



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA CARTERA DE  
CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“OSCUS” LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de Titulación:**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA:**

**MAYRA VANESSA COCHA COCHA**

Riobamba – Ecuador  
2021



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO DE LA CARTERA DE  
CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“OSCUS” LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de Titulación:**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTORA: MAYRA VANESSA COCHA COCHA**

**DIRECTOR: Dr. Alberto Patricio Robalino**

Riobamba – Ecuador  
2021

**©2021, Cocha Cocha Mayra Vanessa**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Cocha Cocha Mayra Vanessa, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 2021 diciembre 21

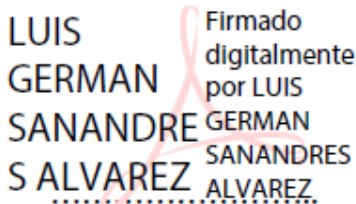

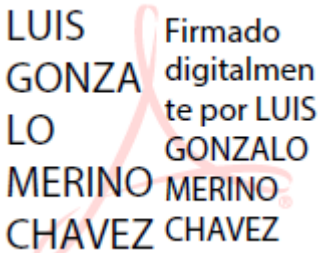


**Cocha Cocha Mayra Vanessa**

**C.I: 180472555-2**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

El Tribunal del Trabajo Titulación certifica que: el Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación. **“EVALUACION AL CONTROL INTERNO DE LA CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS” LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.,** realizado por la Srta. **COCHA COCHA MAYRA VANESSA,** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<p>Ing. Sanandrés Álvarez, Luis Germán  <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b></p>	 <p>LUIS GERMAN SANANDRE S ALVAREZ</p>	<p>2021-12-21</p>
<p>Dr. Robalino Alberto Patricio  <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION</b></p>	 <p>060138378 9 ALBERTO PATRICIO ROBALINO</p>	<p>2021-12-21</p>
<p>Ing. Merino Chávez Luis Gonzalo  <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b></p>	 <p>LUIS GONZA LO MERINO CHAVEZ</p>	<p>2021-12-21</p>

## **DEDICATORIA**

Primero quiero agradecer a Dios y a la Virgen Guadalupe por haberme permitido llegar hasta esta etapa importante de mi vida por darme salud para cumplir cada uno de mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. Dedico este trabajo con mucho amor y agradecimiento a mis padres quienes día a día han sabido guiarme por el mejor camino, por su apoyo incondicional que me brindaron en cada etapa importante en mi vida y por estar siempre conmigo dándome lo mejor de ellos. A los docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría quienes, con su dedicación, esmero y compromiso de servir, ayudan a los estudiantes a convertirse en profesionales capacitados.

Mayra

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a la Virgen Guadalupe, por siempre guiarme por el buen camino y ayudarme a cumplir cada una de mis metas propuestas y por iluminarme en cada peldaño de mi vida.

A mis padres mi pilar fundamental por los que pude llegar hasta esta etapa muy importante en mi vida también por el apoyo incondicional y por el esfuerzo realizado para darme la oportunidad de tener una profesión en mi futuro, y enseñarme a valorar oportunidades existentes para forjar el trabajo y esfuerzo a favor de la sociedad.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato quienes me ayudaron mucho al brindarme toda la información y datos necesarios para poder ejecutar mi trabajo de titulación de la mejor manera posible y terminarla de manera exitosa.

Mayra

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	12
ÍNDICE DE FIGURAS.....	14
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	15
ÍNDICE DE ANEXOS.....	16
RESUMEN.....	16
ABSTRACT.....	16
INTRODUCCION.....	16

### CAPÍTULO I:

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	6
1.1. Marco teórico.....	6
1.1.1. Sector Cooperativista.....	6
1.1.2. Definición de Cooperativa.....	6
1.1.3. Definición de COAC.....	7
1.1.4. Cooperativas no Financieras.....	8
1.1.5. Segmentación de las COAC.....	9
1.1.6. Control interno.....	10
1.1.7. Método ERM.....	13
1.1.8. EL Modelo COCO.....	14
1.1.9. Modelo COSO.....	16
1.1.10. COSO II.....	18
1.1.11. COSO III.....	21
1.1.12. Cartera de Crédito.....	22
1.1.13. Riesgos de Auditoría.....	23
1.1.14. Técnicas de Auditoría.....	24
1.1.15. Métodos de Auditoría.....	25
1.2. Marco conceptual.....	25
1.2.1. Control interno.....	25
1.2.2. Cartera de Crédito.....	26
1.2.3. Método de evaluación del control interno.....	26

### CAPÍTULO II:

2. MARCO METODOLOGICO.....	41
2.1. Enfoque de investigación.....	27



2.2. Nivel de investigación.....	27
2.3. Diseño de investigación .....	28
2.4. Tipo de estudio.....	28
2.4.1. <i>Observacional</i> .....	28
2.4.2. <i>Transversal</i> .....	28
2.4.3. <i>Documental</i> .....	28
2.5. Población y muestra .....	29
2.5.1. <i>Población</i> .....	29
2.5.2. <i>Muestra</i> .....	29
2.6. <i>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</i> .....	29
2.6.1. <i>Métodos de investigación</i> .....	29
2.6.2. <i>Técnicas de investigación</i> .....	30
2.6.3. <i>Instrumentos de investigación</i> .....	34

### CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	35
3.1. Análisis e interpretación de resultados .....	35
3.2. Comprobación de las interrogantes de estudio .....	45
3.3. Título. ....	45
3.4. Desarrollo de la propuesta.....	45
3.4.1. <i>Reseña Histórica</i> .....	45
3.4.2. <i>Base Legal</i> .....	46
3.4.3. <i>Misión, visión y política integrada</i> .....	46
3.4.4. <i>Valores y Principios</i> .....	47
3.4.5. <i>Servicios</i> .....	47
3.4.6. <i>Ubicación Geográfica</i> .....	49
3.4.7. <i>Agencias de la COAC OSCUS Ltda.</i> .....	50
3.5. Desarrollo de la Propuesta.....	50
3.5.1. <i>Análisis FODA</i> .....	51
3.5.2. <i>Cuestionario de Control Interno</i> .....	52
3.5.3. <i>Presentación del Informe</i> .....	62
3.5.4. <i>Matriz de Hallazgos</i> .....	65
3.5.5. <i>Hoja de Descripción de Procesos</i> .....	87
3.5.6. <i>Hoja de Flujogramas</i> .....	88
3.5.7. <i>Borrador del Informe</i> .....	89
3.5.8. <i>Informe Final</i> .....	92
3.5.9. <i>Acta de Conferencia Final</i> .....	106
3.5.10. <i>Plan de Acción</i> .....	107

<b>CONCLUSION</b> .....	
11323	
<b>RECOMENDACION</b> .....	124
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b> Segmentación del Sector Financiero .....	9
<b>Tabla 2-1:</b> Total de COACs .....	10
<b>Tabla 1-3:</b> Base legal.....	35
<b>Tabla 2-3:</b> Reglamento y procedimientos.....	36
<b>Tabla 3-3:</b> Personal cumple con los procedimientos internos.....	37
<b>Tabla 4-3:</b> Funciones en concesión de crédito y cobranza.....	38
<b>Tabla 5-3:</b> Parámetros para la selección de personal .....	39
<b>Tabla 6-3:</b> Capacitación al personal .....	40
<b>Tabla 7-3:</b> Perfil crediticio del cliente .....	41
<b>Tabla 8-3:</b> Mecanismo de cobranza.....	42
<b>Tabla 9-3:</b> Considera la cartera de crédito vencido .....	43
<b>Tabla 10-3:</b> Reunión del Comité de Crédito.....	44
<b>Tabla 11-3:</b> Información de la COAC Oscus .....	46
<b>Tabla 12-3:</b> Agencias de la COAC OSCUS Ltda.....	50
<b>Tabla 13-3:</b> FODA .....	51
<b>Tabla 14-3:</b> Hallazgos de control interno .....	65
<b>Tabla 15-3:</b> Hallazgos de control interno 2 .....	66
<b>Tabla 16-3:</b> Hallazgos de control interno 3 .....	67
<b>Tabla 17-3:</b> Hallazgos de control interno 4 .....	68
<b>Tabla 18-3:</b> Hallazgos de control interno 5 .....	69
<b>Tabla 19-3:</b> Hallazgos de control interno 6 .....	70
<b>Tabla 20-3:</b> Hallazgos de control interno 7 .....	71
<b>Tabla 21-3:</b> Hallazgos de control interno 8 .....	72
<b>Tabla 22-3:</b> Hallazgos de control interno 9 .....	73
<b>Tabla 23-3:</b> Hallazgos de control interno 10 .....	74
<b>Tabla 24-3:</b> Hallazgos de control interno 11 .....	75
<b>Tabla 25-3:</b> Indicadores 1.....	76
<b>Tabla 26-3:</b> Indicadores 2.....	77
<b>Tabla 27-3:</b> Indicadores 3.....	78
<b>Tabla 28-3:</b> Indicadores 4.....	79
<b>Tabla 29-3:</b> Indicadores 5.....	80
<b>Tabla 30-3:</b> Indicadores 6.....	81
<b>Tabla 31-3:</b> Indicadores 6.....	82
<b>Tabla 32-3:</b> Indicadores 8.....	83

<b>Tabla 33-3:</b> Indicadores 9.....	84
<b>Tabla 34-3:</b> Indicadores 10.....	85
<b>Tabla 35-3:</b> Indicadores 11.....	86
<b>Tabla 36-3:</b> Departamento de crédito .....	87
<b>Tabla 37-3:</b> Plan de Acción.....	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 - 1:</b> Tipos de cooperativa .....	7
<b>Figura 2 - 1:</b> Estructura del Coso I.....	16
<b>Figura 3 - 1:</b> COSO II .....	19
<b>Figura 1 - 3:</b> Ubicación de la COAC Oscus .....	49
<b>Figura 2 - 3:</b> Procesos .....	88

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1- 1:</b> Sector No Financiero .....	9
<b>Gráfico 2 -1:</b> Total Coac en Ecuador, 2018.....	10
<b>Gráfico 1- 3:</b> Base Legal .....	35
<b>Gráfico 2- 3:</b> Reglamento y procedimientos.....	36
<b>Gráfico 3 -3:</b> Personal cumple con los procedimientos internos .....	37
<b>Gráfico 4 -3:</b> Funciones en consecución de crédito y cobranza.....	38
<b>Gráfico 5 -3:</b> Parámetros para la selección de personal .....	39
<b>Gráfico 6 -3:</b> Capacitación al personal .....	40
<b>Gráfico 7 -3:</b> Perfil crediticio del cliente .....	41
<b>Gráfico 8-3:</b> Mecanismos de cobranza .....	42
<b>Gráfico 9-3:</b> Considera la cartera de crédito vencida.....	43
<b>Gráfico 10-3:</b> Reunión de Comité de Crédito.....	44

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** RUC DE LA COAC OSCUS LTDA.

**ANEXO B:** ORGANIGRAMA

**ANEXO C:** FOTOS DEL ENTORNO FÍSICO GEOGRÁFICO DE LA EMPRESA

## RESUMEN

El trabajo de titulación denominado Evaluación al control interno de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “Oscus” Ltda., del cantón Ambato, período 2019 se elaboró con el objetivo de mejorar los procesos, apoyar el cumplimiento de los objetivos y la liquidez de la Cooperativa. Para ejecutar esta investigación se implementó normas de auditoría, las mismas que ayudaron a la identificación de riesgos y a la posibilidad de establecer puntos que ayuden a frenar riesgos crediticios que afecten a la liquidez económica de las entidades, además se obtuvo información a través de encuestas realizadas al personal encargado de la gestión de créditos, cuestionarios de control interno aplicando COSO II, diseño de flujogramas y el uso del método analítico ayudo a identificar diferencias en la ejecución de los procedimientos establecidos definidos en los Manuales Internos de Control sobre la Cartera de Crédito y su Gestión de Cobranza, tales como código de Ética desactualizado, omisión de funciones por parte del personal de crédito, el personal de crédito no recibe capacitaciones constantes, la falta de verificación de límites de créditos vinculados permitidos, desactualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos, manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados dando como resultados un nivel de confianza global moderada y riesgo moderado también se evidencio que en un 83% n se verifica la concesión de créditos vinculados y en un 63% no se efectúa análisis de la cartera de créditos por lo que se concluye que la falta evaluaciones constantes al Control Interno de los procesos de Crédito y Cobranzas impiden el cumplimiento de objetivos instituciones al captar nuevos Socios/Clientes por lo que se recomienda efectuar evaluación control interno de manera trimestral para emitir acciones correctivas a los riesgos que amenacen la operatividad institucional

**Palabras clave:** <CONTROL INTERNO>, <EVALUACIÓN>, <CARTERA DE CRÉDITO>, <COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO>, <TÉCNICAS DE AUDITORIA>, <MÉTODOS DE AUDITORIA>.



firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



08-02-2022

0225-DBRA-UTP-2022



## ABSTRACT

The study about the evaluation of the internal control of credit portfolios at Cooperativa de Ahorro y Crédito "Oscus" located in Ambato city, period 2019 was developed with the aim to improve its processes, support the fulfillment of the objectives and the liquidity of the institution. To carry out this investigation, auditing standards were implemented that helped to identify risks and the possibility of establishing elements to reduce them as they affect the institutional economic liquidity. In addition, the information was obtained through surveys carried out to the personnel in charge of credit management processes, internal control questionnaires applying COSO II, design of flowcharts and the use of the analytical method helped to identify differences in the execution of the established procedures defined by internal control manuals on the credit portfolio and its collection management, such as an outdated code of ethics, omission of functions by the credit staff who lack of a constant training, the lack of verification of limits linked to credits, outdated proposals to improve the credit acquisition and recovery procedures, outdated credit granting and collection management manuals, resulting in a moderate global level of trust and moderate risk. It was also verified that in an average of 83% there is no analysis of linked credit portfolios and in a 63% there is no analysis of other credit portfolios. Therefore, it is concluded that the lack of constant evaluations of the internal control of credit and collection processes prevent the fulfillment of institutional objectives when attracting new partners and clients so it is recommended to carry out an internal evaluation on a quarterly basis to issue corrective actions to reduce risks that threaten institutional operations

Keywords: <INTERNAL CONTROL>, <ASSESSMENT>, <CREDIT PORTFOLIO>, <SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES>, <AUDITING TECHNIQUES>, <AUDITING METHODS>.

**LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA  
FRAY**

Firmado  
digitalmente por  
LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2022.02.09  
13:08:56 -05'00'

## **INTRODUCCIÓN**

Debido a la gran aceptación que han tenido hoy en día las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la sociedad, las mismas han extendido su actividad ofreciendo todo tipo de servicio financiero como: Prestamos, Cuentas de Ahorro, Inversiones a Plazo Fijo; ocasionando así que se vea necesario realizar una evaluación a los procedimientos que se realiza al momento de conceder préstamos a sus Socios/Clientes proporcionando así una seguridad confiable en la Cartera de Crédito de la entidad evitando así que existan problemas de cobro de los créditos concedidos a los Socios/Clientes así como también la falta de actualización de procedimientos en lo que se relaciona a la gestión de cobranza.

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer la importancia de la aplicación del siguiente trabajo de investigación titulado Evaluación al Control Interno de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., con el objetivo de lograr dar respuesta a cada uno de los problemas que se han venido ocasionando en la entidad y evitar así que existan riesgos en su liquidez.

La presente investigación beneficiara al personal del departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., al momento de tomar decisiones futuras, así como también precautelar capacitaciones continuas a sus colaboradores sobre las actualizaciones que se realiza en cada uno de los procedimientos de concesión y cobranza de créditos.

## **Planteamiento del problema**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., es una institución financiera cuya actividad principal es prestar servicios financieros y no financieros a sus Socios/Clientes; inicia sus actividades en el año 1986, por la iniciativa de un grupo de trabajadores llamándose así Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción, en 1993 empieza a ser regulada por la Superintendencia de Bancos y pasa a ser Cooperativa de Ahorro y Crédito.

En la actualidad La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. cuenta con su Oficina Matriz en la ciudad de Ambato, con un Gerente General, su Gerente de Oficina y 92 empleados en el corporativo, el giro principal de la cooperativa es la prestación de servicios financieros y no financieros a todos sus Socios/Clientes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., está ubicada en la ciudad de Ambato en la Calle Lalama 06-39 y Sucre.

- a) Desactualización en las modificaciones de los procesos de Concesión y Cobros de Créditos por parte del personal, lo que ocasiono que al momento de otorgar créditos a sus Socios/Clientes estos hayan sido concedidos aplicando procedimientos anteriores lo que evito que exista un cobro eficaz del total de la deuda al cliente.
- b) Se evidencio un mal proceso de la gestión de cobranza algunos parámetros establecidos en el Control Interno no se cumplieron, lo que imposibilitó que se pueda cobrar al deudor la cuota pendiente de pago, lo que puso en riesgo la situación económica y financiera de la Cooperativa.
- c) Dada la situación actual del país los Socios/Clientes no cumplieron con los pagos puntuales de los créditos que se les concedieron por lo que el personal no logro cumplir con los objetivos de cobranza propuestos por el jefe departamental.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera la evaluación al sistema de control interno de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., período 2019, contribuye a mejorar el cumplimiento de los objetivos y metas del personal de Crédito?

## **Sistematización del problema**

¿De qué manera la desactualización de conocimientos por parte del personal sobre los procesos de la gestión de cobranza, afecto a la entidad en el cumplimiento del cobro puntual de la deuda?

¿En qué magnitud afecto el incumplimiento de los parámetros establecidos en el Control Interno de la gestión de cobranza, a la situación financiera de la cooperativa?

¿Debido a la situación actual del país, la situación económica de los Socios/Clientes de la cooperativa, se vio afectada, evitando así el cumplimiento de los objetivos departamentales?

## **Objetivos**

### **General**

Evaluar al sistema de control interno de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019, mediante la aplicación de métodos y técnicas de Auditoria que contribuirá a mejorar los procesos, cumplimiento de los objetivos y la liquidez de la Cooperativa.

### **Específicos**

Estructurar el marco teórico, mediante el uso de distintas fuentes bibliográficas que permitan la adecuada fundamentación del trabajo de investigación.

Desarrollar el marco metodológico, a través de diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente, a fin de que sus resultados sean reales y objetivos.

Ejecutar la evaluación al control interno de la cartera de crédito de la Cooperativa, mediante la aplicación de métodos, técnicas de Auditoria, leyes, normas y políticas de crédito internas con la finalidad de mejorar los procesos, el cumplimiento de los objetivos y la liquidez de la Cooperativa.

## **Justificación**

### **Justificación Teórica**

La presente investigación se justifica desde la parte teórica, ya que se aprovechará todo el sustento teórico existente sobre control interno, análisis a carteras de crédito así como leyes que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establece para el control de créditos, contenidos en libros, páginas web, artículos científicos, y cualquier otro elemento bibliográfico existente, de tal forma que pueda servir de base para la elaboración del Marco Teórico de la presente investigación, y paralelamente pueda convertirse en un referencial teórico para futuras investigaciones con este tipo de problemática.

## **Justificación Metodológica**

Metodológicamente la presente investigación se justifica su desarrollo, pues se buscará aprovechar los diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, a fin de recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, que permita que los resultados obtenidos de la investigación sean los más reales y concretos posibles.

## **Justificación Práctica**

El presente trabajo de investigación se enfocará en realizar una evaluación al control interno de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, período 2019, para llevar un mejor examen del cumplimiento de cada uno de los procedimientos establecidos en los Manuales de Control del departamento de crédito, y de esta forma obtener una mejor organización de cada uno de los expedientes pertenecientes a la institución para la mejor toma de decisiones.

La investigación es practicable ya que se cuenta con el apoyo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de la ciudad de Ambato, cuyos directivos han facilitado la información para la realización de la evaluación al control interno de la cartera de crédito.

## **Antecedentes de Investigación**

Al haber consultado el trabajo de investigación referente al tema en repositorios digitales de diferentes universidades se identifica los siguientes autores con los temas y conclusiones:

Según (Zavala, O. 2016), en su trabajo de titulación “Control Interno de la Cartera de Crédito y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.”, (tesis de post grado) Universidad Técnica de Ambato, concluye que una evaluación al control interno de la cartera de crédito es de suma importancia para las entidades financieras ya que el mismo ayuda a minimizar el riesgo de morosidad, con un eficiente cumplimiento de leyes y procedimientos para la concesión y cobranza de los créditos concedidos a los Socios/Clientes de la Cooperativa, por ello que se concluye que con un excelente control interno en la cooperativa el riesgo de incrementar la morosidad de los clientes es mínimo pues se realizara créditos con un mejor procedimiento el cual ayude a conocer la estabilidad y una mejor capacidad de pago de los clientes.

Para Herrera, 2014, en su trabajo de titulación con el tema. “Evaluación del Control Interno en el Área de Crédito y Cobranzas de las Empresas Comerciales de Guayaquil.”, (tesis pre grado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, concluye que es de suma importancia realizar un control interno a este rubro ya que evita así que exista una concesión de créditos a personas que

no se haya realizado una investigación exhaustiva sobre su capacidad de pago, para así evitar que exista un retraso en los pagos de los clientes y un incremento en la morosidad, dañando así su rubro crediticio para futuras actividades económicas, siendo así que la cooperativa debe estar al tanto el implementar a su control un sistema eficaz.

Mientras (Sotamba, A. 2017), en su trabajo de titulación con el tema: “Evaluación al Sistema de Control Interno de la Gestión de Crédito y Cobranza en la Empresa RHINOGAS CIA. LTDA. localizada en la ciudad de Santo Domingo”, (tesis pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, concluye que evaluar la cartera de crédito de una empresa es importante ya que ayuda a minimizar riesgos de liquidez y ayuda a que su permanencia en el mercado sea eficiente, así como obtener una mejor comunicación entre el personal de la empresa, otro de sus beneficios es que ayuda a sus gerentes a una excelente y rápida toma de decisiones.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Sector Cooperativista

El Ecuador es uno de los países donde la sociedad ha aceptado y ha hecho mayor uso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, esto se da desde la crisis financiera que el país tuvo que enfrentar en el año 2000, muchos de los socios que formaban parte de los bancos decidieron salir de estos y confiar su dinero a las cooperativas que ya empezaron a estabilizarse desde años atrás obteniendo así mayor solvencia en el mercado financiero, gracias a la confianza de los Socios/Clientes de las cooperativas

Con una gran trayectoria en el mercado financiero hoy en día las cooperativas crecen en el mismo en un 15% anual, ya que con los grandes beneficios que ofrecen como el acceder a créditos de manera más rápida y directa y en el gran cuidado que dan al dinero de sus Socios/Clientes estas son más utilizadas por la sociedad y siendo potencias financieras gracias al gran apoyo internacional que tienen en especial las cooperativas indígenas.

