



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

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA., DEL CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR:

ALCIBAR WILFRIDO YUCCHA YUGCHA

Riobamba – Ecuador

2022



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

**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA., DEL CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: ALCIBAR WILFRIDO YUCCHA YUGCHA

DIRECTOR: Ing. JAVIER LENÍN GAIBOR

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha

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

Yo, ALCIBAR WILFRIDO YUCCHA YUGCHA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

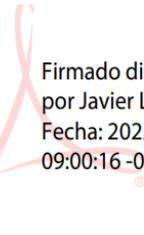
Riobamba, 15 de marzo del 2022



Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha
185051292-0

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto de investigación, “**EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA., DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019**”, realizado por el señor: **ALCIBAR WILFRIDO YUCCHA YUGCHA**, 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.

	FIRMA	FECHA
<p>Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</p>	<p>RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ</p>  <p>Firmado digitalmente por RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ</p>	<p>2022-03-15</p>
<p>Ing. Javier Lenín Gaibor DIRECTOR DEL TRIBUNAL</p>	<p>Javier Lenín Gaibor</p>  <p>Firmado digitalmente por Javier Lenín Gaibor Fecha: 2022.04.07 09:00:16 -05'00'</p>	<p>2022-03-15</p>
<p>Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz MIEMBRO DEL TRIBUNAL</p>	<p>HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ</p>  <p>Firmado digitalmente por HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ Fecha: 2022.04.07 09:55:38 -05'00'</p>	<p>2022-03-15</p>

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, es dedicado en primera instancia a Dios, por protegerme y ser mi guía durante mi carrera universitaria; de manera especial a mis padres María Transito Yuccha y Segundo Francisco Yuccha quienes con su amor y apoyo incondicional, me han permitido cumplir una meta más en mi vida, que con sus consejos y palabras hicieron de mí una mejor persona profesional; a mis hermanos, Rosario, Oswaldo, Elevación, Esther y Noe quienes me apoyan y me brindan su cariño a cada momento.

Alcibar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme siempre en mi vida y por permitirme lograr una meta más en mi vida.

Un sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la escuela de Contabilidad y Auditoría, a sus directivos y docentes, por haberme permitido formarme con persona y profesional.

Un agradecimiento especial a mis tutores Ing. Javier Lenin Gaibor e Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz, por haberme guiado con sus vastos conocimientos no solo en la elaboración del presente trabajo de investigación sino a lo largo de mi carrera universitaria.

Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en especial al Abg. Luis Alfonso Chango por ayudarme con todas las facilidades para el desarrollo de mi trabajo de titulación.

Alcibar

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1	MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL	2
1.1	Planteamiento del problema	2
1.2	Formulación del Problema.....	5
1.3	Sistematización del problema	5
1.4	Objetivos	5
1.4.1	<i>General</i>	<i>5</i>
1.4.2	<i>Específicos</i>	<i>5</i>
1.5	Justificación	6
1.5.1	<i>Justificación teórica</i>	<i>6</i>
1.5.2	<i>Justificación metodológica.....</i>	<i>6</i>
1.5.3	<i>Justificación práctica.....</i>	<i>7</i>
1.6	Antecedentes de investigación	7
1.7	Marco teórico.....	9
1.7.1	<i>El sistema financiero en el Ecuador</i>	<i>9</i>
1.7.1.1	<i>Estructura del sistema financiero ecuatoriano</i>	<i>10</i>
1.7.1.2	<i>Economía popular y solidaria y del sector financiero</i>	<i>11</i>
1.7.1.3	<i>Organizaciones que conforman el sector financiero popular y solidario</i>	<i>12</i>
1.7.2	Cooperativa de ahorro y crédito	13
1.7.2.1	<i>Objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito</i>	<i>13</i>
1.7.2.2	<i>Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito.....</i>	<i>14</i>
1.7.3	Estructura interna de las cooperativas de Ahorro y Crédito.....	15
1.7.4	Departamento de Crédito.....	20
1.7.4.1	<i>Funciones del departamento de Crédito.....</i>	<i>21</i>

