINTORES Y SIMULACRO CUERPO DE BOMBEROS – LA MANÁ
- FACTURACION ELECTRONICA SERVICIO DE RENTAS INTERNAS – LA MANÁ

EXPERIENCIA LABORAL


CAJERA
SUMAK KAWSAY

REFERENCIAS PERSONALES

KATEHRINE COBEÑA	ASESOR DE NEGOCIOS DE COAC SUMAK KAWSAY	0986165023
SILVIA NARANJO	INGENIERA DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI	0992727559
MARIO GUANOTUÑA	DEFENSOR PUBLICO DE LA JUNCION JUDICIAL DE SALCEDO	0979208938

Anexo 4 *Currículum Vitae de investigador (estudiante)*

CURRICULUM VITAE

<p>NOMBRES: Andrea Carolina</p> <p>APELLIDOS: Palta Malagón</p> <p>CEDULA DE CIUDADANÍA: 050367507-6</p> <p>FECHA DE NACIMIENTO: 7 de Marzo de 1996</p> <p>LUGAR DE NACIMIENTO: Cotopaxi - La Maná</p> <p>ESTADO CIVIL: Soltera</p> <p>DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Rcto. Aguas Claras – Valencia</p> <p>MÓVIL: 0979811112</p> <p>CONVENCIONAL:</p> <p>E-MAIL: andrea.palta5076@utc.edu.ec</p>	
---	---

FORMACIÓN Y ESTUDIOS

<p>Primaria: Unidad Educativa Mitad del Mundo</p> <p>Secundaria: Centro de Formacion Artesanal Blanca Sáenz Colegio Técnico Rafael Vásconez Gómez</p> <p>Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi “Extensión La Maná”</p>
--

EDUCACIÓN SUPERIOR

<p>Carrera: Licenciatura en Contabilidad y Auditoría</p> <p>Nivel: noveno ciclo</p>

TITULO OBTENIDO

<p>Artesana en Corte y confesión</p> <p>Bachiller en Contabilidad y Auditoria</p>

Fotografías



Anexo 5 Visita a la Cooperativa Sumak Kawsay



Anexo 6 Entrevista al gerente de la empresa

Anexo 7. Observación de los procedimientos de créditos



Anexo 8 Obtención y recopilación de datos

Realización de la encuesta a los asesores



Anexo 9. Aplicación de cuestionarios de control interno

La Maná 25 de Mayo del 2020

Ingeniero/a Mgs.

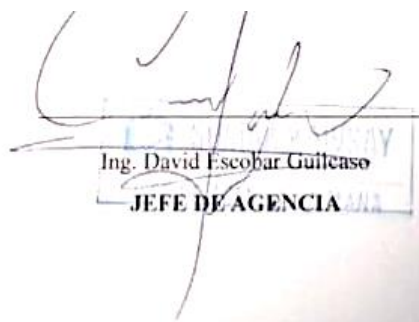
Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano

DIRECTOR/A DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTÓPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ.

En su despacho.

En atención a sumilla por el Ing. David Escobar Guilcaso, Jefe de la Agencia de la Cooperativa Sumak Kawsay, en oficio sin número de fecha 22 de mayo del 2020, ingreso y recibo en el balcón de servicios, me permito comunicar que nuestra Cooperativa se encuentra dispuesta acoger a las SRTAS. SALTOS BALAREZO ELIANA ALEXANDRA- PALTA MALAGÓN ANDREA CAROLINA, estudiantes de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, para que realice un PROYECTO DE TESIS, con el Tema: **“EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019”**, no sin antes informarle que esta solicitud expresada es sin laboral ni de dependencia con la Cooperativa de Horro y Crédito Sumak Kawsay.

Atentamente,



Ing. David Escobar Guilcaso
JEFE DE AGENCIA

La Maná 27 de Abril del 2021

Ingeniero/a Mgs.

Brenda Elizabeth Oña Sinchiguano

DIRECTOR/A DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTÓPAXI EXTENSIÓN LA MANÁ.

En su despacho.

En atención a sumilla por el Ing. David Escobar Guilcaso, Jefe de la Agencia de la Cooperativa Sumak Kawsay, en oficio sin número de fecha 22 de mayo del 2020, ingreso y recibo en el balcón de servicios, me permito comunicar que nuestra Cooperativa se encuentra dispuesta acoger a las SRTAS. SALTOS BALAREZO ELIANA ALEXANDRA- PALTA MALAGÓN ANDREA CAROLINA, estudiantes de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná, para que realice un PROYECTO DE TESIS, con el Tema: **“EVALUACION DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ AÑO 2019”**, no sin antes informarle que esta solicitud expresada es sin laboral ni de dependencia con la Cooperativa de Horro y Crédito Sumak Kawsay.

Atentamente,



Ing. Ángel Zambrano Cedeño
JEFE DE AGENCIA



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO ELIANA Y ANDREA PROYECTO FINAL.docx
(D111675886)
Submitted: 8/25/2021 4:40:00 PM
Submitted By: pedro.diaz0606@utc.edu.ec
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Tesis Miryam Jeanneth Chasiqiza Aimacaña.pdf (D32781140)
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6897/1/UTC-PIM-000245.pdf>

Instances where selected sources appear:

29