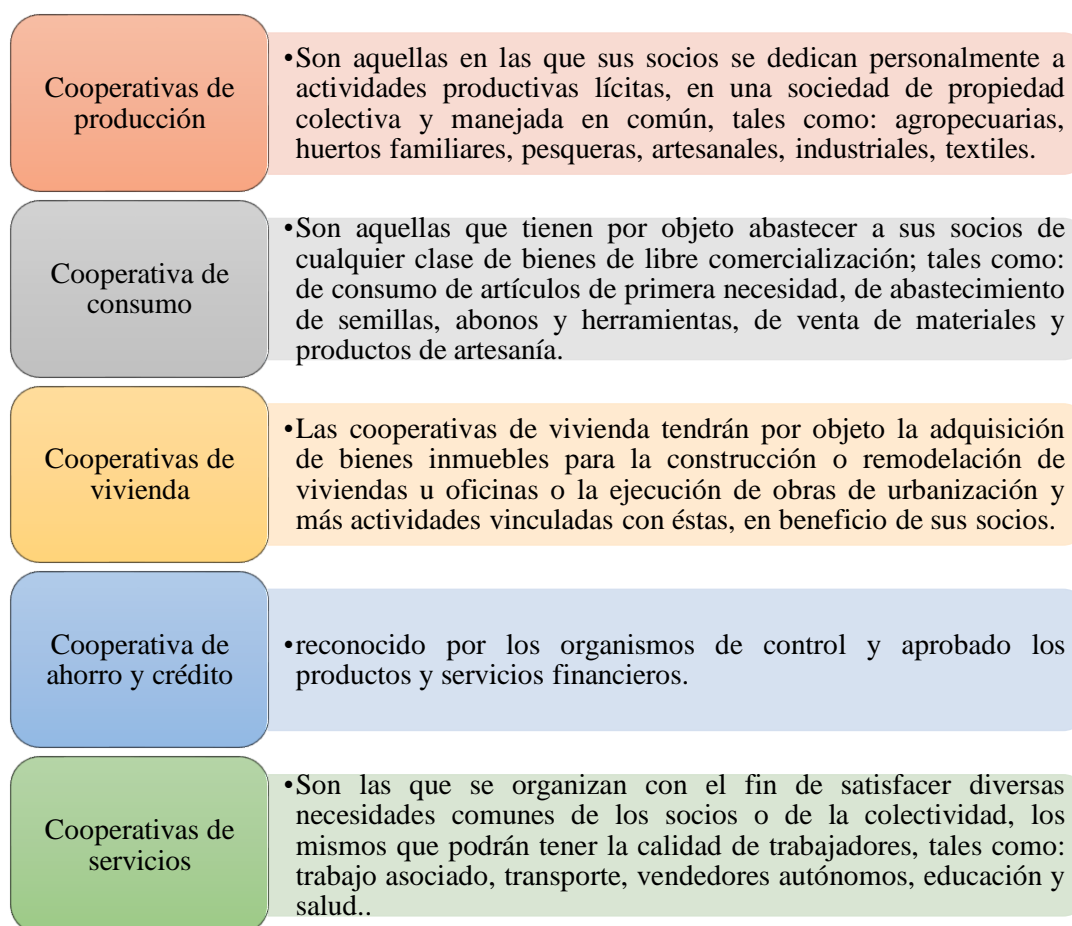
##### 1.1.2. Definición de Cooperativa

Las Cooperativas son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, con finalidades de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social y colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros o socios (Ley de Cooperativas emitida por la Asamblea Nacional, 2012, pág. 1).

###### 1.1.2.1. Objetivo

Art. 22.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social (Ley Orgánica de la economía popular y solidaria, 2011, pág. 2-3).

### 1.1.2.2. Grupos



**Figura 1 - 1:** Tipos de cooperativa

**Fuente:** Ley Orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario (2011)

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

### 1.1.3. Definición de COAC

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social (Ley Organica de Economia Popular y Solidaria, 2018, Art. 21).

#### 1.1.3.1. Cooperativas Financieras

Son organismos especializados, que se organizan bajo la forma de cooperativas, y que tienen como función principal llevar a cabo actividades financieras a través de operaciones activas de crédito, tienen naturaleza jurídica y se encuentran bajo el control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.



### **1.1.3.2. *Funciones Principales de las Cooperativas Financieras***

- Captar ahorro a través de depósitos a la vista o mediante expedición de certificados de depósito a plazo.
- Captar recursos a través de ahorro contractual.
- Otorgar préstamos.
- Celebrar contratos de apertura de crédito.
- Comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por entidades de derecho público de cualquier orden.
- Otorgar financiación mediante la aceptación de letras de cambio.
- Efectuar operaciones de compra y venta de cartera o factoring sobre toda clase de títulos

### **1.1.4. *Cooperativas No Financieras***

Es una agrupación de actividades económicas de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios orientados a satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, buscando el bien común de la sociedad.

#### **1.1.4.1. *Clasificación de las Cooperativas No Financieras***

**Producción:** Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

**Consumo:** Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

**Vivienda:** Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas en beneficio de sus socios.

**Servicios:** Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

**EVOLUCIÓN DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR NO FINANCIERO**  
(Número de organizaciones)

El crecimiento de las organizaciones del Sector No Financiero representan la búsqueda del bien común de la sociedad ecuatoriana; reconociendo así, los principios de equidad y solidaridad, fundamentos de la economía popular y solidaria.

Al año 2017 frente al año 2013 se evidencia un incremento en el registro de organizaciones, entre Asociaciones y Cooperativas del Sector No Financiero de 114%.



\*Información actualizada según catastro del SNF al 31 de mayo de 2018. No incluye organismos de integración

**Gráfico 1-1: Sector No Financiero**

Fuente: (SEPS, 2018)

### 1.1.5. Segmentación de las COAC

Las cooperativas de ahorro y crédito han sido segmentadas según el tipo y total de activos que posee cada entidad, así lo refiere la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su publicación acerca de la segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario, en donde indica que la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en el ejercicio de sus atribuciones que le confiere el Código Orgánico Monetario y Financiero expide la Resolución N° 038-2015-F del 13 de febrero del 2015, normando la segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, de la siguiente manera:

**Tabla 1-1: Segmentación del Sector Financiero**

Segmentos	Activos (Usd)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: (SEPS, 2018)

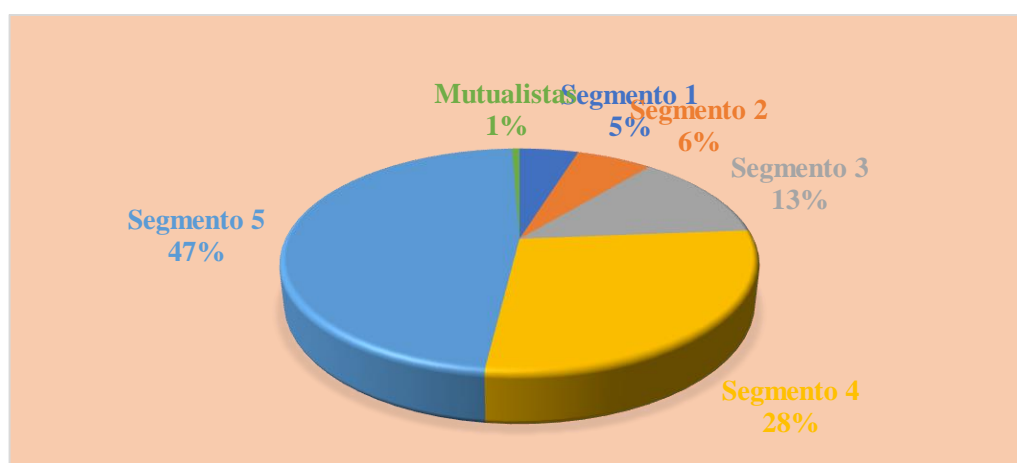
Elaborado por: Cocha, M. 2021

**Tabla 2 – 1:** Total de COACs

Segmento	Total Coacs
Segmento 1	31
Segmento 2	40
Segmento 3	82
Segmento 4	182
Segmento 5	306
Mutualistas	4
TOTAL	645

Fuente: (SEPS, 2018)

Elaborado por: Cocha, M. 2021



**Gráfico 2 – 1:** Total Coac en Ecuador, 2018

Fuente: (SEPS, 2018)

### 1.1.6. Control interno

Es un plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración. (Quintillana Romero & Trujillo Calero, 2015. pag.11)

#### 1.1.6.1. Importancia de Control Interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

#### **1.1.6.2. *Objetivos de Control Interno***

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

#### **1.1.6.3. *Componentes del Control Interno – Modelo COSO***

Como resultado del informe COSO, se determinó que los siguientes componentes deben ser evaluados y comprendidos por el auditor para determinar la confiabilidad que se puede esperar del Sistema de Control Interno existente y la oportunidad y alcance de los procedimientos que se deben aplicar:

**Ambiente de Control.** – Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de las mismas.

**Evaluación del Riesgo.** – El auditor debe evaluar tanto las contingencias como los riesgos las primeras hacen referencia a la posibilidad de que hechos internos y externos puedan afectar favorable o desfavorablemente la situación financiera del ente.

**Actividades de Control.** – Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con actividades asignadas.

**Información y Comunicación.** – Contribuye al cumplimiento de las responsabilidades de la gerencia la establecer un proceso oportuno y eficaz para la transmisión de las comunicaciones.

**Supervisión.** - Debe conducir a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover con el apoyo decidido de la gerencia su reforzamiento e implementación

#### **1.1.6.4. Valores de Control Interno**

**Moralidad, Integridad y cumplimiento** de los funcionarios públicos en el desarrollo de sus funciones, bajo los principios y valores que rigen la ética pública en respeto de los mandatos constitucionales, legal, reglamentarios que rige la entidad y de las normas de conducta interna, asumidas explícitamente por cada institución.

**Responsabilidad, Cumplimiento** de los compromisos adquiridos por cada organismo y entidad pública, y el reconocer que las actuaciones y omisiones tienen consecuencias e impactos en los demás y en la Institución, las cuales deben ser evaluados para, según el caso, tomar las medidas correctivas pertinentes, realizar acciones conducentes a mitigar los impactos o resarcir a los afectados, por las consecuencias negativas que estas actuaciones generan.

**Transparencia**, Es la disposición de las autoridades administrativas para dar cuenta del encargo de gerencia pública que se les ha confiado, haciendo visible el desarrollo de su gestión, lo cual se manifiesta en una rendición de cuenta pública periódica, veraz y completa sobre su gestión, resultados y el uso que se ha otorgado a los recursos públicos.

**Igualdad, Actuación** de los funcionarios públicos bajo el parámetro de que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y deberes, con las excepciones que determina la Ley, y que ante conflictos de interés siempre debe primar el interés de la mayoría sobre los intereses individuales. Incluye también el criterio de que la acción social del Estado, debe siempre priorizar la promoción de la población más vulnerable.

**Imparcialidad**, Desempeño de la función pública, otorgando a todos los grupos de interés un trato exento de favoritismos o discriminaciones, ofreciendo a todos los interesados la misma oportunidad para acceder a los servicios del Estado, tomando decisiones para resolver los asuntos en forma objetiva, fundamentada en hechos o pruebas verificables.

#### **1.1.6.5. Principios del Control Interno**

**Eficiencia**, Velar porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, el organismo o entidad del Estado obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido confiados, para el logro de su propósito institucional y social.

**Eficacia**, Orientación hacia el cumplimiento de la gestión de una institución pública, en relación con las metas y los objetivos previstos. Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos, y con la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés.

**Economía**, Austeridad y mensura en los gastos e inversiones públicas en condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas, para la satisfacción de las necesidades de los diferentes grupos de interés y, en especial, de la población más vulnerable.

**Celeridad**, Actuación oportuna y diligente de los funcionarios en la planeación, toma de decisiones y ejecución del trabajo, así como en la entrega de los productos, servicios o de

información a los públicos interesados, de modo que la gestión general de la Institución tenga una dinámica constante que asegure la búsqueda de la excelencia.

**Preservación del Medio Ambiente,** Responsabilidad que tienen las instituciones públicas en la preservación, conservación, recomposición y mejoramiento del medio ambiente, así como en la aplicación de políticas para la adquisición de insumos de trabajo no contaminantes, la implementación de programas internos de reciclaje y de austeridad en el uso de insumos y de servicios públicos, cualquiera que sea su función de la institución.

**Publicidad,** Suministro constante y oportuno de información de calidad, por parte de los agentes públicos sobre sus actuaciones administrativas, de manera que se garantice a la ciudadanía y a todos los grupos de interés el conocimiento oportuno de las decisiones tomadas por las autoridades que los puedan afectar.

#### **1.1.7. Método ERM**

El Método E.R.M como: La Gestión Integral de Riesgos (ERM) forma parte de las buenas prácticas de gestión empresarial y es un proceso que permite tratar eficazmente la incertidumbre, identificando riesgos y oportunidades, y optimizando la capacidad de generar valor. Se trata de un proceso que aporta soluciones frente a los riesgos y permite aplicar las mejores prácticas de buen gobierno corporativo. (Estupiñán, G. 2006)

##### **1.1.7.1. Mapa de Riesgos**

El mapa de riesgos es una herramienta de control interno que presenta una panorámica de los riesgos a los que está expuesta cualquier organización y establece las bases para su correcto tratamiento. Contar con un mapa de riesgos permite reducir la incertidumbre, proteger a los grupos de interés y cumplir con la normativa vigente en materia de buen gobierno corporativo (Estupiñán, R. 2006).

##### **1.1.7.2. Metodología ERM**

La gestión de riesgo considera un proceso de cinco pasos:

**Establecimiento de un contexto.** - hace indispensable encontrar respuestas para este sector de importancia no sólo local y nacional, sino internacional, para su permanencia y crecimiento en el mercado.

**Identificación del riesgo.** - requiere buscar los riesgos potenciales en cada área de operación e identificar aquellas áreas de mayor significancia que pueden impactar cada operación en un tiempo razonable.

**Evaluación cualitativa o cuantitativa de los riesgos documentados.** - La cualitativa debe valorar el riesgo en cuanto a viabilidad e impacto, y la cuantitativa debe evaluar los riesgos en términos monetarios en caso de que éste se materialice.

**Priorización del riesgo y planeación de respuesta.** - Analizar cada uno de los riesgos y preparar una respuesta o solución a cada uno de los riesgos encontrados.

**Monitoreo del riesgo.** - Dar un continuo seguimiento a cada uno de los riesgos encontrados para obtener las adecuadas soluciones (Estupiñán, R. 2006).

### 1.1.7.3. *Características del ERM*

Es un proceso retroalimentativo, constante y continuo que afecta a toda la organización y suele ser diseñado acorde a eventos especiales que incurran en riesgo real a la empresa

Es administrado y llevado a cabo por personal especializado en la empresa, con estabilidad y larga duración en la empresa (que sepa cómo reaccionará) además debe asegurar cierta estabilidad y seguridad al personal administrativo de los riesgos que puedan afectar, mejora la agilidad de los sistemas de detención de riesgos para poder adaptarse de mejor manera al entorno de forma oportuna, mejora la comunicación e intercambio de información (Estupiñán, R. 2006).

### 1.1.8. *El modelo COCO*

En 1995, el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA por sus siglas en inglés), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos de control, producto de una profunda revisión del informe COSO, con el propósito de proponer un nuevo modelo sencillo y comprensible (Elizal de Marín, 2018).

#### 1.1.8.1. *Propósitos del modelo COCO*

“El modelo busca facilitar el entendimiento del control interno y mejorarlo de manera sencilla y comprensible en su aplicación” (Elizal de Marín, 2018). En este sentido señala que este modelo prevé un entendimiento del control y da respuesta a las siguientes tendencias como:

En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizacionales, que han propiciado un mayor énfasis sobre el control a través de medios informales, como la visión empresarial compartida, comunión de valores y una comunicación más abierta.

En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la efectividad del control, respecto de ciertos objetivos. En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como una forma de proteger los intereses de los accionistas (Estupiñán, R. 2006).

### 1.1.8.2. *Criterios del Modelo COCO*

Los criterios establecidos en este modelo, resultan modelos básicos para interpretar y analizar el sistema de control y una evaluación efectiva de los controles implementados. Este modelo prevé veinte criterios, agrupados al mismo tiempo en cuatro grupos o categorías, de ahí los criterios definidos a cada grupo:

**Primer grupo: Objetivos.** Corresponde a estos las políticas, objetivos, los riesgos, alcance y desempeño de actuación. Se identifican cinco propósitos que van referidos al establecimiento y comunicación de los objetivos, identificación de los riesgos internos y externos que puedan afectar el logro de los objetivos; comunicación efectiva de las políticas al personal para la ejecución de sus actividades e identifiquen el alcance de su libertad de actuación; la definición clara y muy bien estructurada de los planes para dirigir esfuerzos en la realización de los objetivos establecidos y comunicados; los objetivos propuestos y los planes deben incluir metas, parámetros e indicadores que permitan medir el desempeño de la actividad.

**Segundo grupo: Compromiso.** Esta referido fundamentalmente a los aspectos de la identidad y valores de la organización. Se identifican cuatro criterios, relativos al establecimiento y comunicación de los valores éticos organizacionales; la consistencia de las políticas y prácticas sobre recursos humanos con los valores éticos organizacionales y el logro de los objetivos; la definición de los niveles jerárquicos de autoridad y de responsabilidad que permitan el buen funcionamiento; mantener un ambiente agradable y de confianza.

**Tercer grupo: Aptitud.** Comprende aspectos con relación al conocimiento y habilidades y actividades de control, corresponden cinco criterios, lo cuales establecen que el personal de la organización debe contar tanto como como el conocimiento como con las herramientas para la consecución de los objetivos, los procesos comunicativos deben estar fundamentados en los valores de éticos organizacionales, todas las actividades de control de formar parte del diseño integra de la organización.

**Cuarto grupo: Evaluación y aprendizaje.** El monitoreo y supervisión del entorno, permiten la evaluación del desempeño y procedimiento, comprende este aspecto seis criterios, con relación a la supervisión interna y externa que permita evaluar los objetivos, del mismo modo poder valorar el desempeño contra las metas e indicadores, la revisión periódica de los objetivos 10 propuestos, evaluación permanente de los sistemas informativo, velar por el cumplimiento de los procedimientos, la evaluación permanente de la eficacia del sistema del control en la organización y la debida comunicación de los resultados (Estupiñán, R.2006).



### 1.1.9. Modelo COSO

“Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude” (Q AEC, 2013).

#### 1.1.9.1. COSO I

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables (Hernández, J. 2017).

#### 1.1.9.2. Estructura del modelo COSO I



**Figura 2 - 1:** Estructura del Coso I

Fuente: Hernández, J. 2017

#### **Ambiente de Control**

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influya las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa (Hernández, J. 2017).

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos;
- Autoridad y responsabilidad;
- Estructura organizacional;
- Políticas de personal;
- Clima de confianza en el trabajo; y,
- Responsabilidad (Hernández, J. 2017).

### **Evaluación de Riesgos**

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

- Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:
- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del medio ambiente interno y externo (Hernández, J. 2017).

### **Actividades de Control**

Se refieren a las acciones que realiza la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad (Hernández, J. 2017).

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

Controles de operación,

Controles de información financiera; y,

Controles de cumplimiento. Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

### **Información y Comunicación**

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones (Hernández, J. 2017).

### **Monitoreo**

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad, de manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control); o, mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

Monitoreo del rendimiento; Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno; aplicación de procedimientos de seguimiento; y, evaluación de la calidad del control interno (Hernández, J. 2017).

#### **1.1.10. COSO II**

Un proceso continuo efectuado por el personal de una compañía (en todos los niveles) y diseñado para identificar eventos potenciales y evaluarlos. Así, provee de seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de objetivos o proyectos sin el impacto de los riesgos (Abello R. 2019).

### 1.1.10.1. Beneficios del COSO II

Alinea la gestión de riesgos con la estrategia para analizarlos, mejora las decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis, reduce el número de eventos sorpresivos y, en consecuencia, de pérdidas operacionales, identifica, agrupa y gestiona toda la diversidad de eventos perjudiciales para la empresa y mejora la inversión y el presupuesto de una compañía, disminuyendo los impactos negativos (Abello R. 2019).

### 1.1.10.2. Objetivos del COSO II

Es evaluar los riesgos relevantes para la compañía (financieros, estratégicos y operativos), priorizar esos riesgos y tomar decisiones informadas sobre cómo manejarlos. Los planes de gestión de riesgos que crean estiman el impacto de varias amenazas y describen las posibles respuestas si uno de estas amenazas se materializa (Abello R. 2019).

### 1.1.10.3. Componentes del COSO II



**Figura 3 - 1: COSO II**

Fuente: Abello R (2019)

**Ambiente interno.** Dentro de una organización el ambiente interno establece las bases sobre las cuales el riesgo es percibido y posteriormente entregado al personal de la entidad, incluyendo así la filosofía de administración del riesgo y el apetito por el riesgo, la integridad, los valores éticos y el ambiente en el que operan. Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de cómo el personal percibe y trata los riesgos.

**Establecimiento de objetivos.** Es importante que los objetivos de la organización se establezcan antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que puedan afectar el logro.

El COSO E.R.M. afirma que la Compañía puede administrar el correcto funcionamiento de los procesos para establecer objetivos y que estos, planteados con anterioridad, apoyan y están alineados con la visión/misión de la entidad y a su vez son consistentes con su apetito por el riesgo. Deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.

**Identificación de acontecimientos.** Se deberá identificar todos aquellos eventos internos y externos los cuales afecten a la entidad, mediante el cual se pueda clasificar entre eventos y oportunidades. Las oportunidades serán canalizadas hacia la estrategia de la administración o hacia el alcance de los objetivos.

**Evaluación de riesgos.** Al momento de identificar los riesgos, estos deben ser analizados y teniendo en cuenta el impacto y probabilidad de que ocurran, siendo así la base para determinar cómo se deben administrar. Los riesgos se valoran sobre una base inherente y una base residual.

**Respuesta a los riesgos.** La administración selecciona las respuestas a los riesgos identificados los cuales son: evitar, aceptar, reducir, o compartir el riesgo – desarrollando un conjunto de acciones que permitan a los riesgos alinearse con la tolerancia y con el apetito al riesgo que tiene la entidad. Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles respuestas en relación a las necesidades de la organización.

**Actividades de control.** Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

**Información y comunicación.** Se identifica, captura y comunica la información relevante en una forma y en cronograma que le permita a la gente llevar a cabo sus responsabilidades.

**Supervisión.** Se monitorea la totalidad de la administración de riesgos del emprendimiento y se realizan las modificaciones necesarias. Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente (Abello R. 2019).