1.7.4.2	<i>Crédito</i>	22
1.7.4.3	<i>Líneas de Crédito</i>	23
1.7.5	<i>Procedimiento para la concesión de un crédito</i>	24
1.7.6	<i>Las Cinco C del crédito</i>	25
1.7.7	<i>Control interno</i>	27
1.7.7.1	<i>Objetivos del control interno</i>	28
1.7.7.2	<i>Beneficios de un Sistema de Control Interno</i>	29
1.7.7.3	<i>Componentes del control interno</i>	31
1.7.8	<i>Evaluación de sistema de control interno</i>	32
1.7.8.1	<i>Métodos para la evaluación del control interno</i>	33
1.7.8.2	<i>Fases de la evaluación del sistema de control interno</i>	38
1.7.9	<i>Coso</i>	39
1.7.10	<i>Coso III</i>	40
1.7.10.1	<i>Beneficios del COSO III</i>	41
1.7.10.2	<i>Componentes del control interno del método COSO III</i>	42
1.7.10.3	<i>Entorno de control</i>	43
1.7.10.4	<i>Evaluación de riesgos</i>	44
1.7.10.5	<i>Las actividades de control</i>	44
1.7.10.6	<i>Supervisión</i>	45
1.7.10.7	<i>Principios del COSO III</i>	46
1.7.11	<i>Técnicas de obtención de información</i>	49
1.7.12	<i>Ponderación Cuestionario Control Interno</i>	54
1.7.13	<i>Evaluación del riesgo</i>	55
1.7.14	<i>Informe de Control interno</i>	56
1.7.14.1	<i>Estructura del informe final de la evaluación</i>	57
1.7.15	<i>Hoja de Hallazgos</i>	58
1.7.15.1	<i>Elementos del Hallazgo</i>	58
1.8	<i>Marco conceptual</i>	60
1.9	<i>Idea a defender</i>	62

CAPÍTULO II

2	MARCO METODOLÓGICO	63
2.1	Enfoque de investigación	63
2.1.1	<i>Enfoque cualitativo</i>	63
2.1.2	<i>Enfoque cuantitativo</i>	63

2.2	Niveles de investigación.....	63
2.2.1	<i>Nivel exploratorio</i>	64
2.2.2	<i>Nivel descriptivo.....</i>	64
2.3	Diseño de investigación	64
2.3.1	<i>Diseño no Experimental.....</i>	64
2.3.2	<i>Investigación longitudinal.....</i>	65
2.4	Tipo de estudio.....	65
2.4.1	<i>Estudio de campo.....</i>	65
2.4.2	<i>Estudio documental.....</i>	65
2.5	Población y muestra	66
2.5.1	<i>Población</i>	66
2.5.2	<i>Muestra</i>	66
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	67
2.6.1	<i>Métodos de investigación.....</i>	67
2.6.1.1	Inductivo	67
2.6.1.2	Deductivo	67
2.6.1.3	Analítico.....	68
2.6.1.4	Sintético	68
2.6.2	<i>Técnicas de investigación</i>	68
2.6.2.1	Encuesta	68
2.6.2.2	Observación.....	68
2.6.2.3	Entrevista.....	69
2.6.2.4	<i>Cuestionarios</i>	69
2.7	Análisis e interpretación de resultados	70
2.7.1	<i>Entrevista al Presidente del Consejo de administración</i>	70
2.7.2	<i>Entrevista al presidente del Consejo de Vigilancia.....</i>	72
2.7.3	<i>Entrevista al Jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.</i>	75
2.7.4	<i>Encuesta al Departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.....</i>	78
2.7.5	<i>Tabulación y análisis de información</i>	79
2.8	Comprobación de la idea a defender.....	87

CAPÍTULO III

3	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	88
3.1	Título	88
3.2	Información preliminar de la entidad.....	89

3.2.1	<i>Aspectos Generales</i>	89
3.2.1.1	<i>Funciones del personal del Departamento de Crédito de la COAC.</i>	94
3.2.1.2	<i>Proceso para la concesión de créditos COAC Mushuc Runa Ltda.</i>	97
3.3	<i>Evaluación al sistema de control interno mediante del modelo coso iii</i>	100
3.3.1	<i>CCI presidente del Comité de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.</i>	102
3.3.2	<i>CCI para el Jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.</i>	122
3.3.2.1	<i>Hoja de Hallazgos del cuestionario de control interno</i>	137
3.4	<i>Comunicación de resultados</i>	145
3.4.1	<i>Informe final de control Interno</i>	145
CONCLUSIONES		152
RECOMENDACIONES		153
BIBLIOGRAFÍA		1
ANEXOS:		11