#### 1.1.10.4. *Importancia del COSO II*

Proporciona un foco más profundo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Prioriza la visión del evento por sobre la del riesgo.

Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse

hacia un proceso más completo de gestión de riesgo. Además, amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos y a la gestión de riesgos. (Abello R. 2019)

#### **1.1.11. COSO III**

Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos o COSO III son:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación (Landsittel, 2013).

##### *1.1.11.1. Beneficios del COSO III*

Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.

Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados

Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad

Mejora la comunicación en la organización

Mejora el control interno de la organización (Landsittel, 2013).

##### *1.1.11.2. Principios que soportan los componentes*

Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento (Landsittel, 2013).

#### **Entorno de Control**

La Organización: Demuestra compromiso con integridad y los valores éticos.

El Consejo de Administración: Demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

La Dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

La Organización: Demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.

La Organización: Define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos (Landsittel, 2013).

### **Evaluación de Riesgo**

La Organización: Define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados. La Organización: Identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar. La Organización: Considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos. La Organización: Identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno (Landsittel, 2013).

### **Actividades de Control**

La Organización: Define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para consecución de los objetivos. La Organización: Define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos. La Organización: Despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. (Landsittel, 2013)

### **Información y Comunicación**

La Organización: Obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. La Organización: Comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno (Landsittel, 2013).

### **Actividades de Supervisión**

La Organización: Selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento. La Organización: Evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda (Landsittel, 2013).

#### **1.1.12. Cartera de Crédito**

La Cartera de Crédito como: “La cartera de crédito es el conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento y plazo, en definitiva, es la razón de ser de las entidades financieras, por este motivo la calidad de la cartera

se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de las instituciones (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013).

#### 1.1.12.1. *Tipos de Cartera de Crédito*

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013)

**Cartera por Vencer.** - Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones a una fecha de corte.

**Cartera Vencida.** - Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

#### 1.1.12.2. *Morosidad*

“Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación” (Pedrosa, S.2019).

#### 1.1.12.3. *Riesgo de Crédito*

“El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague.” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2013).

#### 1.1.13. *Riesgos de Auditoría*

Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual se genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

**Riesgo Inherente:** es “la susceptibilidad de un saldo de cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o en el agregado cuando se acumule con representaciones erróneas en otros saldos o clases, suponiendo que no hubiera un control interno relacionado”. Para el auditor es de trascendental importancia llevar a cabo una evaluación profunda y exhaustiva del nivel de riesgo de auditoría al cual se enfrenta, cuando dictamina, los estados financieros de una entidad toda partida contable tiene de estar registrada, valuada, presentada o revelada en forma errónea.

**Riesgo de Control:** Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad.



En la práctica, el riesgo de control es la probabilidad de que los sistemas de control interno y control contable, diseñados e implementados por la administración de una entidad, sean incapaces de prevenir, o en su defecto de detectar y corregir, errores de importancia relativa en las cifras de sus estados financieros.

**Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que un auditor no detecte una representación errónea que exista en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas”. Tal y como se desprende de la anterior definición, el riesgo de detección es responsabilidad directa del auditor independiente y consiste, fundamentalmente, en la posibilidad de que éste cometa errores a lo largo del desarrollo de la auditoría de los estados financieros de una entidad, los cuales lo conduzcan a emitir una opinión equivocada.

#### **1.1.14. Técnicas de Auditoría**

“Los métodos prácticos de investigación y prueba que el Auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional” (Alatriza Gironzini, 2019).

**Estudio General:** Es la apreciación y juicio de las características generales de la empresa, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.

**Análisis:** Es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.

**Inspección:** Es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, (efectivos, mercancías, bienes, etc.).

**Confirmación:** Es la ratificación por parte del Auditor como persona ajena a la empresa, de la autenticidad de un saldo, hecho u operación, en la que participo y por la cual está en condiciones de informar válidamente sobre ella.

**Investigación:** Es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.

**Declaraciones y Certificaciones:** Es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones).

**Observación:** Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

**Cálculo:** Es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.

### **1.1.15. Métodos de Auditoría**

La agrupación de técnicas aplicables al estudio particular de una operación o acción realizada por la Empresa o Entidad a examinar, por lo que resulta prácticamente inconveniente clasificar los procedimientos ya que la experiencia y el criterio del Auditor deciden las técnicas que integran el procedimiento en cada uno de los casos en particular (Alatrística Gironzin, 2019).

**Extensión o Alcance de los Procedimientos:** Se llama extensión o alcance a la amplitud que se da a los procedimientos, es decir, la intensidad y profundidad con que se aplican prácticamente estos en cada uno de los casos para lo cual se deberá tomar en cuenta la actividad u operación que realizó la empresa o entidad.

**Oportunidad de los Procedimientos:** Es la época en que deben aplicarse los procedimientos al estudio de partidas específicas, y al análisis total de las actividades de la Empresa o Entidad. Se debe tomar en cuenta que la oportunidad en que se aplica un procedimiento determina la conclusión u observación que se puede obtener para el análisis al final del examen realizado.

**Pruebas Selectivas en la Auditoría:** Se hace necesario que el Auditor establezca sus evidencias con pruebas selectivas. Los resultados que arrojen las pruebas selectivas deben ser sopesados cuidadosamente para poder generalizarlos al todo. El Auditor debe considerar en primer término los objetivos específicos de la Auditoría que debe alcanzar, lo que le permitirá determinar el procedimiento de Auditoría para lograr dichos objetivos.

## **1.2. Marco conceptual**

### **1.2.1. Control interno**

“Es el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección, gobierno corporativo, encaminando a proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos” (Montaño, E.2018).

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (Estupiñan, R. 2015).

Es un proceso que es realizado por la alta directiva de una empresa, es llevado a cabo con la finalidad de obtener una seguridad razonable al momento de tomar decisiones sobre los métodos

o procedimientos que ayudaran a cumplir los objetivos planteados (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

### **1.2.2. Cartera de Crédito**

La cartera de crédito es el conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento y plazo, en definitiva, es la razón de ser de las entidades financieras, por este motivo la calidad de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de las instituciones. Las carteras de crédito son rubros que mayor porcentaje de participación tiene dentro del total de activos y el que genera la mayor rentabilidad de ingresos para los organismos financieros. Es el conjunto de documentos que amparan la seguridad financiera de una entidad, los mismos que pertenecen a terceras personas y que ayudaran a que una obligación sea acreditada por dichas personas hacia la entidad (Ordóñez Ordóñez & Ordóñez Hidalgo, 2011).

### **1.2.3. Método de evaluación del control interno**

Implica un examen de la efectividad del sistema de control interno de una organización. Al participar en esta evaluación, el auditor puede determinar el alcance de otras pruebas que deben realizarse para llegar a una opinión sobre la equidad de los estados financieros de la entidad. Un sistema robusto de controles internos reduce el riesgo de actividad fraudulenta, lo que modera la necesidad de procedimientos de auditoría adicionales (Sotomayor, R. 2018).

La evaluación del control interno tiene por objetivo conocer como están operando todas las políticas, normas internas, y procedimientos que se llevan a cabo diariamente y que se traducen en el accionar del personal y ello es no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas. Evaluar el control interno de una organización comprende el conocer si se cumple diariamente cada una de las políticas y procedimientos establecidos en una organización, para un mejor cumplimiento de objetivos (Cedeño, G. 2012).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

##### 2.1.1. *Investigación Cuantitativa*

Es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimientos (Sandin, E. 2010).

En el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizará el enfoque cualitativo por lo que se necesita conocer todas aquellas actividades realizadas por cada uno de los empleados del departamento a ser evaluado mediante una recolección de datos de tipo descriptivo y realizar observaciones para así conocer de mejor manera la dificultad que se está dando al momento de dar cumplimiento a todos aquellos procedimientos establecidos en la COAC OSCUS LTDA.

#### 2.2. Nivel de Investigación

##### 2.2.1. *Investigación Exploratoria*

“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos” (Arias, F. 2017).

El nivel de la investigación es de tipo exploratorio ya que la información que se va a utilizar es de libros y artículos que tienen relación con la evaluación al control interno de la cartera de crédito y la morosidad de las cooperativas con el fin de obtener soluciones a cada problema observado, y es de nivel descriptivo porque se describirán todos aquellos procedimientos establecidos en el Manual de Crédito y Cobranzas con el que cuenta la Cooperativa y que es de uso exclusivo para los empleados de dicho departamento y así poder controlar si dichos procedimientos de control se están ejecutando correctamente.

### **2.3. Diseño de investigación**

El diseño del presente trabajo será de carácter no experimental, ya que no existirá la manipulación o control de la variable del problema de investigación o estudio, se la observará y se la recopilará tal y como se presentan en su entorno productivo, comercial, social, económico, financiero, etc. Según el número de intervenciones en el trabajo de campo será longitudinal ya que se realizará más de una intervención en el trabajo de campo.

### **2.4. Tipo de estudio.**

#### **2.4.1. Observacional**

Un estudio observacional es un tipo de estudio concreto que se define por tener un carácter estadístico o demográfico. Se caracterizan porque, en ellos, la labor del investigador se limita a la medición de las variables que se tienen en cuenta en el estudio (Philip Rice, 2018).

El tipo de investigación es observacional porque tendrá un carácter demográfico debido a que la investigación se realizará en las instalaciones de la Cooperativa y muy particularmente porque se hará una observación de documentación interna de la misma y con la ayuda de libros, que traten sobre evaluaciones al control interno y a las carteras de crédito que servirán para obtener información y ser aplicada en la búsqueda de soluciones a la problemática de estudio.

#### **2.4.2. Transversal**

“Es un método no experimental para recoger y analizar datos, en un momento determinado.”  
(Díaz de Rada, 2011)

La presente investigación tendrá carácter transversal debido a que se analizará los datos de los Socios/Clientes que obtienen créditos en la Cooperativa y consecuentemente como se está aplicando cada uno de los procedimientos establecidos en el Manual existente para el manejo de la cartera de crédito y su respectiva cobranza.

#### **2.4.3. Documental**

Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (Vásquez, L. 2012).

A través de este tipo de investigación se extraerá información basada en libros de varios autores con el fin de profundizar criterios respecto al problema de estudio, fortaleciendo el conocimiento sobre el correcto manejo del Control Interno en la Cartera de Crédito de las instituciones financieras y no financieras.

Se realizará y recopilará información a través de consultas en:

Libros	Artículos Científicos
Sitios Web	Páginas bibliográficas

## **2.5. Población y muestra**

### **2.5.1. Población**

El conjunto de un fenómeno de estudio, incluye el total de unidades de análisis que integran dicho fenómeno el cual debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación (Tamayo, M. 2003).

### **2.5.2. Muestra**

“El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (Tamayo, M. 2006).

## **2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.6.1. Métodos de investigación**

#### **2.6.1.1. Método deductivo – inductivo**

“Es una forma específica de pensamiento o razonamiento, que extrae conclusiones lógicas y válidas a partir de un conjunto dado de premisas o proposiciones” (Vásquez, L. 2012).

“Es plantear un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo” (Vásquez, L. 2012).

Este método se utilizará como prueba experimental de la idea a defender formulada durante la recolección de datos; en esta investigación se analizará todos aquellos Manuales de Control Interno que existan sobre el manejo de la Cartera de Crédito, así como el cumplimiento de los procedimientos al momento de la cesión de créditos y su gestión de cobranza. El método inductivo utiliza el razonamiento para la obtención de conclusiones que parten de hechos aceptados como validados de un estudio individual de hechos fundamentados de una teoría.

#### *2.6.1.2. Método Analítico*

“Es aquel proceso de investigación empírico-analítico que se enfoca en la descomposición de un todo, desarticulando en varias partes o elementos para determinar las causas, la naturaleza y los efectos” (Díaz, V. 2010).

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método analítico ya que mediante este método se identificará algunas diferencias en la correcta ejecución de cada uno de los procedimientos establecidos en los Manuales Internos de Control Interno sobre la Cartera de Crédito y su Gestión de Cobranza, así como el ambiente laboral que se podrá observar en dicho departamento.

#### *2.6.1.3. Método Sintomático*

“Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen” (Pedrosa, S. 2019).

En la investigación se utilizará el método sintético porque a través de este método se detallará la fundamentación teórica obtenida de libros y otros instrumentos académicos, asimismo, de la trayectoria de los documentos internos de la entidad relacionada al control interno de la cartera de crédito y como se ha ido ejecutando cada uno de sus procedimientos para la mejor toma de decisiones.

### **2.6.2. Técnicas de investigación**

#### *2.6.2.1. Encuesta*

“Es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (Díaz de Rada, 2011).

Las encuestas serán dirigidas a los 20 trabajadores del Departamento de Crédito y Gestión de Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., del Cantón Ambato, referentes al tema propuesto de la investigación.

#### *2.6.2.2. Entrevistas*

“La comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto” (Arias, F. 2017).

Los instrumentos de investigación que se utilizarán en esta investigación son encuestas que serán dirigidas a los empleados del departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa así como una entrevista al Gerente de la misma que servirán para la recolección de la información y los datos necesarios para un trabajo excelente, dicha información será aplicada según las necesidades y características que necesite el departamento de crédito sobre la ejecución de su trabajo mediante procedimiento ya establecidos en Manuales Internos de la COAC OSCUS LTDA., y el cumplimiento del objetivo de la investigación. La gerencia, así como el departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se ha comprometido en proporcionar toda la información sobre la situación actual de la empresa en cuanto al manejo por parte del personal de crédito de los Manuales de Control Interno de este rubro, dicha información permitirá realizar el marco propositivo de la investigación.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**ENCUESTA**

**Objetivo**

Conocer si existe una correcta aplicación de los procedimientos de Control Interno en la concesión de créditos y gestión de cobranza a los Socios/Clientes de la Cooperativa por parte del personal con la finalidad de que se cumpla con los objetivos departamentales, mediante la aplicación de una encuesta.

**PREGUNTAS**

**1.- ¿Con que base legal cuenta la cooperativa para el procedimiento de concesión de créditos y gestión de cobranza?**

Reglamento Interno

Estatuto

Normativa

**2.- ¿Se le da a conocer al personal los reglamentos y procedimientos existentes sobre la concesión de crédito y la gestión de cobranza al momento de ser contratados?**

Siempre

Casi Siempre

A veces

**3.- ¿El personal cumple con cada uno de los procedimientos internos establecidos para la otorgación de cada tipo de crédito que ofrece la cooperativa?**

Siempre

Casi Siempre

A veces

**4.- ¿Considera usted que las funciones del personal encargado de la concesión de créditos y gestión de cobranza están claramente definidas?**

Si

No

A veces

**5.- ¿Cuál considera usted que es uno de los parámetros más importantes a tomar en cuenta al momento de seleccionar al personal de crédito?**

Título Universitario

Experiencia mínima de 2 años

Cursos Realizados

**6.- ¿El personal encargado de la concesión de créditos y gestión de cobranza recibe capacitaciones constantes?**

Siempre

Casi Siempre

A veces

**7.- ¿Se analiza el perfil crediticio del cliente al momento de otorgarle un crédito?**

Siempre

Casi Siempre

A veces

**8.- ¿Qué tipo de mecanismos utiliza la cooperativa para la gestión de cobranza?**

Call Center

Notificaciones Escritas

Notificaciones Legales

**9.- ¿Cómo considera usted la cartera de crédito vencida?**

Alta

Media

Baja

**10.- ¿El monto del crédito a conceder es analizado y aprobado previa reunión del Comité de Crédito?**

Siempre

Casi Siempre

A veces

**Gracias por su Colaboración**

### **2.6.3. Instrumentos de investigación**

#### *2.6.3.1. Cuestionario*

Es un conjunto de preguntas que son elaborados con la finalidad de generar información confiable para la construcción de un criterio sobre el tema del trabajo de titulación planteado.

#### *2.6.3.2. Guía de entrevista*

Un conjunto de preguntas diseñadas para conocer el funcionamiento de la organización, aplicado por lo general al representante legal.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Análisis e interpretación de resultados

Una vez definida las preguntas de la encuesta se aplicó a la población objetivo dando los siguientes resultados:

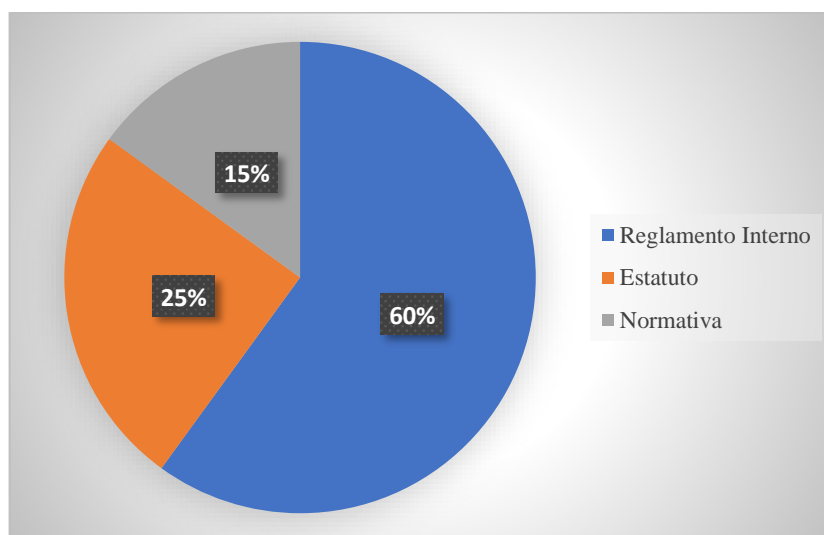
#### 1.- ¿Con que base legal cuenta la cooperativa para el procedimiento de concesión de créditos y gestión de cobranza?

**Tabla 1 - 3:** Base legal

Reglamento Interno	12	60%
Estatuto	5	25%
Normativa	3	15%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha M 2021



**Gráfico 1 – 3:** Base Legal

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

De acuerdo a la encuesta realizada al personal encargado de la concesión de créditos y gestión de cobranza de la Coac Oscus Ltda., del 100% equivalente a 20 personas que conforman este departamento respondieron lo siguiente; el 60% dio a conocer que se utiliza el Reglamento Interno de la institución con la finalidad de mejorar el desempeño de cada área y poder cumplir con los objetivos planteados por el jefe departamental, el 25% de encuestados respondieron que utilizan

el Estatuto para la realización de todo tipo de trámite legal que se necesite realizar y el 15% de encuestados respondieron que se basan en la Normativa dispuesta por el organismo de control que es la SEPS para la realización de cada procedimiento a seguir al momento de conceder un crédito. Deduciendo con esto que no se aplica una sola base legal para el procedimiento de concesión de créditos y gestión de cobranza debido al desconocimiento del personal y la falta de socialización por parte del jefe departamental, teniendo como consecuencia que el personal disminuya su capacidad laboral.

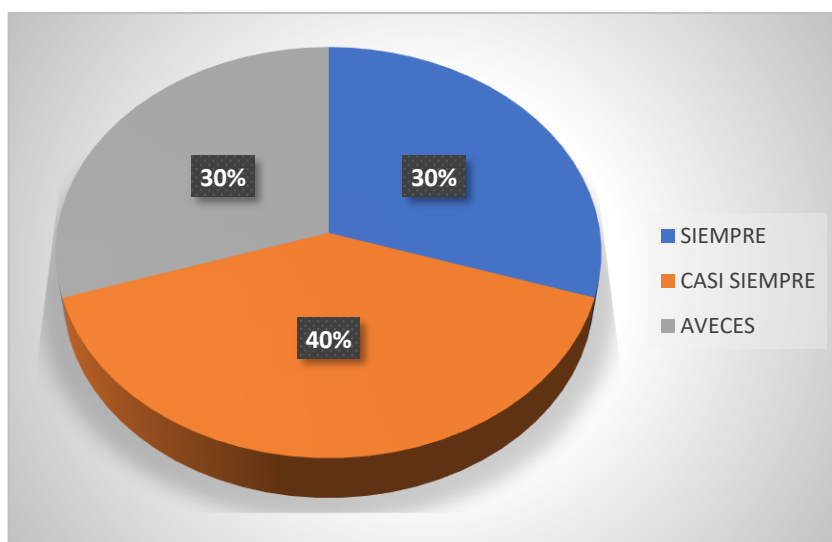
**2.- ¿Se le da a conocer al personal los reglamentos y procedimientos existentes sobre la concesión de crédito y la gestión de cobranza al momento de ser contratados?**

**Tabla 2 - 3: Reglamento y procedimientos**

SIEMPRE	6	30%
CASI SIEMPRE	8	40%
AVECES	6	30%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Gráfico 2 – 3: Reglamento y procedimientos**

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha M 2021

Según la encuesta realizada se obtuvo que, el 40% del personal manifestó que al momento de ser contratados no siempre se les da a conocer los reglamentos y procedimientos existentes para la concesión de créditos y gestión de cobranza, así también del 30% de los encuestados se obtuvo como respuesta que siempre que ingresan a la cooperativa se les da a conocer los reglamentos y

procedimientos de concesión de créditos y gestión de cobranza para brindar un mejor servicio a los Socios/Clientes y un 30% del personal dio a conocer que a veces les dan a conocer dichos reglamentos y procedimientos para cada una de las actividades que son parte del departamento de crédito. Por tanto, se puede interpretar que la falta de socialización de los reglamentos y procedimientos de concesión de créditos y gestión de cobranza al personal contratado interpone que el personal cumpla con las metas departamentales y que se presenten más inconsistencia en los seguimientos de cobranza de créditos.