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito	14
Tabla 2-1:	Cuestionario de control interno	34
Tabla 3-1:	Método narrativo o descriptivo	35
Tabla 4-1:	Interpretación del diagrama de flujo.....	36
Tabla 5-1:	Principios del COSO III.....	47
Tabla 6-1:	Formato de observación directa	50
Tabla 7-1:	Formato de observación directa	51
Tabla 8-1:	Formato revisión selectiva	52
Tabla 9-1:	Técnica de rastreo	53
Tabla 10-1:	Técnica de la indagación.....	53
Tabla 11-1:	Ponderación de Cuestionario de Control Interno.	55
Tabla 12-1:	Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo	55
Tabla 13-1:	Niveles de confianza y de riesgo.....	56
Tabla 14-2:	Personal del departamento de crédito la COAC Mushuc Runa Ltda.	66
Tabla 15-2:	Cuestionario para el personal de Crédito.....	78
Tabla 16-2:	Verificación del sistema de control interno	79
Tabla 17-2:	Factibilidad de realizar la evaluación del Sistema de Control Interno.....	80
Tabla 18-2:	Constatación de manuales, reglamentos y políticas	81
Tabla 19-2:	Constatación del plan anual de capacitación.	82
Tabla 20-2:	Constatación del manual de créditos.	83
Tabla 21-2:	Seguimiento del destino y recuperación del crédito.	84
Tabla 22-2:	Incidencia de los gastos judiciales en la rentabilidad.	85
Tabla 23-2:	Políticas para la recuperación de cartera vencida.	86
Tabla 24-3:	Tipos de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.	92
Tabla 25-3:	Calificación de ponderación de Cuestionario de Control Interno.	100
Tabla 26-3:	Hoja de marcas de la evaluación	101
Tabla 27-3:	CCI Componente Entorno de Control-Comité de Crédito.....	102
Tabla 28-3:	Calculo de NC Y NRI Entorno de control.....	106
Tabla 29-3:	CCI Componente Evaluación de Riesgos-Comité de Crédito	107
Tabla 30-3:	Calculo de NC Y NRI Evaluación de Riesgos	109
Tabla 31-3:	CCI Componente Actividades de Control-Comité de Crédito	111
Tabla 32-3:	Calculo de NC Y NRI Actividades de Control.....	113
Tabla 33-3:	CCI Componente Información y Comunicación-Comité de Crédito.....	115

Tabla 34-3:	Calculo de NC Y NRI Información y Comunicación.....	117
Tabla 35-3:	CCI Componente Actividades de Supervisión-Comité de Crédito.....	119
Tabla 36-3:	Calculo de NC Y NRI de Actividades de Supervisión.....	121
Tabla 37-3:	CCI Componente Entorno de Control-Jefe de Crédito.....	122
Tabla 38-3:	Calculo de NC Y NRI Entorno de control.....	124
Tabla 39-3:	CCI Componente Evaluación de Riesgos-Jefe de Crédito.....	125
Tabla 40-3:	Calculo de NC Y NRI Evaluación de Riesgos.....	126
Tabla 41-3:	CCI Componente Actividades de Control-Jefe de Crédito.....	128
Tabla 42-3:	Calculo de NC Y NRI Actividades de Control.....	130
Tabla 43-3:	CCI Componente Información y Comunicación-Jefe de Crédito.....	131
Tabla 44-3:	Calculo de NC Y NRI Información y Comunicación.....	133
Tabla 45-3:	CCI Componente Actividades de Supervisión-Jefe de Crédito.....	134
Tabla 46-3:	Calculo de NC Y NRI de Actividades de Supervisión.....	136
Tabla 47-3:	H1 Ausencia de Evaluación de Riesgos.....	137
Tabla 48-3:	H2 Deficiente análisis de la documentación presentada por los socios.....	139
Tabla 49-3:	H3 Ausencia de evaluaciones periódicas al SCI.....	140
Tabla 50-3:	H4 Falta de Capacitaciones periódicas al Departamento de Crédito.....	141
Tabla 51-3:	H5 Falta de supervisión a asesores de crédito en visitas domiciliarias.....	142
Tabla 52-3:	H6 Falta de explicación detallada a socios.....	143
Tabla 53-3:	H7 No existe un seguimiento a los créditos concedidos.....	144
Tabla 54-3:	Nivel de riesgo y confianza ponderado, Comité de Crédito.....	145
Tabla 55-3:	Nivel de riesgo y confianza ponderado, Jefe de Crédito.....	148