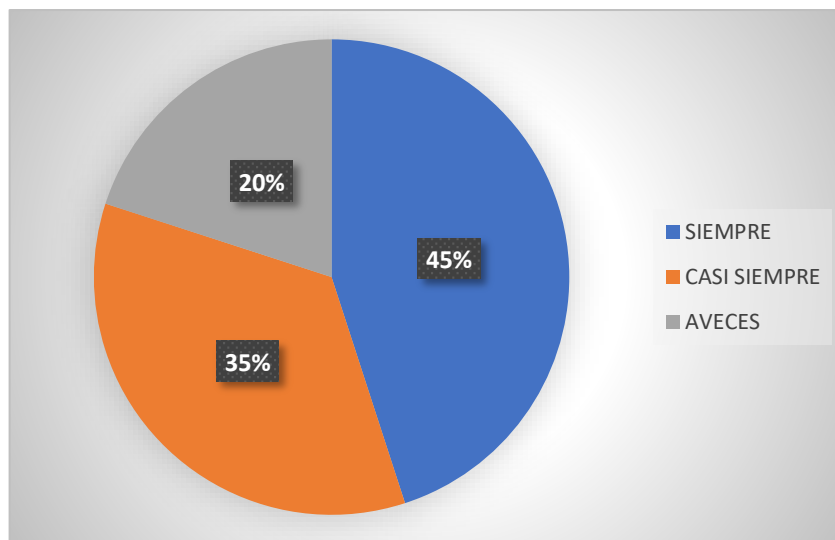
**3.- ¿El personal cumple con cada uno de los procedimientos internos establecidos para la otorgación de cada tipo de crédito que ofrece la cooperativa?**

**Tabla 3 - 3:** Personal cumple con los procedimientos internos

SIEMPRE	9	45%
CASI SIEMPRE	7	35%
AVECES	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta

Elaborado por: Cocha, M. 2021



**Gráfico 3 – 3:** Personal cumple con los procedimientos internos

Fuente: Tabulación de la encuesta

Elaborado por: Cocha, M. 2021

Según la encuesta realizada al personal encargado del departamento de crédito y gestión de cobranzas de la Coac Oscus Ltda., de un total de 20 encuestados, el 45% de ellos contestaron que el personal siempre cumple con los procedimientos internos dispuestos por la entidad para la realización de concesión de créditos y gestión de cobranza, el 35% del personal manifestó que casi siempre se cumple con los procedimientos internos al momento de conceder créditos a los

Socios/Clientes y el 20% dieron a conocer el a veces se cumple con estos procedimientos ya que hay situaciones que el Cliente solicita un crédito de manera urgente por lo que se excluye algunos procedimientos dispuestos. Lo que significa que no se cumple al 100% los procedimientos internos dispuestos muchas veces debido a la brevedad de las solicitudes ingresadas por los Socios/Clientes, dificultando así el cumplimiento de objetivos.

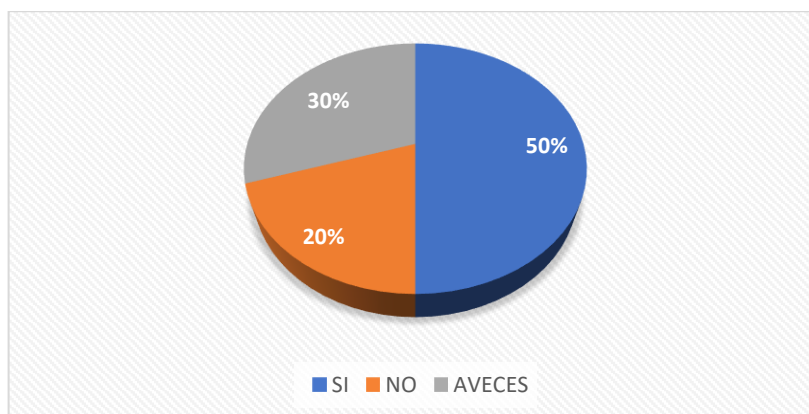
**4.- ¿Considera usted que las funciones del personal encargado de la concesión de créditos y gestión de cobranza están claramente definidas?**

**Tabla 4- 3:** Funciones en concesión de crédito y cobranza

SI	10	50%
NO	4	20%
AVECES	6	30%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Gráfico 4– 3:** Funciones en consecución de crédito y cobranza

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

De acuerdo a los resultados obtenidos por parte del personal encuestado, se puede decir que el 50% del personal considera que las funciones que deben realizar cada uno, están definidas correctamente, el 30% piensa que las funciones del personal no están definidas de la mejor manera para la realización de cada procedimiento y el 20% ha respondido que a veces las funciones del personal están definidas de la manera correcta más aun cuando existe actualización de los manuales. Por lo tanto, se puede decir que las funciones del personal no se las define de la mejor manera causando así la duplicidad de las actividades y por ende una tardanza en el cumplimiento de actividades.

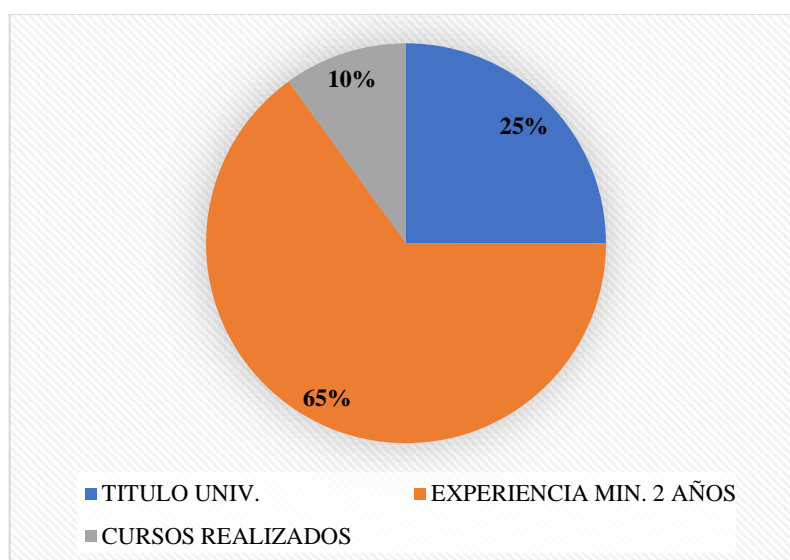
**5.- ¿Cuál considera usted que es uno de los parámetros más importantes a tomar en cuenta al momento de seleccionar al personal de crédito?**

**Tabla 5 - 3:** Parámetros para la selección de personal

TITULO UNIV.	5	25%
EXPERIENCIA MIN.	13	65%
CURSOS REALIZAD	2	10%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha M 2021



**Gráfico 5 – 3:** Parámetros para la selección de personal

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha M 2021

Del 100% de encuestados el 65% de la población señala que el parámetro ms importante a tomar en cuenta al momento de contratar al personal es la Experiencia con la que cuenta asegurándose así la entidad de que no exista errores por parte del personal al momento de realizar sus actividades, el 25% ha considerado como un parámetro importante el Título Universitario para poder ser contratado en la cooperativa y el 10% da a conocer que también se toma muy en cuenta los Cursos realizados sobre temas de concesión de créditos. de esta manera se puede deducir que la cooperativa asegura el cumplimiento de objetivos a través de un personal con experiencia en el área de créditos.



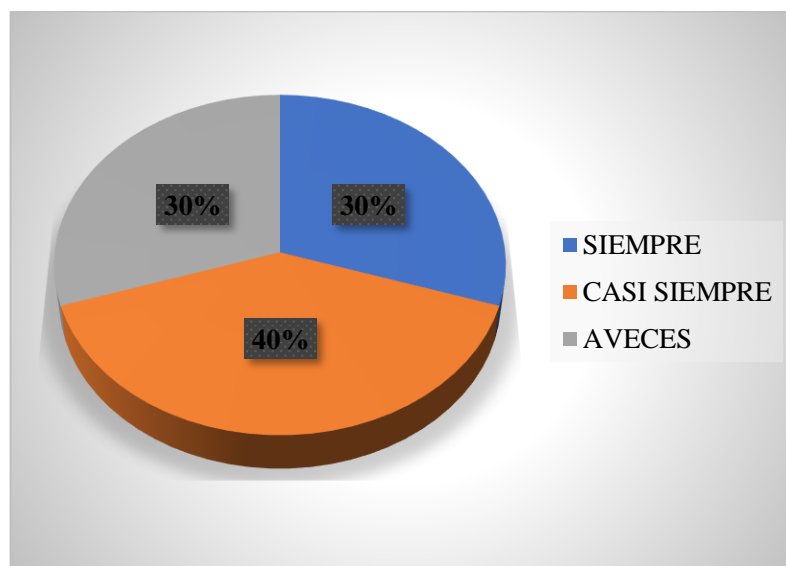
**6.- ¿El personal encargado de la concesión de créditos y gestión de cobranza recibe capacitaciones constantes?**

**Tabla 6 - 3:** Capacitación al personal

SIEMPRE	6	30%
CASI SIEMPRE	8	40%
AVECES	6	30%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Gráfico 6 – 3:** Capacitación al personal

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

De la encuesta realizada a una población de 20 personas, el 40% de ellos señalan que casi siempre reciben capacitaciones sobre temas referentes al área de concesión de créditos y gestión de cobranza, el 30% manifestó que siempre han recibido capacitaciones sobre contenidos referentes al área de trabajo y el otro 30% de los encuestados señalan que solamente a veces reciben capacitaciones por parte de la cooperativa; de esta manera el personal de esta área se maneja de acuerdo a los conocimientos adquiridos mediante la revisión de expedientes anteriores y la experiencia que tengan.

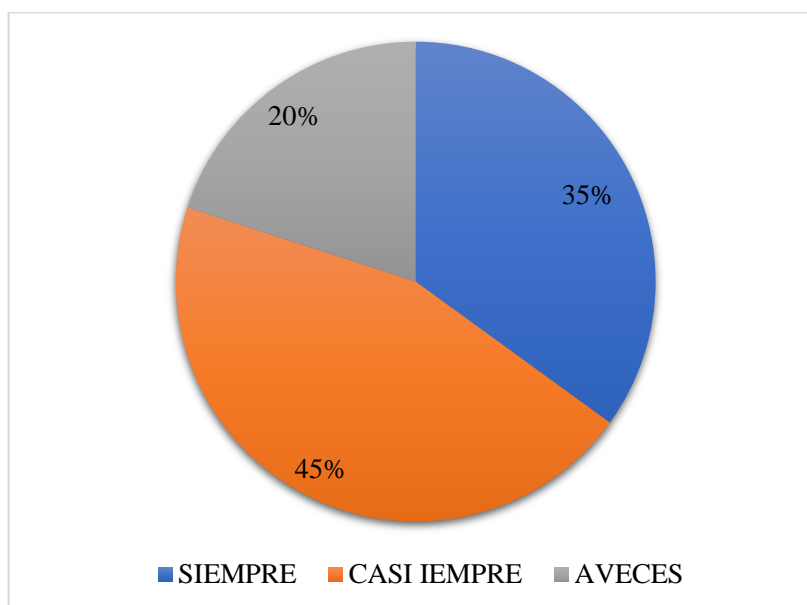
## 7.- ¿Se analiza el perfil crediticio del cliente al momento de otorgarle un crédito?

**Tabla 7 - 3:** Perfil crediticio del cliente

SIEMPRE	7	35%
CASI SIEMPRE	9	45%
AVECES	4	20%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha M 2021



**Gráfico 7 – 3:** Perfil crediticio del cliente

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

De los resultados reflejados durante la encuesta se ha obtenido que el 45% del personal considera que casi siempre se revisa el historial del cliente al momento de concederle un crédito asegurando así la estabilidad económica de la Cooperativa, el 35% señala que siempre se revisa el perfil crediticio de los clientes de la entidad ya que es de suma importancia para que se pueda proceder con los demás requerimientos de concesión de créditos y el 20% manifestó que a veces se toma en cuenta este parámetro debido a que hay veces que el cliente necesita el crédito urgente; por esta razón se deduce que es de suma importancia que se revise el perfil crediticio del Cliente que solicita el crédito para evitar así que exista solicitudes de Condonaciones de Créditos afectando así a la entidad.

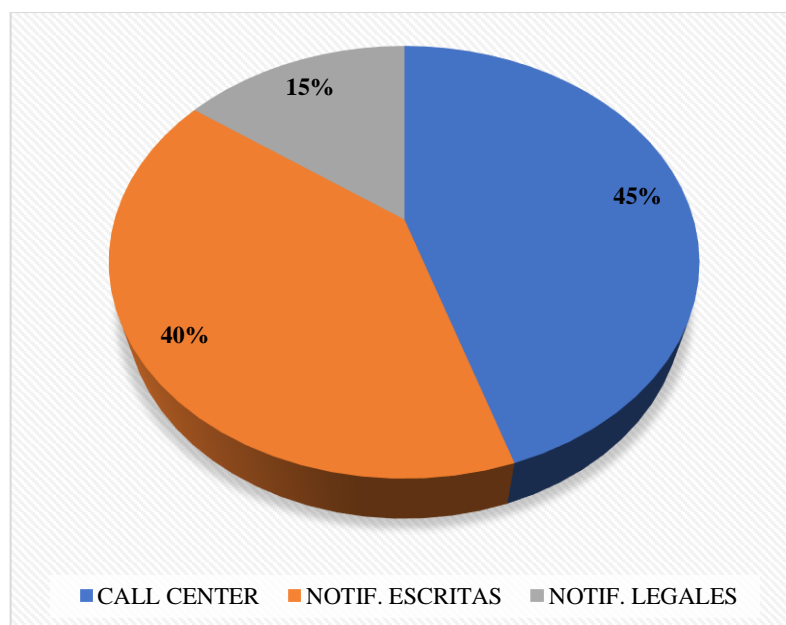
## 8.- ¿Qué tipo de mecanismos utiliza la cooperativa para la gestión de cobranza?

**Tabla 83 - 3: Mecanismo de cobranza**

CALL CENTER	9	45%
NOTIF. ESCRIT	8	40%
NOTIF. LEGAL	3	15%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Gráfico 8 – 3: Mecanismos de cobranza**

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

De acuerdo a los resultados obtenidos, se señala que el 45% de los encuestados conocen que como primer mecanismo de gestión de cobranza se utiliza al departamento de Call Center para dar a conocer al cliente su deuda con la entidad, el 40% da a conocer que al existir un retraso de pagos por parte del cliente se extiende notificaciones escritas a los cliente para dar a conocer su estado de morosidad con la cooperativa y el 15% del personal manifestó que se remite notificaciones legales al no obtener una pronta respuesta del cliente al momento de realizar el pago de las cuotas vencidas. Por lo tanto, se puede mencionar que una de las partes más importantes como gestión de cobranza es Call Center y que existen ocasiones en las que el Cliente deja pasar el tiempo del pago de su cuota por el crédito dando paso así a que se proceda a remitir notificaciones legales al mismo.

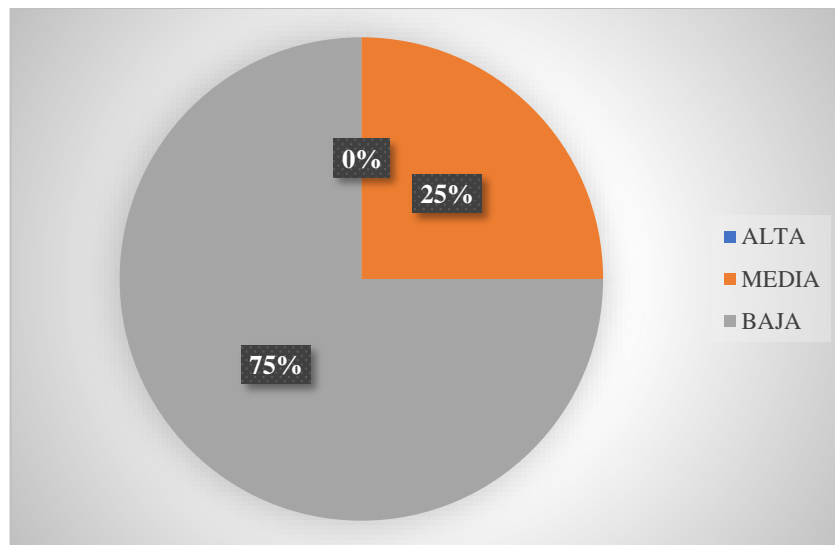
## 9.- ¿Cómo considera usted la cartera de crédito vencida?

**Tabla 94 - 3:** Considera la cartera de crédito vencido

ALTA	0	0%
MEDIA	5	25%
BAJA	15	75%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Gráfico 9 – 3:** Considera la cartera de crédito vencida

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

Según los datos analizados, el 75% de los encuestados consideran que la cartera de crédito vencida es baja debido a que se realiza una eficiente gestión de cobranza gracias a un seguimiento minucioso al cliente al momento de concederle un crédito y el 25% restante indica que la cartera de crédito vencida es de criterio medio ya que existe rara vez en que el cliente caiga en morosidad extrema. Debido a esto se hace de suma importancia que el personal cumpla con todos los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno para evitar así después que el estado de la cartera de crédito vencida sea alto y perjudique a la economía de la Cooperativa.

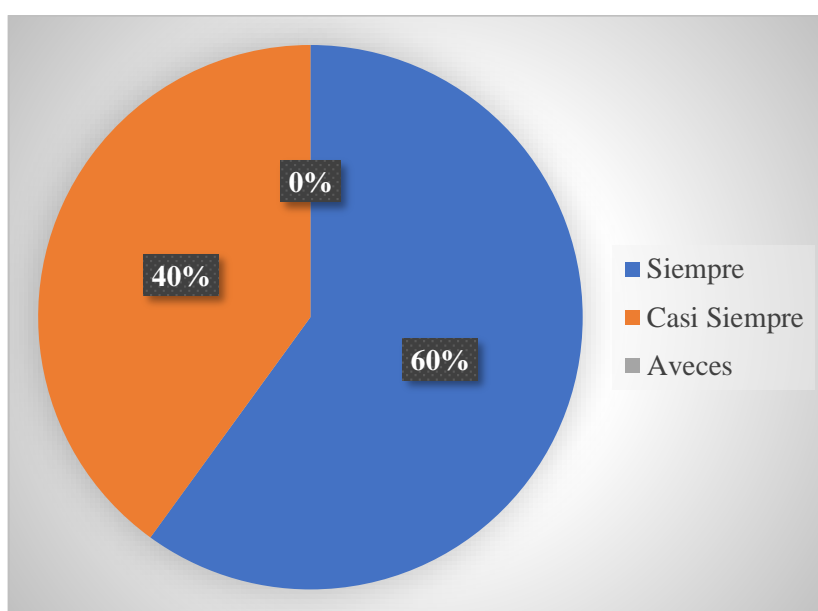
**10.- ¿El monto del crédito a conceder es analizado y aprobado previa reunión del Comité de Crédito?**

**Tabla 50 - 3: Reunión del Comité de Crédito**

Siempre	12	60%
Casi Siempre	8	40%
Aveces	0	0%
TOTAL	20	100%

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Gráfico 30 – 3: Reunión de Comité de Crédito**

**Fuente:** Tabulación de la encuesta

**Elaborado por:** Cocha M 2021

Según los resultados obtenidos en las encuestas planteadas se puede analizar que, el 60% señala que siempre el Comité de Crédito analiza y aprueba previa reunión el monto del crédito solicitado por el cliente y el 40% de encuestados manifestó que casi siempre se realiza esta reunión por parte del Comité de Crédito puesto que hay veces que depende del monto del crédito para que se de dicha reunión; de esta manera se deduce que la reunión con el Comité de Crédito es de suma importancia que se realice con el objetivo de evitar problemas internos y se asegure también así el cumplimiento de pagos por parte del cliente.

### **3.2. Comprobación de las Interrogantes de estudio**

La idea planteada en este trabajo de investigación se confirmó con los resultados obtenidos una vez realizada la encuesta a cada uno de los trabajadores del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., de esta manera con la Evaluación al Control Interno de la Cartera de Crédito se podrá obtener mejores resultados en la concesión de créditos y evitar así el riesgo de morosidad por parte de los clientes.

### **3.3. Título**

Evaluación al Control Interno de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, período 2019.

### **3.4. Desarrollo de la propuesta**

#### **3.4.1. *Reseña Histórica***

La primera acta de Asamblea que reposa en la Cooperativa es del 7 de marzo de 1962. en donde se relata que 25 personas se inscriben como socios de lo que posteriormente sería la Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción con el propósito de aprobar el proyecto de Estatuto. El 23 de junio de 1962: convocados por un comité organizador, encabezado por el Dr. Padre José Arellano, Sr. Vicente Villarroel, entre otros, en el local del Centro Obrero de Instrucción, se informa que el 29 de mayo de ese año, mediante acuerdo ministerial 6321, ha sido constituida la Cooperativa y se procede con el nombramiento de los primeros organismos internos: Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comité de Crédito.

El 23 de junio de 1963. fecha en que se conoció que la Cooperativa había adquirido su personería jurídica ante los Organismos Gubernamentales pertinentes, se decide que las reuniones de Asamblea se realicen cada 6 meses y se delega al Consejo de Administración la gestión de la Cooperativa. En tales circunstancias y como era normal en esa época. fue el Consejo de Administración quien tomaba las decisiones políticas, administrativas y hasta operativas en tomo al desarrollo de las actividades de la Cooperativa, incluso fueron los primeros directivos quienes atendían a los socios en días señalados para el efecto, sin percibir una retribución económica por su gestión. OSCUS amplía su cobertura a través de su primera oficina, ubicada en el cantón Patate e inaugurada el 13 diciembre de 1968, lo que constituyó el inicio de la expansión de sus servicios para beneficio de sus asociados y la comunidad. Durante la década del setenta se abrieron nuevas oficinas ubicadas en los cantones de Píllaro, Baños y Pelileo.

La Asociación Cooperativa de Crédito del Centro Obrero de Instrucción conservo su razón social hasta 1975. fecha en la cual cambió su nombre a Obra Social Cultural SOPEÑA ‘OSCUS’.

registrada en la Dirección Nacional de Cooperativas. mediante Acuerdo Ministerial No. 5470 del 19 de septiembre de 1975. El 8 de agosto de 1993 la Superintendencia de Bancos de la República del Ecuador, otorga el certificado de autorización para que pueda operar la Oficina Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "OSCUS" LTDA. en la ciudad de Ambato.

Posteriormente OSCUS hace presencia en las tres regiones del país estableciendo oficinas en las provincias de Chimborazo, Pastaza, Guayas y Pichincha. Los Representantes Legales de la Cooperativa de Ahorro y Credito Oscus Ltda., son los siguientes:

**Tabla 61 - 3:** Información de la COAC Oscus

Representante Legal (Gerente)	Dr. Klever Ortíz
Presidente Consejo De Administración	Dra. Thanya del Pilar Chimbo
Vicepresidente Consejo De Administración	Lic. Genaro Geovanny Cepeda
Secretario Consejo De Administración	Mg. Renán Patricio Silva
Presidente Consejo De Vigilancia	Lic. Wilson Fernando Anguieta
Secretario Consejo De Vigilancia	Mg. Beatriz Grimaneza Acosta

Fuente: COAC Oscus

Elaborado por: Cocha, M. 2021

### 3.4.2. *Base Legal*

La Base Legal a la que se rige la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus Ltda.”, son las siguientes:

Constitución de la República del Ecuador

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Reglamento de Economía Popular y Solidaria

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Reglamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

### 3.4.3. *Misión, Visión y Política Integrada*

#### **Misión**

Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad, ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.

#### **Visión**

Ser una Cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.

## **Política Integrada**

Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional.

### **3.4.4. Valores y Principios**

#### **Valores**

**Ayuda mutua:** Logro de metas comunes.

**Responsabilidad:** Calidad y eficiencia en la gestión corporativa.

**Democracia:** Gobierno Participativo.

**Igualdad:** Mismos derechos y obligaciones.

**Equidad:** Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada.

**Solidaridad:** Compromiso con sus asociados y comunidad.

#### **Principios**

La Cooperativa se basará en los principios universales enunciados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI):

Adhesión abierta y voluntaria.

Control democrático de los socios.

Participación económica de los socios.

Autonomía e independencia.

Educación, capacitación e información.

Cooperación entre cooperativas.

Compromiso con la comunidad.

### **3.4.5. Servicios**

#### **3.4.5.1. Cuentas**

**Ahorro a la Vista.** - El ahorro a la vista, es el dinero que el socio/a deposita en calidad de ahorro, libre para poder retirarlo en cualquier momento, es decir, es un depósito que le brinda seguridad y ganancia.

**Ahorro Más.** - Es posible realizar ahorros extraordinarios, ayuda al incremento del patrimonio mediante una tasa de interés atractiva.

**New.ec.** - Es una cuenta de ahorro juvenil dirigida a jóvenes de 12 a 18 años.

**Minicoop.** - Cuenta de ahorros infantil, dirigida a niños y niñas hasta los 12 años, tiene un beneficio de acceso a la Red Médica de la entidad.



**Inversiones a Plazo Fijo.** - Servicio para personas naturales y jurídicas a partir de los 18 años, con una muy buena tasa de interés del 7.85%.

**Ahorro Dorado.** - Para personas naturales a partir de los 65 años, depósitos desde 30 días a una tasa preferencial.

#### 3.4.5.2. *Créditos*

**CrediOscus.**- Financiamiento para diversas actividades productivas, de comercialización o prestación de servicios a pequeña, mediana y gran escala. Crédito para solventar necesidades de consumo o pago de servicios del Socio con o sin relación de base. El monto máximo será de acuerdo al segmento: Monto sobre firmas hasta 30.000 USD, plazo hasta 48 meses. Monto con garantía real hasta 150.000 USD, plazo hasta 60 meses.

**Sobregiro.** - Destinada a satisfacer las necesidades de financiamiento de los Socios de manera inmediata, ágil, segura y de fácil aplicación. Sin relación de base. Plazo hasta 24 meses. Monto hasta 8.000 USD.

**Facilito.** - Aplica con relación de base o sin relación de base, no requiere de un garante. Plazo hasta 36 meses. Monto hasta 10.000 USD.

**Menor al Ahorro.** - Financiamos adquisición de bienes, servicios, actividad productiva o comercialización. Los ahorros permanecen en la cuenta y ganan interés. Crédito inmediato sobre el saldo en la cuenta de ahorros. Sin relación de base. Plazo hasta 60 meses. Monto hasta 150.000 USD.

**Menor a la Inversión.** - Financiamos adquisición de bienes, servicios, actividad productiva o comercialización. Crédito inmediato en relación del Certificado de Depósito a Plazo. Sin relación de base. Mantiene el Certificado de Depósito a Plazo y gana interés. Monto hasta 150.000 USD. Plazo hasta 60 meses.

**AUTOSCUS.** - Para solventar necesidades de adquisición de vehículos de trabajo o uso particular. Se podrá financiar todo tipo de vehículos nuevos y usados hasta tres años. Financia hasta el 80% del valor del vehículo. Sin relación de base. Plazo hasta 72 meses. Hasta 260.000 USD.

**Emergente.** - Financiamiento para necesidades emergentes como Salud, Estudios, etc. Con o sin relación de base. Requiere garante. Monto hasta 6.000 USD.

**Casa OSCUS.** - Otorgado con garantía hipotecaria a Socios naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia, no categorizada en el segmento de vivienda de interés público con o sin relación de base. Plazo hasta 180 meses. Monto hasta 200.000 USD.

**Crédito Nómina.** - Destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva y comercial de los Socios que se encuentren incluidos en un convenio institucional. No requiere base. No requiere garante. No requiere de la firma del cónyuge. Hasta un monto de 10.000 USD. Hasta 60 meses plazo.

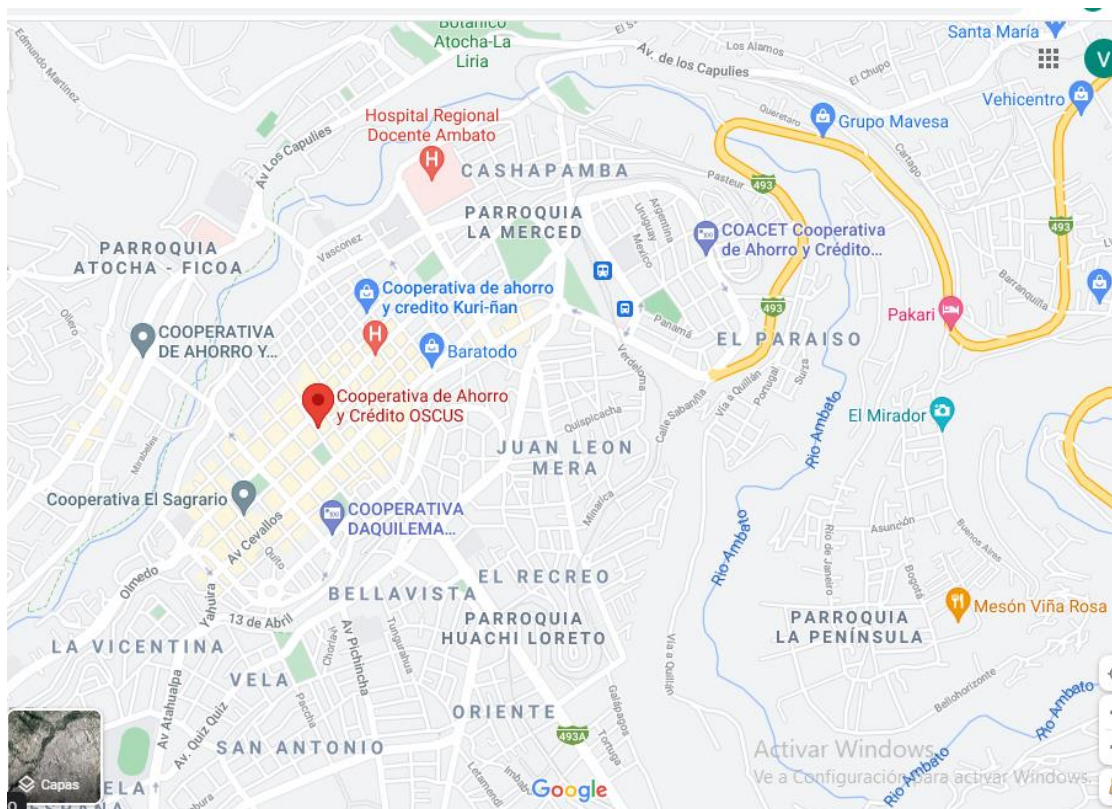
### 3.4.6. *Ubicación Geográfica*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus Ltda”, se encuentra ubicada:

Provincia Tungurahua

Cantón Ambato

Calles Joaquín Lalama 06-39 Ambato



**Figura 4 - 3:** Ubicación de la COAC Oscus

Fuente: COAC Oscus

Elaborado por: Cocha, M. 2021

### 3.4.7. Agencias de la COAC OSCUS Ltda.

**Tabla 72 - 3: Agencias de la COAC OSCUS Ltda.**

OFICINA MATRIZ – AMBATO	
Dirección: Av. Joaquin Lalama 06-39 entre Sucre y Bolívar	
Teléfono: (03) 282-1131	
AGENCIA – AMBATO SUR	AGENCIA – AMBATO NORTE
Dirección: Av. José Peralta y Calle Augusto González	Dirección: Av. Pedro Vásquez Sevilla y Línea Férrea
Teléfono: (03) 241-8726	Teléfono: (03) 285-4521
AGENCIA – AMBATO MALL DE LOS ÁNDES	AGENCIA – PATATE
Dirección: Av. Atahualpa y Victor Hugo	Dirección: Abdón Calderón s/n entre Av. Amazonas y Marcial Soria
Teléfono: (03) 252-8418	Teléfono: (03) 287-0202
AGENCIA – PILLARO	AGENCIA – PELILEO
Dirección: Av. Rumiñahui s/n y Adolfo Barriga	Dirección: Av. General Cacha 262 y Padre Chacón
Teléfono: (03) 287-3176	Teléfono: (03) 287-195
AGENCIA – BAÑOS	AGENCIA – RIOBAMBA
Dirección: Av. Oriente s/n Tomás Halfants	Dirección: Av. Daniel León Borja 43-72 y Autachi
Teléfono: (03) 274-0236	Teléfono: (03) 296-9537
AGENCIA – SALCEDO	AGENCIA – LATACUNGA
Dirección: Av. Calle Vicente León y 9 de Octubre	Dirección: Av. General Maldonado 5-56 y Quito
Teléfono: (03) 273-0242	Teléfono: (03) 280-0008
AGENCIA – QUITO C.C EL RECREO	AGENCIA – GUAYAQUIL
Dirección: Av. Pedro Vicente Maldonado S11-122	Dirección: Tungurahua 504 y Av. 9 de Octubre
Teléfono: (02) 261-2445	Teléfono: (04) 236-8287
AGENCIA – PUYO	AGENCIA – TENA
Dirección: Av. Teniente Hugo Ortiz	Dirección: Pano entre Serafín Gutiérrez y Mariana Montesdeoca
Teléfono: (03) 288-8423	Teléfono: (06) 288-7263

Fuente: COAC OSCUS LTDA.

Elaborado por: Cocha, M. 2021

### 3.5. Desarrollo de la Propuesta

En La propuesta se aplicaron diferentes procesos que permitieron la generación de la información clave sobre la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Ocus Ltda.

### 3.5.1. Análisis FODA

**Tabla 13 - 3: FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p><b>F1.</b> Organigramas actualizados  <b>F2.</b> Manual para otorgar créditos.  <b>F3.</b> Valores cooperativos y participativos  <b>F4.</b> Verificación sobre los límites de crédito que son permitidos.  <b>F5.</b> Evaluaciones constantes a los miembros que conforman la cartera de crédito.  <b>F6.</b> Evaluaciones constantes sobre el conocimiento de los créditos  <b>F7.</b> Argumentos legales en relación al sistema financiero popular y solidario como se establece en el Ruc de la cooperativa  <b>F8.</b> Contabilización de créditos</p>	<p>D1. El código de ética existente no se encuentra actualizado.  D2. El personal del área de crédito omite el cumplimiento de algunas funciones  D3. Existe duplicidad de funciones  D4. El personal no recibe capacitaciones constantes  D5. No se cumple con las estrategias planteadas para disminuir el índice de riesgos  D6. No existe verificación sobre los límites de créditos vinculados que son permitidos.  D7. No existe un análisis periódico en el cual se revise el estado de la cartera de crédito  D8. No existe actualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos  D9. No existen manuales de crédito y gestión de cobranza actualizados  D10. Las responsabilidades del personal no se cumplen de acuerdo a lo establecido en los manuales  D11. El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.  D12. Las políticas no se encuentran actualizadas de acuerdo a la Normativa SEPS  D13. No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito  D14. Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p><b>O1.</b> Tasa de interés Activa  <b>O2.</b> Inflación  <b>O3.</b> Factores Políticos  <b>O4.</b> Factores Legales</p>	<p><b>A1.</b> PIB  <b>A2.</b> Inflación  <b>A3.</b> Tasa de Interés Pasiva  <b>A4.</b> Tecnología  <b>A5.</b> Desempleo</p>

Fuente: Información propia

Elaborado por: Cocha, M. 2021

### 3.5.2. Cuestionario de Control Interno

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS”				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
AÑO 2020				
No.	PREGUNTAS	Ponderación		OBSERVACIÓN
		Calificación Obtenida	Puntaje Óptimo	
1	¿El personal conoce claramente la misión y visión de la entidad?	5	6	
2	¿La cooperativa dispone de organigramas actualizados?	6	6	
3	¿La cooperativa dispone de un código de ética actualizado?	4	6	D1. El código de ética existente no se encuentra actualizado.
4	¿Existen valores corporativos en la institución?	5	6	
5	¿Las políticas para otorgar créditos son de manera formal?	5	6	
6	¿Es de conocimiento para cada miembro la responsabilidad que implica el control interno en la Cooperativa?	3	6	D2. El personal del área de crédito omite el cumplimiento de algunas funciones
7	¿Están claramente definidas las funciones del personal de crédito y cobranza	4	6	D3. Existe duplicidad d funciones
8	¿Se capacita constantemente al personal de crédito y cobranza?	3	6	D4. El personal no recibe capacitaciones constantes
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>48</b>	<b>Puntuación óptima</b>
<b>Porcentaje calificación obtenida</b>		<b>73%</b>	<b>100%</b>	<b>% Calificación máxima</b>

Luego de realizar la evaluación de Control Interno con el componente de Ambiente Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus se obtiene el siguiente resultado mediante la medición del nivel de confianza y nivel de riesgo para la cartera de crédito.

<b>%</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
<b>76% - 95%</b>	Alto	Bajo
<b>51% - 75%</b>	Moderado	Moderado
<b>15% - 50%</b>	Bajo	Alto

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{35}{48}$$

**Nivel de confianza = 73% Moderado**

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 73\%$$

**Nivel de riesgo = 27% Moderado**

En base a la matriz establecida se ha obtenido el 73% de nivel de confianza por lo que se determina como moderado para la Cooperativa, ya que, si dispone de organigramas, código de ética definidos para el actuar del personal, sin embargo, no se cumplen a cabalidad y no se aplican adecuadamente al momento de otorgar créditos obteniendo así un nivel de riesgo moderado del 27%.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS”</b>				
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
<b>AÑO 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>Calificación Obtenida</b>	<b>Puntaje Óptimo</b>	
1	¿Se ha efectuado Auditorías Internas en la entidad?	6	6	
2	¿La gerencia ha establecido estrategias para mitigar los posibles riesgos que se pueda presentar?	4	6	D5. No se cumple con las estrategias planteadas para disminuir el índice de riesgos
3	¿Se constata que se otorgue créditos vinculados con un limitante?	4	6	D6. No existe verificación sobre los límites de créditos vinculados que son permitidos.
4	¿El personal conoce todos los procedimientos establecidos en los manuales de crédito?	6	6	
5	¿Se realizan análisis del proceso en la cartera de crédito?	4	6	D7. No existe un análisis periódico en el cual se revise el estado de la cartera de crédito
6	¿Se da paso para nuevas propuestas que mejoren las políticas y reglamentos de crédito?	4	6	D8. No existe actualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos
7	¿Existen procesos establecidos para todo lo referente a la cartera de crédito?	4	6	D9. No existen manuales de crédito y gestión de cobranza actualizados

8	¿Los documentos contables son de manera ordenada para su mejor acceso?	6	6	
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>48</b>	<b>Puntuación óptima</b>
<b>Porcentaje calificación obtenida</b>		<b>79%</b>	<b>100%</b>	<b>% Calificación máxima</b>

Luego de realizar la evaluación de Control Interno con el componente de Actividades de Control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus se obtiene mediante la medición del nivel de confianza y nivel de riesgo para la cartera de crédito.

%	CONFIANZA	RIESGO
76% - 95%	Alto	Bajo
51% - 75%	Moderado	Moderado
15% - 50%	Bajo	Alto

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{38}{48}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 79\% \text{ Moderado}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 79\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 21\% \text{ Moderado}$$

Una vez realizado la matriz se ha determinado que el nivel de confianza es del 79% definiéndolo como moderado, por otra parte, como Riesgo tenemos el 21% porcentaje que representa un Riesgo Moderado, determinando que, si existen políticas adecuadas para la cartera de crédito, pero no existen manuales actualizados lo que afecta en las actividades de control.



<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS”</b>				
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
<b>AÑO 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>Calificación Obtenida</b>	<b>Puntaje Óptimo</b>	
1	¿En la cooperativa los riesgos están especificados según su nivel de importancia?	2	6	D5. No se cumple con las estrategias planteadas para disminuir el índice de riesgos
2	¿Se verifica que los encargados de aprobar los crédito no realicen también el control de los riesgos?	3	6	D3. Existe duplicidad d funciones
3	¿Se ha verificado que los manuales de crédito sean claros en relación a las responsabilidades?	3	6	D10. Las responsabilidades del personal no se cumplen de acuerdo a lo establecido en los manuales
4	¿El Consejo de Administración actualiza constantemente las políticas de crédito para que se encuentren acorde a las características de la entidad?	1	6	D11. El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.
5	¿Las políticas establecidas para otorgar créditos están bajo el sustento legal?	5	6	
6	¿Se realizan las políticas para otorgar el crédito en función a las características de la institución	3	6	D12. Las políticas no se encuentran actualizadas de acuerdo a la Normativa SEPS

7	¿Existe un inventario de todos los manuales de procedimientos que existe en la entidad y los mismo están actualizados?	1	6	D9. No existen manuales de crédito y gestión de cobranza actualizados
8	¿El sistema de control que maneja la cooperativa, permite controlar los límites de exposición de riesgo?	2	6	D5. No se cumple con las estrategias planteadas para disminuir el índice de riesgos
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>48</b>	<b>Puntuación óptima</b>
<b>Porcentaje calificación obtenida</b>		<b>42%</b>	<b>100%</b>	<b>% Calificación máxima</b>

Luego de realizar la evaluación de Control Interno con el componente de Evaluación de riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se obtiene los siguientes resultados, mediante la medición del nivel de confianza y nivel de riesgo para la cartera de crédito.

<b>%</b>	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
<b>76% - 95%</b>	Alto	Bajo
<b>51% - 75%</b>	Moderado	Moderado
<b>15% - 50%</b>	Bajo	Alto

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{20}{48}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 42\% \text{ Moderado}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 42\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 58\% \text{ Alto}$$

Una vez realizada la matriz se ha determinado que el nivel de confianza es del 42% definiéndolo como Bajo dado que no existe una norma concreta para administrar los riesgos de créditos, así como también se ha obtenido el 58% sobre el riesgo definiéndolo al mismo como Alto, ya que no existen normas claras que ayuden a minimizar el riesgo en la concesión de créditos y gestión de cobranza.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS”</b>				
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
<b>AÑO 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>Calificación Obtenida</b>	<b>Puntaje Óptimo</b>	
1	¿Se comunica los aspectos más importantes del control interno de la cartera de crédito de la cooperativa?	3	6	D13. No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito
2	¿Existe la difusión de los procesos y políticas para los empleados dentro de la cooperativa que aporte a la cartera de crédito?	3	6	D13. No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito
3	¿Se contabiliza toda la cartera de crédito otorgada a los clientes por parte de la entidad?	5	6	
4	¿Se facilita la información necesaria al auditor interno para que pueda presentar soluciones que minimicen los riesgos ?	3	6	D2. El personal del área de crédito omite el cumplimiento de algunas funciones
5	¿Se restringe el acceso a internet?	5	6	
6	¿Se comunica a los clientes sobre los saldos adeudados?	5	6	
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>36</b>	<b>Puntuación óptima</b>
<b>Porcentaje calificación obtenida</b>		<b>72%</b>	<b>100%</b>	<b>% Calificación máxima</b>

Luego de realizar la evaluación de Control Interno con el componente de Información y Comunicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se obtiene los siguientes resultados mediante la medición del nivel de confianza y nivel de riesgo para la cartera de crédito.

%	CONFIANZA	RIESGO
76% - 95%	Alto	Bajo
51% - 75%	Moderado	Moderado
15% - 50%	Bajo	Alto

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{24}{36}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 67\% \text{ Moderado}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 67\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 33\% \text{ Moderado}$$

Luego de haber establecido la respectiva matriz de resultados se ha obtenido el 67% de nivel de confianza el cual se determina como moderado puesto que el Dpto. de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza mantiene una información que ayude en la mayor parte a un mejor cumplimiento de objetivos departamentales, el Riesgo es moderado con el 33% debido a que dicha información en su totalidad no se encuentra actualizada y también debido a que el ingreso al sistema de créditos es sumamente confidencial y tardío al momento de solicitarlo.

<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “OSCUS”</b>				
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>				
<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
<b>AÑO 2020</b>				
<b>No.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>Calificación Obtenida</b>	<b>Puntaje Óptimo</b>	
1	¿Desarrollan planes de contingencia con la finalidad de minimizar riesgos?	3	6	D8. No existe actualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos
2	¿La Cooperativa dispone de un sistema que permita el monitoreo del riesgo de crédito y la gestión de cobranza?	5	6	
3	¿Se verifica que la base de datos de la institución sea suficiente para controlar los riesgos?	4	6	
4	¿La Cooperativa cuenta con un plan de acción para controlar los riesgos al momento de realizar la gestión de cobranza?	1	6	D9. No existen manuales de crédito y gestión de cobranza actualizados
5	¿Se realiza evaluaciones constantes a los trabajadores del área de crédito?	3	6	D14. Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes
6	¿Existe un supervisor para el cumplimiento de colocaciones de créditos en la institución?	3	6	D3. Existe duplicidad de funciones
7	¿La alta gerencia evalúa para conocer la situación actual de la Cooperativa?	5	6	

8	¿ Se revisa el historial de pago de los clientes para otorgar nuevos créditos?	3	6	D2. El personal del área de crédito omite el cumplimiento de algunas funciones
<b>Total</b>		<b>27</b>	<b>48</b>	<b>Puntuación óptima</b>
<b>Porcentaje calificación obtenida</b>		<b>56%</b>	<b>100%</b>	<b>% Calificación máxima</b>

Luego de realizar la evaluación de Control Interno con el componente de supervisión y monitoreo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus se obtiene mediante la medición del nivel de confianza y nivel de riesgo para la cartera de crédito.

%	CONFIANZA	RIESGO
<b>76% - 95%</b>	Alto	Bajo
<b>51% - 75%</b>	Moderado	Moderado
<b>15% - 50%</b>	Bajo	Alto

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje óptimo}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{27}{48}$$

$$\text{Nivel de confianza} = 56\% \text{ Moderado}$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 100\% - 56\%$$

$$\text{Nivel de riesgo} = 44\% \text{ Moderado}$$

Luego de haber establecido la respectiva matriz de resultados se ha obtenido el 56% de nivel de confianza determinándolo como Moderado y un nivel de riesgo del 44% definido como Moderado, puesto que no se realiza evaluaciones constantes al personal para poder conocer si cumplen cada una de sus actividades, también es necesario que se disponga de información de cada uno de los socios en relación al riesgo del área de crédito.

### **3.5.3. Presentación del Informe**

Ambato, 19 agosto 2019

**Dr.**

Klever Ortiz

**GERENTE GENERAL DE LA COAC OSCUS LTDA.**

#### **De mi consideración**

He realizado la respectiva Evaluación al Control interno de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., Es importante comunicar que la gerencia es responsable de la, integridad, elaboración y presentación de la información financiera, así como de mantener una organización segura de control interno para el logro de los objetivos de la institución. La evaluación del control interno realizada ha permitido detectar todas las debilidades que pudiesen existir en el Control Interno de la Cartera de Crédito, pues fue elaborada de acuerdo a cada una de las pruebas sustentatorias así como también con cada uno de los registros presentados por el departamento evaluado. Sin embargo, la evaluación realizada arrojó como resultado varias anomalías que pueden afectar en las operaciones de registros y proceso de concesión de créditos y gestión de cobranza de la cooperativa, así como también en su liquidez. Por lo que se hace las siguientes recomendaciones en base a las debilidades encontradas en el estudio de control interno:

**D1.-** Código de Ética desactualizado

**R1.-** Se recomienda dar seguimiento continuo al tiempo establecido para la actualización del Código de Ética, así como también crear un Plan Estratégico sobre limitación de tiempo a los encargados de la renovación de Reglamentos y Códigos institucionales.