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Estructura del sistema financiero en el Ecuador	10
Figura 2-1:	Conformación de la SEPS	12
Figura 3-1:	Estructura Interna de las COAC.	15
Figura 4-1:	Las funciones del departamento de crédito.....	22
Figura 5-1:	Proceso de concesión del crédito.....	25
Figura 6-1:	Beneficios del sistema de control interno	30
Figura 7-1:	Componentes del control interno.....	31
Figura 8-1:	fases de la evaluación del sistema de control interno	38
Figura 9-1:	Fases de la evaluación del sistema de control interno.....	39
Figura 10-1:	Beneficios del COSO 2013 Marco de control interno integrado	41
Figura 11-1:	Componentes del control interno del COSO	42
Figura 12-3:	Logotipo Institucional	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Método gráfico o diagrama de flujo	36
Gráfico 2-2:	Verificación del sistema de control interno	79
Gráfico 3-2:	Factibilidad de realizar la evaluación del Sistema de Control interno	80
Gráfico 4-2:	Constatación de manuales, reglamentos y políticas	81
Gráfico 5-2:	Constatación del plan anual de capacitación	82
Gráfico 6-2:	Constatación del manual de créditos	83
Gráfico 7-2:	Seguimiento del destino y recuperación del crédito	84
Gráfico 8-2:	Seguimiento del destino y recuperación del crédito	85
Gráfico 9-2:	Políticas para la recuperación de cartera vencida	86
Gráfico 10-3:	Organigrama de la cooperativa	93
Gráfico 11-3:	Flujograma proceso concesión de créditos	98
Gráfico 12-3:	Flujograma proceso concesión de créditos	99
Gráfico 13-3:	Nivel de Confianza y Riesgo Entorno de Control, Comité de Crédito	106
Gráfico 14-3:	Nivel de Confianza y Riesgo Evaluación de Riesgos, Comité de Crédito	110
Gráfico 15-3:	Nivel de Confianza y Riesgo Actividades de Control, Comité de Crédito	114
Gráfico 16-3:	Nivel de C y R Información y Comunicación, Comité de Crédito	118
Gráfico 17-3:	Nivel de C y R de Actividades de Supervisión, Comité de Crédito	121
Gráfico 18-3:	Nivel de Confianza y Riesgo Entorno de Control, Jefe de Crédito	124
Gráfico 19-3:	Nivel de Confianza y Riesgo Evaluación de Riesgos, Jefe de Crédito	127
Gráfico 20-3:	Nivel de Confianza y Riesgo Actividades de Control, Jefe de Crédito	130
Gráfico 21-3:	Nivel de C y R Información y Comunicación, Jefe de Crédito	133
Gráfico 22-3:	Nivel de C y R de Actividades de Supervisión, Jefe de Crédito	136

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENTREVISTA PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- ANEXO B:** ENTREVISTA PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA
- ANEXO C:** ENTREVISTA GERENTE
- ANEXO D:** ENTREVISTA JEFE DE CRÉDITO
- ANEXO E:** ENCUESTA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO
- ANEXO F:** INDICADORES DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA
- ANEXO G:** EVIDENCIA DEL HALLAZGO 1
- ANEXO H:** EVIDENCIA DEL HALLAZGO 2
- ANEXO I:** EVIDENCIA DEL HALLAZGO 3
- ANEXO J:** EVIDENCIA DEL HALLAZGO 4
- ANEXO K:** EVIDENCIA DEL HALLAZGO 5
- ANEXO L:** EVIDENCIA DEL HALLAZGO 6
- ANEXO M:** EVIDENCIA DEL HALLAZGO 7

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de titulación fue realizar una evaluación al sistema de control interno del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, con la finalidad de identificar las principales falencias en el departamento de crédito. Durante la investigación se utilizó métodos como: deductivo, inductivo, analítico, sintético; asimismo con el uso de enfoque cualitativo y cuantitativo; se recopiló información mediante técnicas como: la encuesta para personal del Departamento de Crédito y entrevista al Presidente del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia y Jefe de Crédito. Para su efecto, se desarrolló la evaluación al sistema de control interno mediante el método de cuestionario en base al modelo COSO III, obteniendo resultados promedios del nivel confianza del 73,5% y un nivel riesgo promedio del 26,5%, resultados que indican que el sistema de control interno es confiable. Concluyendo con una serie de hallazgos, ausencia de evaluación de riesgo interno y externo en la previo a la concesión de créditos; deficiente análisis en la concesión de crédito; ausencia de evaluaciones periódicas al sistema de control interno; ausencia y falta de capacitaciones periódicas en temas al crédito; falta de supervisión a los asesores de crédito en visitas domiciliarias; explicación insuficiente de los tipos de créditos y sus beneficios a los socios; y, no se da seguimientos a los créditos concedidos. Se recomienda realizar evaluaciones periódicas al sistema de control interno del departamento de crédito y tomar en cuenta las principales observaciones emitidas en el informe de control interno con la finalidad de mejorar los procesos en la concesión de créditos, asimismo apearse al cumplimiento de la normativa vigente.