**D2.-** Omisión de funciones por parte del personal de crédito

**R2.-** Se recomienda controlar la correcta realización de las actividades de sus colaboradores de manera semanal, con el objetivo de evitar que al momento de examinar el perfil del cliente para un crédito se omita algunos procedimientos descritos en dicho Manual, por parte del personal.

**D3.-** El personal de crédito no recibe capacitaciones constantes

**R3.-** Se recomienda programar capacitaciones constantes para el personal de Crédito ya que es importante que se los capacite puesto que del correcto cumplimiento de objetivos de este departamento depende la estabilidad económica de la entidad.

**D4.-** Incumplimiento de estrategias para minimizar el índice de riesgo

**R4.-** Se recomienda controlar que las estrategias implementadas para minimizar los riesgos se cumplan en su tiempo, así como también al Consejo de Administración revisar que las estrategias se las actualice de manera constante.

**D5.-** No se verifica el límite de créditos vinculados permitidos

**R5.-** Se recomienda solicitar a TIC una Base de Datos de todo lo relacionado a trabajadores vinculados con los clientes y socializarlo con el Dpto. de Crédito, para evitar que exista sobrepaso del límite de créditos vinculados permitidos por el Comité de Crédito

**D6.-** No se realiza un análisis periódico del estado de la cartera de crédito

**R6.-** Se recomienda al Jefe de Crédito dar cumplimiento continuo del estado de la cartera de crédito, así como también a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Crédito que señala que se debe presentar un informe trimestral del estado de la cartera de crédito a Gerencia, para poder tomar decisiones sobre los hallazgos.

**D7.-** Desactualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos

**R7.-** Establecer políticas y procedimientos en la concesión de préstamos, manejar la información de los expedientes con sus respaldos necesarios de manera que evidencien que la información consignada sea verídica y sirva para un adecuado análisis de los sujetos de crédito.

**D8.-** Manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados

**R8.-** Es indispensable que se mantenga actualizado el Manual de Crédito con nuevos lineamientos establecidos por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, posteriormente se debe capacitar a todo el personal inmerso en la gestión de crédito, efectuar evaluaciones periódicas de su conocimiento y cumplimiento, los resultados obtenidos de este último servirán para medir la gestión del personal de esta área.

**D9.-** El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.

**R9.-** Se recomienda resolver de manera oportuna las reformas solicitadas por el Jefe de Crédito a las políticas de concesión de créditos y gestión de cobranza para poder dar un mejor servicio a los clientes



**D10.-** No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito

**R10.-** Se recomienda al Gerente poner énfasis en fomentar canales de comunicación entre los trabajadores del dpto. de crédito para que así respondan a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.

**D11.-** Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes

**R11.-** Se recomienda al Jefe de Créditos coordinar conjuntamente con el Gerente la presentación de un plan de evaluación para todo el personal de crédito, a fin de obtener mejores resultados por parte de los mismos.

**Atentamente;**

Dr. Alberto Patricio Robalino

**SUPERVISOR**

### 3.5.4. Matriz de Hallazgos

Tabla 84 - 3: Hallazgos de control interno

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
1	Código de Ética desactualizado	Según el Estatuto de la cooperativa en su Capítulo X referente al Consejo de Administración en su Art.79. Atribuciones señala que, dicho Consejo será el encargado de: <b>“Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo; Proponer a la Asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia”</b> ; así como también en su Capítulo XIV en su Art. 88.- Atribuciones, dispone: <b>“Cumplir y hacer cumplir el Código de Buenas Prácticas de Gobierno Cooperativo en el Ámbito de su Competencia”</b> .	Incumplimiento por parte del Consejo de Administración con las políticas y tiempos de actualización que establece el Estatuto y Reglamento Interno de la institución	Las funciones no se cumplen en base a principios y valores en el desarrollo de las mismas.	Al Consejo de Administración se recomienda dar seguimiento continuo al tiempo de actualización del Código de Ética, así como también crear un Plan Estratégico sobre limitación de tiempo para renovación de Reglamentos y Códigos institucionales.

Fuente: Información propia

Elaborado por: Cocha, M. 2021

**Tabla 95 - 3:** Hallazgos de control interno 2

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
2	Omisión de funciones por parte del personal de crédito	Según el Manual de Procedimientos de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza en su procedimiento 3 dispone: <b>“El Jefe de Créditos será el responsable de controlar el desarrollo de las actividades diarias del personal mediante la entrega de una planificación de actividades con su respectivo tiempo de cumplimiento”.</b>	Los trabajadores no tienen todos los procedimientos claros de las funciones que son de su responsabilidad	El trabajo desempeñado será erróneo lo que provoca atrasos en el manejo de la información de créditos.	Al Jefe de Créditos se recomienda controlar la correcta realización de las actividades de sus colaboradores de manera semanal, con el objetivo de evitar que al momento de examinar el perfil del cliente para un crédito se omita algunos procedimientos descritos en dicho Manual.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 106 - 3:** Hallazgos de control interno 3

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
3	El personal de crédito no recibe capacitaciones constantes	Según el Estatuto de la Cooperativa en su Cap. X referente al Consejo de Administración en su Art. 79.- Atribuciones, dispone: <b>“Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos”</b> .	Los trabajadores no conocen de forma adecuada todos los procesos y actividades que deben realizar	Los empleados toman mucho tiempo para familiarizarse con todas las actividades referentes a los créditos.	Al Departamento de Trabajo Social se recomienda programar capacitaciones constantes para el personal de Crédito ya que es importante que se los capacite puesto que del correcto cumplimiento de objetivos de este departamento depende la estabilidad económica de la entidad, así como también al Consejo de Administración aprobar rápidamente dichas propuestas de capacitación.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 117 - 3:** Hallazgos de control interno 4

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIONES
4	Incumplimiento de estrategias para minimizar el índice de riesgo	En el Estatuto Cooperativista, en su Cap. X referente al Consejo de Administración dispone en su Art. 79 Atribuciones: <b>“Aprobar y revisar anualmente las estrategias de negocios y las principales políticas de la Cooperativa”</b> . Con la finalidad de minimizar riesgos que afecten a la liquidez de la entidad.	Ausencia de compromiso de los trabajadores para el cumplimiento de las estrategias planteadas	No se cumplen efectivamente las los objetivos y metas institucionales	Se recomienda al Jefe de Crédito debe desarrollar parámetros de medición e identificación de eventos de riesgo de la cartera de crédito y diseñar un Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, que permita contrarrestar inmediatamente los efectos del incremento de la morosidad

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 18 - 3:** Hallazgos de control interno 5

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
5	No se verifica el límite de créditos vinculados permitidos	Según el Reglamento dispuesto para el Comité de Créditos dispone: <b>“Elaborar una base de datos donde se identifique todos los créditos vinculados efectuados”</b> . Asi como también en el Manual de Procedimientos para Atención al Cliente en su procedimiento 5 dispone: <b>“Controlar el tipo de vinculación familiar entre trabajadores y clientes, mediante una base de datos actualizada constantemente”</b> .	No se dispone de un listado completo de los socios y sus familiares vinculados	No se identifica a las personas vinculadas por lo tanto no se lleva un adecuado control de los límites de crédito	Al Comité de Crédito se recomienda solicitar a TIC una Base de Datos de todo lo relacionado a trabajadores vinculados con los clientes y socializarlo con el Dpto. de Crédito, para evitar que no exista más de lo acordado en lo que son créditos vinculados.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 19 - 3:** Hallazgos de control interno 6

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
6	No se realiza un análisis periódico del estado de la cartera de crédito	Según el Reglamento Crédito de la cooperativa, dispone: <b>“El Jefe de Crédito deberá presentar un análisis trimestral del estado de la Cartera de Crédito, con la finalidad de dar a conocer los índices de morosidad y poder dar seguimiento a los mismos”.</b>	Incumplimiento de la Norma 129-2015-F de la SEPS, así como del Reglamento Interno de Crédito de la Cooperativa	Se eleven los niveles de morosidad, debido a que no existe una estandarización	Se recomienda al Jefe de Crédito dar seguimiento continuo del estado de la cartera de crédito, así como también a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Crédito que señala que se debe presentar un informe trimestral del estado de la cartera de crédito a Gerencia, para poder tomar decisiones oportunas.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 120 - 3:** Hallazgos de control interno 7

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIONES
7	Desactualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos	En el Estatuto de la Cooperativa en su Cap. XIV referente al Gerente en su Art. 88.- Atribuciones dispone: <b>“Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos”</b> , con la finalidad de dar cumplimiento total a los objetivos departamentales.	Falta de compromiso y responsabilidad por parte del Gerente, ya que no existe un seguimiento continuo en verificar el cumplimiento de procedimientos del personal.	Errores y omisión en sus actividades	Se recomienda al Gerente establecer políticas y procedimientos en la concesión de préstamos, manejar la información de los expedientes con sus respaldos necesarios de manera que evidencien que la información consignada sea verídica y sirva para un adecuado análisis de los sujetos de crédito.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Tabla 131 - 3:** Hallazgos de control interno 8

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIONES
8	Manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados	Según el Reglamento Interno del Dpto. Crédito dispone: <b>“El Manual de Procedimiento de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza debe ser actualizado anualmente”</b> . Así como también en el Estatuto en su Cap. X Art. 79.- Atribuciones dispone: <b>“Aprobar y revisar anualmente las estrategias de negocios y las principales políticas de la Cooperativa”</b> .	Falta de Gestión del Comité de Crédito, no se han propuesto modificaciones al Manual,	Errores en los procesos, incumplimientos a la normativa vigente, así como también incumplimiento de objetivos	posteriormente capacitar a todo el personal inmerso en la gestión de crédito, efectuar evaluaciones periódicas de su conocimiento y cumplimiento, los resultados obtenidos de este último servirán para medir la gestión del personal de esta área.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 142 - 3:** Hallazgos de control interno 9

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIONES
9	El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.	El Art 44 del Reglamento a la LOES establece que: <b>“El Gerente General mensualmente debe informar al Consejo de Administración sobre la marcha administrativa, operativa y financiera de la entidad así como también las reformas a realizarse”</b> .	No se prioriza los temas relacionados a reformas en las políticas y procedimientos de créditos por parte de Gerencia	Incumplimiento a la normativa, posibles sanciones, incremento de las provisiones, disminución de la rentabilidad y la solvencia	Al Gerente se recomienda resolver de manera oportuna las reformas solicitadas por el Jefe de Crédito a las políticas de concesión de créditos y gestión de cobranza así como también al Consejo de Administración se recomienda aprobar rápidamente dichas reformas.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 153 - 3:** Hallazgos de control interno 10

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIONES
10	No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito	De acuerdo al Estatuto de la Cooperativa, en su Cap. XIV referente al Gerente Art. 88.- Atribuciones dispone: <b>“Promover de los valores y principios cooperativos y la filosofía institucional”</b> .	Existen ciertas diferencias en la mayoría de funcionarios y los directivos no se han preocupado por llevar un protocolo de integración y comunicación laboral.	No se ha fortalecido la comunicación creando incomodidad al momento de realizar las actividades provocando pérdida de tiempo en cumplimiento de objetivos	Se recomienda al Jefe de Crédito así como también la Gerente poner énfasis en fomentar canales de comunicación entre los trabajadores del dpto. de crédito para que así respondan a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 164 - 3:** Hallazgos de control interno 11

MATRIZ DE HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO					
N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIONES
11	Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes	En el Reglamento Interno del Dpto. Crédito se dispone: <b>“Evaluar al personal de crédito, con la finalidad de conocer el nivel de cumplimiento de objetivos estratégicos así como también el nivel de conocimiento de aplicación de los procedimientos internos en el cumplimiento de sus actividades”.</b>	El desconocimiento por parte del Jefe de Crédito en realizar las evaluaciones al personal, provoca que los trabajadores no mantengan revisiones constantes de los procedimientos a seguir para la concesión de créditos y gestión de cobranza.	El personal no ha podido cumplir de manera eficiente y eficaz con sus responsabilidades ocasionando que el personal no esté acorde a los cambios.	Se recomienda al Jefe de Créditos coordinar conjuntamente con el Gerente la presentación de un plan de evaluación para todo el personal de crédito , a fin de obtener mejores resultados por parte de los mismos.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 175 - 3:** Indicadores 1

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
1	Código de Ética desactualizado	Verificar que el Código de ética implementado, haya sido actualizado mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno con la finalidad que las actividades del personal se desarrollen en base a valores y principios cooperativistas.	$N^{\circ}$ de actualizaciones del Código realizadas en el período/ Total de actualizaciones del Código programadas en el período.	Cualitativos	Anual	Gerencia	$4/10=0,40$ $0,40*100%=40\%$	Del 100% de actualizaciones al Código de Ética durante el período, la cooperativa ha actualizado solamente en un 40% su Código de Ética, ocasionando así que las actividades del personal no se cumplan en base a valores y principios.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 186 - 3:** Indicadores 2

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
2	Omisión de funciones por parte del personal de crédito	Analizar el cumplimiento de funciones del personal mediante un plan estratégico de trabajo para el dpto. de crédito, con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento de funciones y tiempo establecido para las mismas.	N° de funciones omitidas por el personal en el período/Total de funciones programadas para el personal en el período	Cualitativos	Bimestral	Comité de crédito	$175/200=$ $0,88$ $0,88*100%=$ <b>88%</b>	Del 100% de funciones establecidas en un Plan de Trabajo para el personal durante el período, el personal a incumplido varias actividades en un 88% ocasionando así que exista varias inconformidades al momento de la concesión de créditos.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 197 - 3:** Indicadores 3

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
3	El personal de crédito no recibe capacitaciones constantes	Examinar el Plan de Capacitaciones establecido por parte de la Comisión de Educación y Asistencia al Socio mediante encuestas realizadas al personal con la finalidad de dar un seguimiento de si existen capacitaciones programadas para el personal de crédito	N° de capacitaciones al personal ejecutadas en el período/Total capacitaciones al personal programadas en el período	Administrativo	Trimestral	Comité de crédito	$5/12 = 0,42$ $0,42 * 100\% = 42\%$	Del 100% de capacitaciones programadas para el personal de crédito durante el período solamente se han ejecutado un 42% de las mismas, ocasionando así la desactualización de información sobre créditos por parte del personal

Fuente: Información propia

Elaborado por: Cocha, M. 2021

**Tabla 28 - 3:** Indicadores 4

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
4	Incumplimiento de estrategias para minimizar el índice de riesgo	Verificar el cumplimiento de las estrategias para minimizar el índice de riesgo mediante la aplicación de indicadores de gestión con la finalidad de saber si existen dichas estrategias.	N° de estrategias para minimizar el índice de riesgo cumplidas en el período/ Total de estrategias para minimizar el índice de riesgo programadas en el período	Gestión	Semestral	Gerencia	$95/180 = 0,53$ $0,53 * 100\% =$ <b>53%</b>	Del 100% de estrategias implementadas para minimizar el índice de riesgo durante el período no se ha cumplido las mismas en un 53%, ocasionando así que el índice de riesgo no reduzca su porcentaje.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



**Tabla 29 - 3:** Indicadores 5

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
5	No se verifica el límite de créditos vinculados permitidos	Verificar los créditos vinculados emitidos por la entidad mediante una base de datos proporcionada por la misma para así mitigar el sobrepaso del límite de este tipo de créditos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de verificaciones de créditos vinculados permitidos realizados en el período}}{\text{Total de créditos vinculados permitidos programados en el período}}$	Solvencia	Semestral	Comité de crédito	$16\% \cdot 36 = 0,83$ $0,83 \cdot 100\% = 83\%$	De un total de 36 créditos vinculados permitidos en la cooperativa durante el período, la entidad no verifica en un 83% que no se emita este tipo de créditos.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 200 - 3:** Indicadores 6

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
6	No se realiza un análisis periódico del estado de la cartera de crédito	Evaluar el estado de la cartera de crédito mediante la aplicación de indicadores financieros con la finalidad de mantener actualizado el estado de morosidad y riesgo a la liquidez de la entidad	$N^{\circ}$ de análisis realizados a la cartera de crédito en el período/Total de análisis a la cartera de crédito programados en el período	Eficacia	Trimestral	Comité de crédito	$22/35 = 0,63$ $0,63 * 100\% = 63\%$	De un total de 35 análisis programados para la cartera de crédito durante el período, los mismos no son ejecutados en un 63%, ocasionando así que no exista evidencia del estado de la cartera de crédito

Fuente: Información propia

Elaborado por: Cocha, M. 2021

**Tabla 211 - 3:** Indicadores 6

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
7	Desactualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos	Analizar el tiempo de actualización de propuestas para la mejora continua de los procedimientos de captación y recuperación de créditos mediante la revisión de Reglamentos Internos con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actualización de propuestas de mejoramiento realizadas en el período}}{\text{Total de propuestas de mejoramiento establecidas en el período}}$	Eficiencia	Anual	Gerencia	$\frac{50}{85} = 0,59$ $0,59 * 100\% = 59\%$	De un 100% de propuestas actualizadas para el mejoramiento de la captación y recuperación de créditos mediante el período solamente se han receptado en un 59% dichas propuestas ocasionando así que se retrase el cumplimiento de objetivos.

Fuente: Información propia

Elaborado por: Cocha, M. 2021

**Tabla 32 - 3:** Indicadores 8

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
8	Manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados	Revisar las fechas de las últimas actualizaciones realizadas a los Manuales de Procedimientos de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranzas mediante un planificación de tiempos con el objetivo de brindar un mejor asesoramiento a los clientes	N° de actualizaciones ejecutadas a los manuales en el período/Total de actualizaciones a los manuales programadas en el período	Gestión	Anual	Gerente	$12/28 = 0,43$ $0,43 * 100\% = 43\%$	De un 100% de actualizaciones de manuales de concesión de créditos y gestión de cobranza sugeridas a la cooperativa en el período, solo se ha cumplido en un 43% debido a la pandemia que se presentó a nivel mundial ocasionando así que las actividades del personal no se cumplan correctamente.

Fuente: Información propia

Elaborado por: Cocha, M. 2021

**Tabla 33 - 3:** Indicadores 9

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
9	El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.	Verificar que las reformas a las políticas de crédito sean resueltas de manera oportuna por el Consejo de Administración mediante una entrevista al Presidente del Consejo para así dar seguimiento a la correcta aplicación de las mismas.	N° de reformas a las políticas de crédito aprobadas por el C.A en el período/Total de reformas a las políticas de crédito presentadas al C.A en el período	Solvencia	Semestral	C.A	$8/12 = 0,67$ $0,67 * 100\% =$ <b>67%</b>	Del 100% de reformas programadas a las políticas de crédito y resueltas por el Consejo de Administración de manera oportuna durante el período solo han sido resueltas un 67%, ocasionando así que las actividades del personal se ejecuten con procedimientos antiguos.

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 224 - 3:** Indicadores 10

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
10	No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito	Verificar que exista un programa de responsabilidad social entre el personal del área de crédito mediante una encuesta al personal con la finalidad de conocer el nivel de comunicación entre los mismos.	$N^{\circ}$ de programas de responsabilidad social realizados en el período/Total de programas de responsabilidad social sugeridos en el período	Cumplimiento	Semestral	Comité de crédito	$5/12=0,42$ $0,42*100%=42\%$	De un total de 12 programas de responsabilidad social sugeridos al Gerente para su aprobación durante el período solamente el 42% ha sido ejecutado, ocasionando así que la comunicación entre el personal de dicha área no sea efectiva y no se pueda cumplir con los objetivos propuestos..

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

**Tabla 35 - 3:** Indicadores 11

MATRIZ DE INDICADORES								
N	Debilidades	Objetivo Estratégico	Fórmula	Tipo	Frecuencia	Responsable	Aplicación Fórmula	Análisis
11	Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes	Conocer el número de evaluaciones que han sido aplicadas al personal de crédito por parte del Jefe Departamental mediante la aplicación de un examen de conocimientos con el fin de conocer el nivel de conocimiento del personal en el área de crédito	$N^{\circ}$ de empleados evaluados en el período/Total empleados existentes en el período	Administración	Semestral	Comité de crédito	$13/20 = 0,65$ $0,65 * 100\% = 65\%$	De un total de 20 empleados a evaluar durante el período solamente el 65% de los mismos han realizado dicho proceso ocasionando así que se desconozca el nivel de conocimiento de procesos del personal

Fuente: Información propia

Elaborado por: Cocha, M. 2021

### 3.5.5. Hoja de Descripción de Procesos

**Tabla 236 - 3:** Departamento de crédito

No.	Procedimiento	Responsable	Tiempo
1	Recepción de los requisitos para otorgar el crédito	Oficial de crédito	1 día
2	Evaluación de la información entregada	Oficial de crédito	1 día
3	Análisis del perfil económico del cliente, así como del Buró de Crédito	Oficial de Crédito	1 día
4	Revisión y visto bueno de la carpeta del cliente	Jefe de Crédito	1 día
5	Reunión del Comité de Crédito para la concesión del Crédito	Comité de Crédito	3 horas
6	Aprobación del Crédito	Comité de Crédito	1 día
7	Envío de los documentos aprobados del solicitante al Dpto. Financiero	Jefe Financiero	1 día
8	Desembolso del dinero a la cuenta del cliente	Jefe Financiero	1 hora
7	Seguimiento	Oficial de crédito	Cada mes
8	Recuperación administrativa	Oficial de crédito	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



### 3.5.6. Hoja de Flujogramas

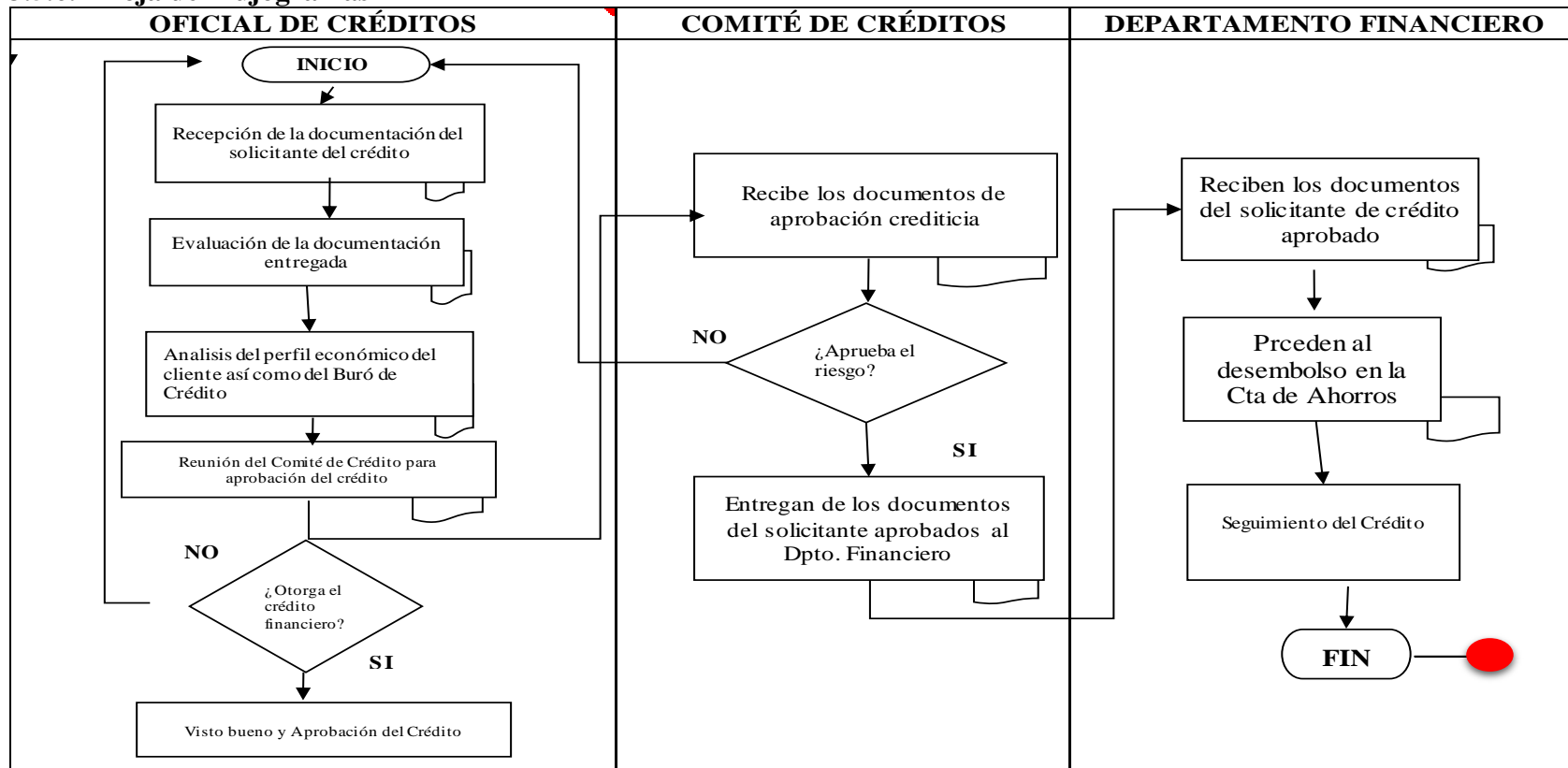


Figura 1 - 3: Procesos

Fuente: COAC Oscus,

Elaborado por: Cocha, M. 2021

### **3.5.7. Borrador del Informe**

**Dr.**

Klever Ortiz

**GERENTE GENERAL DE LA COAC OSCUS LTDA.**

Presente

#### **De mi consideración:**

Reciba un cordial saludo de Cocha Cocha Mayra Vanessa, Auditora Estudiante, mediante este documento me permito comunicarle a usted que como parte de mi trabajo de evaluación al control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el Dpto. de Crédito, realizado mediante la aplicación de cuestionarios de control interno, los resultados de este procedimiento es de exclusiva responsabilidad de la administración, obteniendo los siguientes hallazgos, y poniéndolos a su consideración con la finalidad corregir errores:

#### **D1.- Código de Ética desactualizado**

**R1.-** Al Consejo de Administración se recomienda dar seguimiento continuo al tiempo de actualización del Código de Ética, así como también crear un Plan Estratégico sobre limitación de tiempo para renovación de Reglamentos y Códigos institucionales.

#### **D2.- Omisión de funciones por parte del personal de crédito**

**R2.-** Al Jefe de Créditos se recomienda controlar la correcta realización de las actividades de sus colaboradores de manera semanal, con el objetivo de evitar que al momento de examinar el perfil del cliente para un crédito se omita algunos procedimientos descritos en dicho Manual.

#### **D3.- El personal de crédito no recibe capacitaciones constantes**

**R3.-** A la Comisión de Educación se recomienda programar capacitaciones constantes para el personal de Crédito ya que es importante que se los capacite puesto que del correcto cumplimiento de objetivos de este departamento depende la estabilidad económica de la entidad, así como también al Consejo de Administración aprobar rápidamente dichas propuestas de capacitación.

#### **D4.- Incumplimiento de estrategias para minimizar el índice de riesgo**

**R4.-** Se recomienda al Jefe de Crédito desarrollar parámetros de medición e identificación de eventos de riesgo de la cartera de crédito y diseñar un Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, que permita contrarrestar inmediatamente los efectos del incremento de la morosidad.

**D5.-** No se verifica el límite de créditos vinculados permitidos

**R5.-** Al Comité de Crédito se recomienda solicitar a TIC una Base de Datos de todo lo relacionado a trabajadores vinculados con los clientes y socializarlo con el Dpto. de Crédito, para evitar que no exista más de lo acordado en lo que son créditos vinculados.

**D6.-** No se realiza un análisis periódico del estado de la cartera de crédito

**R6.-** Se recomienda al Jefe de Crédito dar seguimiento continuo del estado de la cartera de crédito, así como también a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Crédito que señala que se debe presentar un informe trimestral del estado de la cartera de crédito a Gerencia, para poder tomar decisiones oportunas.

**D7.-** Desactualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos

**R7.-** Se recomienda al Gerente establecer políticas y procedimientos en la concesión de préstamos, manejar la información de los expedientes con sus respaldos necesarios de manera que evidencien que la información consignada sea verídica y sirva para un adecuado análisis de los sujetos de crédito.

**D8.-** Manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados

**R8.-** Se recomienda al Gerente presentar al Consejo de Administración una reforma al Manual de Procedimientos de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza de la entidad incorporando todas disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero posteriormente capacitar a todo el personal inmerso en la gestión de crédito, efectuar evaluaciones periódicas de su conocimiento y cumplimiento, los resultados obtenidos de este último servirán para medir la gestión del personal de esta área.

**D9.-** El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.

**R9.-** Al Gerente se recomienda resolver de manera oportuna las reformas solicitadas por el Jefe de Crédito a las políticas de concesión de créditos y gestión de cobranza, así como también al Consejo de Administración se recomienda aprobar rápidamente dichas reformas.

**D10.-** No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito

**R10.-** Se recomienda al Jefe de Créditos y al Gerente poner énfasis en fomentar canales de comunicación entre los trabajadores del dpto. de crédito para que así respondan a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.

**D11.-** Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes

**R11.-** Se recomienda al Jefe de Créditos coordinar conjuntamente con el Gerente la presentación de un plan de evaluación para todo el personal de crédito, a fin de obtener mejores resultados por parte de los mismos

De antemano le quedo muy agradecida por la debida atención que se le dé al presente documento con la finalidad de que el departamento de crédito cuente con un control interno eficiente.

**Atentamente;**

Dr. Alberto Patricio Robalino

**SUPERVISOR**

### 3.5.8. Informe final

## INFORME DE AUDITORIA DE GESTION



<b>Entidad:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
<b>Dirección:</b>	Joaquin Lalama 06 39 y Sucre
<b>Naturaleza:</b>	Evaluación al Control Interno
<b>Período:</b>	01 de Enero al 31 de Diciembre 2019

### Equipo Auditor:

<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor
Ing. Luis Gonzalo Merino	Jefe de Equipo
Mayra Vanessa Cocha	Estudiante

## CAPITULO I

### OBJETIVOS

#### Objetivo General

Evaluar el Control Interno de la Cartera de Crédito, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno con la finalidad de determinar la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los procesos realizados por el Dpto. de Crédito.

#### Objetivos Específicos

Evaluar el control interno de la concesión de créditos y gestión de cobranza mediante la valoración crediticia del prestatario con la finalidad de mitigar, transferir y eliminar el riesgo crediticio.

Valorar el control interno del área de crédito a través de la revisión de las políticas de crédito para determinar el grado del cumplimiento de las mismas.

#### Alcance

La Evaluación al Control Interno de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se realizará en el período correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

#### Base legal

<b>BASE LEGAL</b>	
Constitución del Ecuador	Ley de Régimen Tributario Interno
Ley de Economía Popular y Solidaria	Código de Trabajo
Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria	Estatuto Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
Ley de Instituciones Financieras	Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
Reglamento de la Ley de Cooperativas	

#### Misión

Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad, ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.

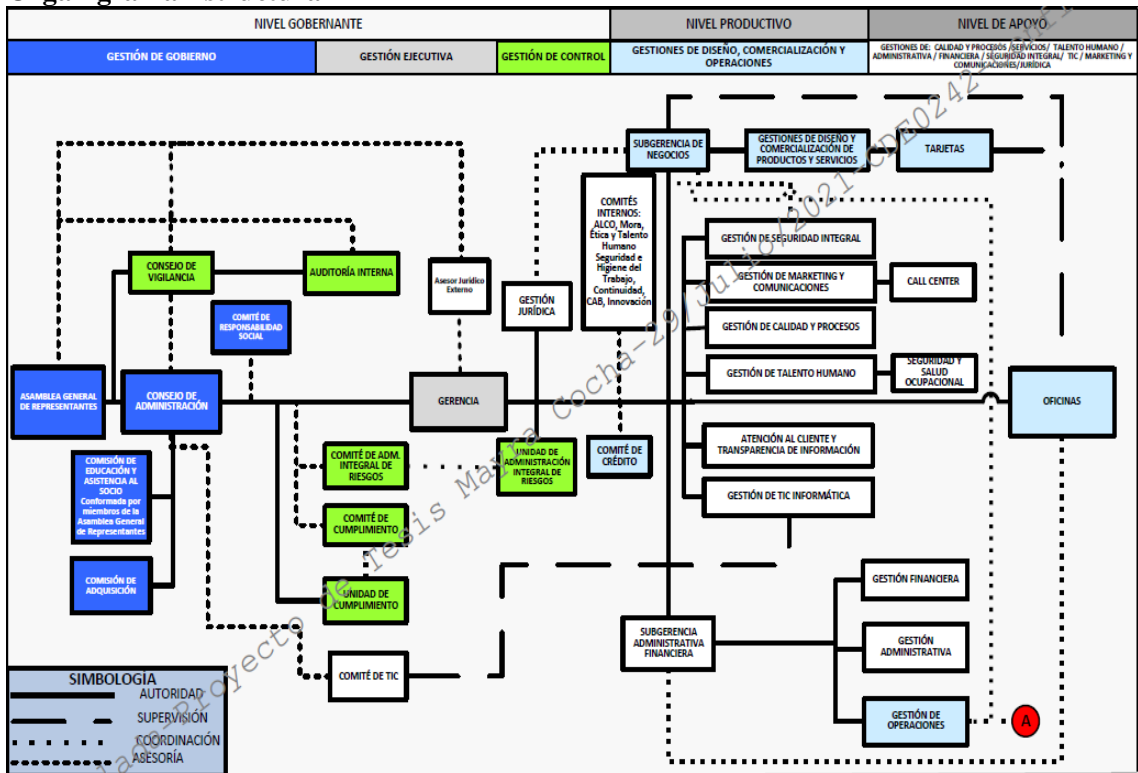
#### Visión

Ser una Cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.

### Nómina de Directivos y Funcionarios

Nombre y Apellido	Cargo
Dra. Thanya del Pilar Chimbo	Presidente del Consejo de Administración
Lic. Wilson Angueta	Presidente del Consejo de Vigilancia
Dr. Klever Ortíz	Gerente General
Lcda. Margarita Bustos	Secretaria de la Asamblea General
Dr. José Carrillo	Auditor Interno
Dra. María Antonieta Revelo	Contador Gneral

### Organigrama Estructural



## CAPITULO II

### **A la Asamblea General de Representantes de Socios de la Cooperativa**

En mi calidad de Supervisor del trabajo de Evaluación al Control Interno de la Cartera de Crédito realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., detallo las actividades que se realizó durante el período 2019 de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual institucional presentado a la SEPS.

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero dispone en su Art. 232. Responsabilidad del Auditor Externo. - **“Dictaminar sobre la suficiencia y efectividad de los sistemas de control interno, la estructura y procedimientos administrativos, y evaluarlos”**.

Para la obtención de las Debilidades a detallarse se realizó las siguientes actividades internas en la institución evaluada con la finalidad de obtener resultados claros y concisos:

- Verifiqué que el personal cumpla con los procedimientos establecidos para la concesión de créditos al momento de dar atención al cliente solicitante.
- Revisé las últimas actualizaciones realizadas al Código de Ética, así como también al Manual de Concesión de Créditos mediante solicitud al Gerente de entrega de los mismos.
- Constate que el Consejo de Administración apruebe las reformas sugeridas por el Jefe de Crédito en el tiempo establecido.
- Revise que la Comisión de Educación cuente con un plan de capacitaciones para el personal del área de crédito y sus tiempos a ejecutarse.
- Durante el periodo evaluado no se ha evaluado a todo el personal del área de crédito, por lo que evidencie que algunos trabajadores no tienen conocimiento de los procedimientos establecidos en los manuales internos.
- Verifique la existencia, difusión y cumplimiento de las políticas, estrategias y metodologías que permiten evaluar, controlar, administrar y mitigar los riesgos de la Cooperativa.

La evaluación realizada al Control Interno del departamento de crédito tuvo como propósito conocer el cumplimiento de los Procedimientos de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza, así como también la aplicación de la Normativa y el Reglamento Interno de la Cooperativa por parte del personal del Dpto. Crédito, dando a conocer a continuación cada una de las Debilidades encontradas durante el estudio realizado conjuntamente con sus respectivas recomendaciones a los encargados:



### **Título del Hallazgo. - Código de Ética desactualizado**

#### **Observación:**

La cooperativa no cuenta con un plan estratégico donde se incluya los tiempos establecidos para la actualización del Código de Ética, provocando así que los procedimientos a seguir por parte del personal no se rijan a principios y valores éticos.

#### **Conclusión:**

A falta de actualización del Código de Ética ha provocado que los procedimientos de concesión de créditos y gestión de cobranza no se los realice de manera transparente ocasionando así que exista incumplimiento de objetivos departamentales.

**Recomendación.** - Al Consejo de Administración se recomienda dar seguimiento continuo al tiempo de actualización del Código de Ética, así como también crear un Plan Estratégico sobre limitación de tiempo para renovación de Reglamentos y Códigos institucionales.

### **Título del Hallazgo. - Omisión de funciones por parte del personal de crédito**

#### **Observación**

Inadecuado control de actividades al personal por parte del Jefe de Créditos, lo que ocasiona que varias de las actividades importantes se omitan al momento de revisar las carpetas del cliente solicitante del crédito.

#### **Conclusión**

Incorrecto control por parte del Jefe de Crédito, en dar seguimiento al cumplimiento de funciones encomendadas al personal provocando así que el perfil del cliente solicitante no se lo evalué de manera correcta.

**Recomendación.** - Al Jefe de Créditos se recomienda controlar la correcta realización de las actividades de sus colaboradores de manera semanal, con el objetivo de evitar que al momento de examinar el perfil del cliente para un crédito se omita algunos procedimientos descritos en dicho Manual.

### **Título del Hallazgo. - El personal de crédito no recibe capacitaciones constantes**

#### **Observación**

La Comisión de Educación de la cooperativa, no planifica capacitaciones para el personal del área de crédito de manera constante, ocasionando que el personal no mantenga conocimientos actualizados sobre temas que conciernen al ámbito crediticio financiero.

#### **Conclusión**

La Comisión de Educación y Asistencia al Socio no realiza planificaciones constantes para organizar programas de capacitación al personal de crédito provocando así la desactualización de conocimientos del personal en el ámbito crediticio.

**Recomendación.** – A la Comisión de Educación se recomienda programar capacitaciones constantes para el personal de Crédito ya que es importante que se los capacite puesto que del correcto cumplimiento de objetivos de este departamento depende la estabilidad económica de la entidad, así como también al Consejo de Administración aprobar rápidamente dichas propuestas de capacitación.

**Título del Hallazgo. - Incumplimiento de estrategias para minimizar el índice de riesgo**

**Observación**

El Jefe de Créditos no realiza verificaciones constantes al personal sobre el cumplimiento de las estrategias implementadas para minimizar el riesgo crediticio, provocando así que el índice de riesgo no minimice su porcentaje y por ende afecte a la liquidez de la entidad.

**Conclusión**

No se da seguimiento continuo al cumplimiento de las estrategias planteadas para minimizar el riesgo crediticio provocando así que exista una variante de riesgo en la gestión de cobranza, así como también en el porcentaje de morosidad permitido.

**Recomendación.** - Se recomienda al Jefe de Crédito desarrollar parámetros de medición e identificación de eventos de riesgo de la cartera de crédito y diseñar un Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, que permita contrarrestar inmediatamente los efectos del incremento de la morosidad.

**Título del Hallazgo. - No se verifica el límite de créditos vinculados permitidos**

**Observación**

La cooperativa no cuenta con una base de datos específica para el registro de los créditos vinculados que son permitidos por cada empleado, provocando así que la responsabilidad de los créditos de los clientes vinculados morosos recaiga sobre el vinculado.

**Conclusión**

Al no verificar la cantidad permitida de créditos vinculados se da paso a que exista un mayor riesgo al momento de realizar la gestión de cobranza del crédito y se pone en riesgo la estabilidad laboral del personal vinculado.

**Recomendación.** - Al Comité de Crédito se recomienda solicitar a TIC una Base de Datos de todo lo relacionado a trabajadores vinculados con los clientes y socializarlo con el Dpto. de Crédito, para evitar que no exista más de lo acordado en lo que son créditos vinculados.

### **Título del Hallazgo. - No se realiza un análisis periódico del estado de la cartera de crédito**

#### **Observación**

El Jefe de Crédito no cuenta con una planificación donde conste cada que tiempo se realizara un análisis específico a la cartera de crédito con la finalidad de conocer su nivel de riesgo en el que se encuentra, lo que ocasiona que la cartera de crédito no sea evaluada y no se conozca de los clientes altos en morosidad.

#### **Conclusión**

El Jefe de Crédito deberá planificar los tiempos para realizar el respectivo análisis del estado en el que se encuentra la cartera de crédito para poder así mitigar el riesgo crediticio.

**Recomendación.** - Se recomienda al Jefe de Crédito dar seguimiento continuo del estado de la cartera de crédito, así como también a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Crédito que señala que se debe presentar un informe trimestral del estado de la cartera de crédito a Gerencia, para poder tomar decisiones oportunas.

### **Título del Hallazgo. - Desactualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos.**

#### **Observación**

Las propuestas de mejoramiento a los procedimientos de captación y recuperación de créditos se plantean anticipadamente, pero el Consejo de Administración encargado de aprobarlas no las analiza oportunamente lo que ocasiona que el personal del área trabaje con propuestas desactualizadas y no se pueda cumplir con los objetivos institucionales.

#### **Conclusión**

La cooperativa no cuenta con un programa donde se plasme el tiempo asignado para actualizar las propuestas de mejoramiento de los procedimientos de captación y recuperación de créditos.

**Recomendación.** – Se recomienda al Gerente establecer políticas y procedimientos en la concesión de préstamos, manejar la información de los expedientes con sus respaldos necesarios de manera que evidencien que la información consignada sea verídica y sirva para un adecuado análisis de los sujetos de crédito.

### **Título del Hallazgo. - Manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados**

#### **Observación**

Los manuales de procedimiento de concesión de créditos y gestión de cobranza no se encuentran actualizados de acuerdo a lo establecido por la SEPS, lo que provoca que el personal realice sus actividades de manera desactualizada incumpliendo con los objetivos departamentales y poniendo en riesgo la liquidez, así como también que la cooperativa tenga sanciones por parte del ente regulador al no cumplir con sus disposiciones.

### **Conclusión**

La desactualización del manual de concesión de créditos y gestión de cobranza ha provocado que algunos procedimientos sean omitidos y no se realice una correcta aplicación de políticas.

**Recomendación.** - Se recomienda al Gerente presentar al Consejo de Administración una reforma al Manual de Procedimientos de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza de la entidad incorporando todas disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero posteriormente capacitar a todo el personal inmerso en la gestión de crédito, efectuar evaluaciones periódicas de su conocimiento y cumplimiento, los resultados obtenidos de este último servirán para medir la gestión del personal de esta área.

**Título del Hallazgo.** - **El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.**

### **Observación**

El Consejo de Administración no enfatiza sus actividades al momento de tratarse de aprobar las reformas solicitadas por el área de crédito en el menor tiempo posible, provocando así que las políticas establecidas no se encuentren bajo las actualizaciones solicitadas por el ente regulador y por ende no se brinda un buen servicio al cliente.

### **Conclusión**

El Consejo de Administración no resuelve de manera oportuna las reformas a las políticas de crédito solicitadas por el Jefe de Créditos para dar un mejor servicio a los clientes.

**Recomendación.** - Al Gerente se recomienda resolver de manera oportuna las reformas solicitadas por el Jefe de Crédito a las políticas de concesión de créditos y gestión de cobranza, así como también al Consejo de Administración se recomienda aprobar rápidamente dichas reformas.

**Título del Hallazgo.** - **No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito.**

### **Observación**

Con la responsabilidad del Jefe de Crédito por cumplir las actividades asignadas en el tiempo establecido, no coordina con el Dpto. de Trabajo Social, programas que ayuden a incrementar la comunicación entre el personal del área, ocasionando así la falta de responsabilidad de los mismos para cumplir con los objetivos y actividades departamentales.

### **Conclusión**

Al no existir programas que fomenten los canales de comunicación entre el personal se da paso a que no exista un buen ambiente de trabajo y por ende no se cumpla con los objetivos planteados.

**Recomendación.** - Se recomienda al Jefe de Créditos y al Gerente poner énfasis en fomentar canales de comunicación entre los trabajadores del dpto. de crédito para que así respondan a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.

**Título del Hallazgo.** - **Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes.**

**Observación**

El Gerente así como también el Jefe de Créditos no planifican una fecha específica en la cual realizar una evaluación conjunta al personal del área provocando así que después una parte del personal no sea evaluado y no se verifique el estado de conocimientos con los que cuenta para la realización de sus actividades.

**Conclusión**

Las evaluaciones al personal de crédito no se las realiza de manera eficaz debido a que no existe fechas establecidas para su evaluación lo que ocasiona que el personal no se interese mucho en ampliar sus conocimientos sobre el ámbito de trabajo.

**Recomendación.** - Se recomienda al Jefe de Créditos coordinar conjuntamente con el Gerente la presentación de un plan de evaluación para todo el personal de crédito, a fin de obtener mejores resultados por parte de los mismos.

### CAPITULO III

#### **D1.- Código de Ética desactualizado**

**Nombre del Indicador:** Número de actualizaciones al Código de Ética.

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actualizaciones al Código de Ética realizadas en el período}}{\text{Total de actualizaciones del Código programadas en el período}}$$

$$\frac{4}{10} * 100\% = \mathbf{40\%}$$

#### **Interpretación y Análisis**

Del 100% de actualizaciones al Código de Ética durante el período, la cooperativa ha actualizado solamente en un 40% su Código de Ética, ocasionando así que las actividades del personal no se cumplan en base a valores y principios.

#### **D2.- Omisión de funciones por parte del personal de crédito**

**Nombre del Indicador:** Número de funciones omitidas por el personal

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funciones omitidas por el personal en el período}}{\text{Total de funciones programadas para el personal en el período}}$$

$$\frac{175}{200} * 100\% = \mathbf{88\%}$$

#### **Interpretación y Análisis**

Del 100% de funciones establecidas en un Plan de Trabajo para el personal durante el período, el personal a incumplido varias actividades en un 88% ocasionando así que exista varias inconformidades al momento de la concesión de créditos.

#### **D3.- El personal de crédito no recibe capacitaciones constantes**

**Nombre del Indicador:** Número de capacitaciones al personal

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones al personal ejecutadas en el período}}{\text{Total de capacitaciones al personal programadas en el período}}$$

$$\frac{5}{12} * 100\% = \mathbf{42\%}$$

### **Interpretación y Análisis**

Del 100% de capacitaciones programadas para el personal de crédito durante el período solamente se han ejecutado un 42% de las mismas, ocasionando así la desactualización de información sobre créditos por parte del personal

### **D4.- Incumplimiento de estrategias para minimizar el índice de riesgo**

**Nombre del Indicador:** Número de estrategias para minimizar el índice de riesgo incumplidas

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de estrategias para minimizar el índice de riesgo cumplidas en el período}}{\text{Total de estrategias para minimizar el índice de riesgo programadas en el período}}$$

$$\frac{95}{180} * 100\% = 53\%$$

### **Interpretación y Análisis**

Del 100% de estrategias implementadas para minimizar el índice de riesgo durante el período no se ha cumplido las mismas en un 53%, ocasionando así que el índice de riesgo no reduzca su porcentaje.

### **D5.- No se verifica el límite de créditos vinculados permitidos**

**Nombre del Indicador:** Número de verificaciones de créditos vinculados permitidos

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de verificaciones de créditos vinculados permitidos realizados en el período}}{\text{Total de verificaciones de créditos vinculados permitidos programados en el período}}$$

$$\frac{16}{36} * 100\% = 83\%$$

### **Interpretación y Análisis**

De un total de 36 créditos vinculados permitidos en la cooperativa durante el período, la entidad no verifica en un 83% que no se emita este tipo de créditos.

### **D6.- No se realiza un análisis periódico del estado de la cartera de crédito**

**Nombre del Indicador:** Número de análisis periódicos del estado de la cartera de crédito

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de análisis realizados a la cartera de crédito en el período}}{\text{Total de análisis a la cartera de crédito programados en el período}}$$

$$\frac{22}{35} * 100\% = \mathbf{63\%}$$

#### **Interpretación y Análisis**

De un total de 35 análisis programados para la cartera de crédito durante el período, los mismos no son ejecutados en un 63%, ocasionando así que no exista evidencia del estado de la cartera de crédito.

### **D7.- Desactualización de propuestas para mejorar los procesos de captación de créditos**

**Nombre del Indicador:** Número de propuestas actualizadas para el mejoramiento de procesos

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actualización de propuestas de mejoramiento realizadas en el período}}{\text{Total de análisis a la cartera de crédito programados en el período}}$$

$$\frac{50}{85} * 100\% = \mathbf{59\%}$$

#### **Interpretación y Análisis**

De un 100% de propuestas actualizadas para el mejoramiento de la captación y recuperación de créditos mediante el período solamente se han receptado en un 59% dichas propuestas ocasionando así que se retrase el cumplimiento de captación de créditos.

### **D8.- Manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados**

**Nombre del Indicador:** Número de actualización de manuales de concesión de créditos y gestión de cobranza.

**Fórmula:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actualizaciones ejecutadas a los manuales en el período}}{\text{Total actualizaciones a los manuales programadas en el período}}$$

$$\frac{12}{28} * 100\% = \mathbf{43\%}$$



### **Interpretación y Análisis**

De un 100% de actualizaciones de manuales de concesión de créditos y gestión de cobranza sugeridas a la cooperativa en el período, solo se ha cumplido en un 43% debido a la pandemia que se presentó a nivel mundial ocasionando así que las actividades del personal no se cumplan correctamente.

### **D9.- El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.**

**Nombre del Indicador:** Número de reformas a las políticas de crédito aprobadas por el C.A

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Nº de reformas a las políticas de crédito aprobadas por el C.A en el período}}{\text{Total de reformas a las políticas de crédito presentadas al C.A en el período}}$$

$$\frac{8}{12} * 100\% = 67\%$$

### **Interpretación y Análisis**

Del 100% de reformas programadas a las políticas de crédito y resueltas por el Consejo de Administración de manera oportuna durante el período solo han sido resueltas un 67%, ocasionando así que las actividades del personal se ejecuten con procedimientos antiguos.

### **D10.- No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito**

**Nombre del Indicador:** Número de programas de comunicación social entre empleados

**Fórmula:**

$$\frac{\text{Nº de programas de responsabilidad social realizados en el período}}{\text{Total de programas de responsabilidad social sugeridos en el período}}$$

$$\frac{5}{12} * 100\% = 42\%$$

### **Interpretación y Análisis**

De un total de 12 programas de responsabilidad social sugeridos al Gerente para su aprobación durante el período solamente el 42% ha sido ejecutado, ocasionando así que la comunicación entre el personal de dicha área no sea efectiva y no se pueda cumplir con los objetivos propuestos.

### **D11.- Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes**

**Nombre del Indicador:** Número de evaluaciones realizadas al personal de crédito.

**Fórmula:**

$$\frac{N^{\circ} \text{ de empleados evaluados en el período}}{\text{Total de empleados existentes en el período}}$$

$$\frac{13}{20} * 100\% = 65\%$$

#### **Interpretación y Análisis**

De un total de 20 empleados a evaluar durante el período solamente el 65% de los mismos han realizado dicho proceso ocasionando así que se desconozca el nivel de conocimiento de procesos del personal

**Atentamente;**

Dr. Alberto Patricio Robalino

**SUPERVISOR**

### 3.5.9. Acta de Conferencia Final

Fecha de Corte: 08 de septiembre 2019

En la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, a los 6 días del mes de septiembre del año 2019, a las 09:30 am, la Srta. Mayra Vanessa Cocha Cocha, Auditor Estudiante declara instalada la sesión en la sala de reuniones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ubicada en la Av. Joaquín Lalama y Sucre, con la presencia del Dr. Klever Ortiz Gerente General, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de los resultados mediante la lectura del borrador del informe de la Evaluación al Control Interno de la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., por el ejercicio económico comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, se convocó mediante oficio circular del 27 de Agosto del 2019, a los funcionarios relacionados con el área de crédito, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia. Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen siendo constantes en las debilidades y recomendaciones. Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual contenido

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Cargo</b>	<b>N° Cédula</b>	<b>Firma</b>
Dr. Klever Ortiz	Gerente General	180211165-5	
Dr. Juan Carlos Palacios	Jefe de Crédito	180375156-7	
Dr. Alberto Patricio Robalino	Supervisor	180201904-0	
Ing. Luis Gonzalo Merino	Jefe de Equipo	180433005-6	
Srta. Mayra Cocha	Auditora Estudiante	180472555-2	

**3.5.10. Plan de Acción**

**Tabla 247 - 3:** Plan de Acción

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE RESPALDO
1	Código de Ética desactualizado	Al Consejo de Administración se recomienda dar seguimiento continuo al tiempo de actualización del Código de Ética, así como también crear un Plan Estratégico sobre limitación de tiempo para renovación de Reglamentos y Códigos institucionales. .	Actualizar el código de ética por lo menos una vez al año	Sin documento
2	Omisión de funciones por parte del personal de crédito	Al jefe de Créditos se recomienda controlar la correcta realización de las actividades de sus colaboradores de manera semanal, con el objetivo de evitar que al momento de examinar el perfil del cliente para un crédito se omita algunos procedimientos descritos en dicho Manual.	Evaluar en base al organigrama si cumple con las funciones que corresponde	Sin documento

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE RESPALDO
3	El personal de crédito no recibe capacitaciones constantes	Al Departamento de Trabajo Social se recomienda programar capacitaciones constantes para el personal de Crédito ya que es importante que se los capacite puesto que del correcto cumplimiento de objetivos de este departamento depende la estabilidad económica de la entidad, así como también al Consejo de Administración aprobar rápidamente dichas propuestas de capacitación.	Gestionar con el talento humano capacitaciones por lo menos cada 6 meses	Sin documento
4	Incumplimiento de estrategias para minimizar el índice de riesgo	Se recomienda al jefe de Crédito debe desarrollar parámetros de medición e identificación de eventos de riesgo de la cartera de crédito y diseñar un Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito, que permita contrarrestar inmediatamente los efectos del incremento de la morosidad	Revisar la formulación de estrategias	Sin documento

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE RESPALDO
5	No se verifica el límite de créditos vinculados permitidos	Al Comité de Crédito se recomienda solicitar a TIC una Base de Datos de todo lo relacionado a trabajadores vinculados con los clientes y socializarlo con el Dpto. de Crédito, para evitar que no exista más de lo acordado en lo que son créditos vinculados.	Dar seguimiento a cada crédito otorgado	Sin documento
6	No se realiza un análisis periódico del estado de la cartera de crédito	Se recomienda al Jefe de Crédito dar seguimiento continuo del estado de la cartera de crédito, así como también a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Crédito que señala que se debe presentar un informe trimestral del estado de la cartera de crédito a Gerencia, para poder tomar decisiones oportunas.	Realizar reportes constantes de la cartera de crédito	Sin documento

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE RESPALDO
7	Desactualización de propuestas para mejorar los procedimientos de captación y recuperación de créditos	Se recomienda al Gerente así como también al Jefe de Crédito dar énfasis en el seguimiento de actividades del personal de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza y considerar una evaluación de cumplimiento.	Revisar las propuestas del personal de crédito	Sin documento
8	Manuales de concesión de crédito y gestión de cobranza desactualizados	Se recomienda al Gerente presentar al Consejo e Administración una reforma al Manual de Procedimientos de Concesión de Créditos y Gestión de Cobranza de la entidad incorporando todas disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero,	Actualizar el manual de crédito por lo menos una vez al año	

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE RESPALDO
9	El Consejo de Administración no resuelve oportunamente las reformas de las políticas de crédito.	Al Gerente se recomienda resolver de manera oportuna las reformas solicitadas por el Jefe de Crédito a las políticas de concesión de créditos y gestión de cobranza así como también al Consejo de Administración se recomienda aprobar rápidamente dichas reformas.	Revisar los documentos de las reformas de política de crédito	Sin documento
10	No existe una adecuada comunicación entre los empleados del área de crédito	Se recomienda al Jefe de Crédito así como también la Gerente poner énfasis en fomentar canales de comunicación entre los trabajadores del dpto. de crédito para que así respondan a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.	Establecer actividades de integración y comunicación laboral	Sin documento

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021



N°	HALLAZGO	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE RESPALDO
11	Las evaluaciones al personal de crédito no son constantes	Se recomienda al Jefe de Créditos coordinar conjuntamente con el Gerente la presentación de un plan de evaluación para todo el personal de crédito , a fin de obtener mejores resultados por parte de los mismos.	Crear estrategias de evaluación al personal de crédito	Sin documento

**Fuente:** Información propia

**Elaborado por:** Cocha, M. 2021

## **CONCLUSIONES**

Se estructuro de manera teórica las dos variables presentes en el trabajo de investigación a través de la utilización de libros, investigaciones web, artículos científicos, con la finalidad de entregar un trabajo entendible al lector, por parte de la investigadora.

Mediante la utilización de la encuesta como herramienta de investigación, se pudo realizar un análisis efectivo sobre la situación interna del Dpto. de Crédito, confirmando la problemática planteada anteriormente, así como también la importancia de Evaluar el Control Interno de los procedimientos departamentales de la Cooperativa.

El departamento de Crédito de la Cooperativa no realiza evaluaciones constantes al Control Interno de los procesos de Crédito y Cobranzas, por lo que se presenta varias irregularidades detalladas en el proceso las mismas que impiden el cumplimiento de objetivos instituciones al captar nuevos Socios/Clientes, afectando así a que el nivel de riesgo no sea el permitido debido a la cantidad de condonaciones de créditos que se presenta en la entidad.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Gerente y al Jefe de Créditos solicitar evaluaciones constantes del Control Interno de los procedimientos de crédito, así como también cumplir con los tiempos establecidos para la realización de actualizaciones de procedimientos y con el tiempo establecido para analizar el estado de la cartera de crédito con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.

Al Comité de Crédito se recomienda examinar exhaustivamente todos los documentos presentados por el cliente antes de aprobar el crédito solicitado, para poder así evitar que el riesgo crediticio afecte a la liquidez económica institucional, así como también el coordinar con el Consejo de Administración a que las reformas que se solicite sean aprobadas de manera rápida para que el personal pueda ejecutar su trabajo.

Se recomienda al Gerente considerar los resultados presentados en el siguiente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones adjuntas en el Informe General de la Evaluación al Control Interno realizado, con la finalidad de que se pueda mejorar los procedimientos en la Concesión de Créditos y la Gestión de Cobranzas y poder cumplir con los objetivos institucionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abella Rubio, R. (2019 de Enero de 2019). Conexion esan. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Alatriza Gironzini, M. A. (17 de Enero de 2019). AUDITOOL. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Arias, F. (21 de Agosto de 2017). Tesis Plus. Recuperado de: <https://tesisplus.com/investigacion-exploratoria/investigacion-exploratoria-segun-autores/>
- Asamblea Nacional. (2011). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito: Lexis.
- Asamblea Nacional. (2012). Ley de Cooperativas. Quito: Lexi.
- Cedeño Avilés, G. (11 de Mayo de 2012). Dspace.Uce. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/730/1/T-UCE-0003-55.pdf>
- Díaz de Rada. (20 de Febrero de 2011). Eumed.Net. Recuperado de: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas\\_instrumentos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html)
- Díaz, V. (20 de Julio de 2010). El Método Analítico. Recuperado de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf>
- Elizalde Marín, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo coso y coco). Contribuciones a la economía, 8-10.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). Administración de Riesgos E.R.M y la Auditoría Interna. Bogotá/Colombia: ECOE EDICIONES.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). Control Interno y Fraudes. Bogotá: EcoeEdiciones.
- Hernandez, J. (17 de Enero de 2017). El Auditor Moderno. Recuperado de: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Landsittel, D. (12 de Mayo de 2013). COSO- Marco Integrado. Recuperado de: [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- Ley Organica de Economia Popular y Solidaria. (23 de Octubre de 2018). Seps.gob.ec. Recuperado de: [Seps.gob.ec: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a)
- Montaño Orozco, E. (2018). Control interno auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Cali- Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Ordóñez Ordóñez, X., & Ordóñez Hidalgo, S. (22 de Octubre de 2011). Dspace.unl.edu. Recuperado de: [Dspace.unl.edu:](https://dspace.unl.edu/)

<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/1861/1/EVALUACI%C3%93N%20DE%20LA%20CARTERA%20DE%20CREDITO.pdf>

- Pedrosa, S. (16 de Julio de 2019). Economipedia. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Philip Rice, F. (21 de Marzo de 2018). Universidad Viu. Recuperado de: <https://www.universidadviu.com/que-es-un-estudio-observacional/>
- Q AEC. (27 de Marzo de 2013). AEC- Asociacion Española para la Calidad. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Quintillana Romero , M., & Trujillo Calero, G. (13 de Octubre de 2015). dspace.uce.edu.ec. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14177/1/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20auditor%C3%ADa.pdf>
- Sandin, E. (12 de Junio de 2010). Buenas Tareas-Blogpost. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos95/investigacioncualitativa/investigacioncualitativa.shtml>
- SEPS, B. (Agosto de 2018). ISSUU. Recuperado de: [https://issuu.com/sepsecuador/docs/boleti\\_n\\_seps\\_12](https://issuu.com/sepsecuador/docs/boleti_n_seps_12)
- Sotomayor González, R. (2018). Evaluación de Procesos de Control Interno. Audit Consulting Group, 1.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (22 de Junio de 2019). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Recuperado de : <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps-#:~:text=es%20la%20SEPS%3F-,Es%20una%20entidad%20t%C3%A9cnica%20de%20supervisi%C3%B3n%20y%20control%20de%20las,sector%20econ%C3%B3mico%20popular%20y%20solidario.>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). El Procedo de la Investigación Científica. Mexico: LIMUSA S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Vásquez Hidalgo, I. (18 de Diciembre de 2012). Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

## ANEXOS

### ANEXO A: RUC DE LA COAC OSCUS LTDA.



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Razón Social</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA.	<b>Número RUC</b> 1890001323001
---	------------------------------------

**Representante legal**  
- ORTIZ ORTIZ KLEVER ROLANDO

<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> REGIMEN GENERAL
-------------------------	-----------------------------------

<b>Inicio de actividades</b> 20/05/1963	<b>Reinicio de actividades</b> No registra	<b>Cese de actividades</b> No registra
--	---	---

**Fecha de constitución**  
20/05/1963

<b>Jurisdicción</b> ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO	<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
---	---

<b>Tipo</b> SOCIEDADES	<b>Agente de retención</b> SI
---------------------------	----------------------------------

#### Domicilio tributario

#### Ubicación geográfica

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ

#### Dirección

Calle: LALAMA Número: 06-39 Intersección: BOLIVAR Y SUCRE Edificio: OSCUS  
Referencia: FRENTE AL COLEGIO BOLIVAR

#### Actividades económicas

- K84190202 - ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Y ACTIVIDADES DE GIRO POSTAL.
- G47720101 - VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

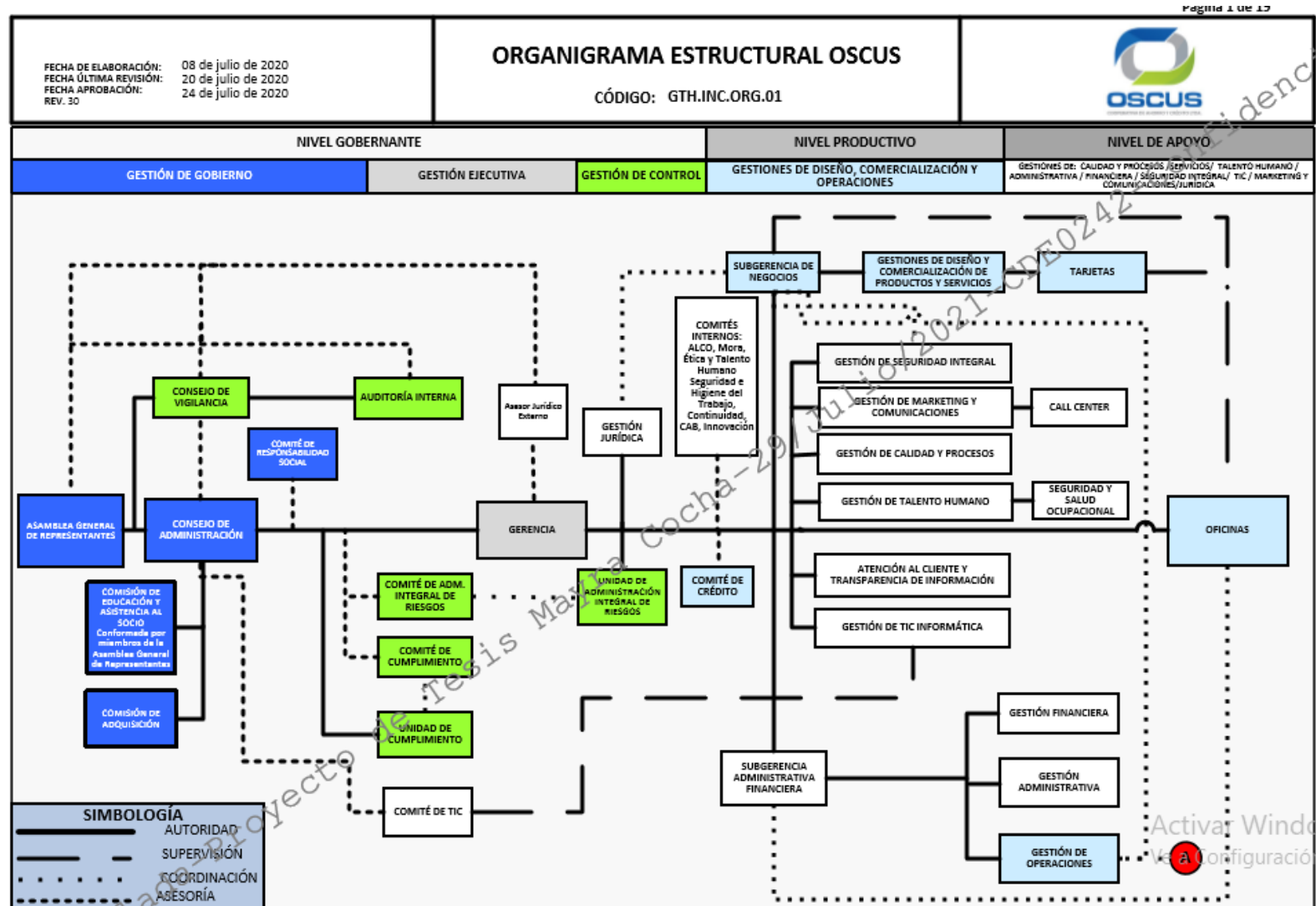
#### Establecimientos

<b>Abiertos</b> 16	<b>Cerrados</b> 0
-----------------------	----------------------

#### Obligaciones tributarias

- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO

ANEXO B: ORGANIGRAMA DE LA COAC OSCUS LTDA



**ANEXO C) FOTOGRAFIAAS INSTLACIONES COAC OSCUS LTDA.**







epoch

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 03 / 03 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> MAYRA VANESSA COCHA COCHA
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>Título a optar:</b> INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



03 / 03 / 2022

0225-DBRA-UTP-2022