Palabras clave: <COOPERATIVA>, <DEPARTAMENTO DE CRÉDITO>, <CONTROL INTERNO>, <COSO III>, <EVALUACIÓN>, <RIESGO>.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



05-04-2022

0605-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The objective of this degree work was to carry out an evaluation of the internal control system of the credit department of Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., of Ambato canton, Tungurahua province, period 2019, in order to identify the major shortcomings in the credit department. During the investigation, some methods were applied as deductive, inductive, analytical, synthetic; with the use of a qualitative and quantitative approach; information was collected through techniques such as a survey of the staff of the Credit Department and an interview with the chairman of the board of directors, surveillance board, management and head of credit. For its effect, the evaluation of the system of internal control through the questionnaire method based on the COSO III model, obtaining an average confidence level results of 73.5% and an average risk level of 26.5%, results that indicate that the internal control system is reliable. Concluding with a series of determinations, absence of an evaluation of internal and external risk prior to the granting of credits; deficient analysis in the granting of credit; absence of periodic evaluations of the internal control system; absence and lack of periodic training on credit issues; lack supervision of credit counselors' in-home visits; insufficient explanation of types of credits and their benefits to members; and, no follow-up is given to the credits granted. It is recommended to carry out periodic evaluations of the internal control system of the department of credit and take into account the main observations issued in the internal control report in order to improve the processes in the granting of credits, probably adhere to compliance with current regulations.

Keywords: <CREDIT UNION>, <CREDIT DEPARTMENT>, < INTERNAL CONTROL >, <COSO III>, <ASSESSMENT>, <RISK>.

YAJAIRA
NATALI
PADILLA
PADILLA

Firmado digitalmente
por YAJAIRA NATALI
PADILLA PADILLA
Fecha: 2022.04.06
21:54:54 -05'00'

INTRODUCCIÓN

El control interno al día de hoy ha tomado gran importancia, siendo indispensable su aplicación en las organizaciones, debido a que protege los recursos importantes impidiendo pérdidas por fraude o negligencia y aportando al cumplimiento de actividades establecidas; evaluando procedimientos administrativos, financieros y cumplimiento de sus los objetivos

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, mediante el uso del modelo COSO III, que permitirá identificar deficiencias, falencias e inconsistencias en las operaciones del área de crédito y poder así mitigar los riesgos que enfrenta el departamento.

Para la elaboración de la presente investigación se desarrolló en tres capítulos, de la siguiente manera:

Capítulo I: Se desarrolla el marco teórico referencial que contiene la problemática de investigación, justificación, objetivo general y objetivos específicos, investigaciones anteriores del tema y la base documental concerniente a la investigación planteada mediante el uso de fuentes bibliográficas confiables, actualizadas y especializadas que ayudó a sustentar correctamente el objeto de estudio.

Capítulo II: Se conoce la metodología de investigación que se utilizó, métodos como, inductivo, deductivo, analítico, sintético; enfoques como: cualitativo y cuantitativo e instrumentos como: observación, encuestas, entrevistas, con la finalidad de obtener suficiente información que ayudó en el desarrollo de la evaluación del sistema de control interno del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Capítulo III: Contiene el marco de resultados y discusión de los mismos, que comprende la evaluación al sistema de control interno del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, mediante el Método COSO III, permitiendo identificar el nivel de confianza y de riesgo; e identificar los principales hallazgos que afecte en cumplimiento de los objetivos institucionales para posterior emitir conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar el proceso de concesión de créditos.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

Se puede evidenciar que a nivel mundial el crecimiento de las instituciones financieras, entre ellas las Cooperativas de ahorro y crédito, la mayoría de estas instituciones presentan deficiencias en sus operaciones por causa de una mala interpretación de sus sistemas de control interno o a su vez por falta del mismo; el control interno a nivel mundial es una herramienta que toda organización debe tener, con el fin de obtener seguridad en el cumplimiento de los objetivos.

En relación al gran reto que tienen las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) de Latinoamérica, satisfacen las necesidades financieras de sus asociados, a partir de la oferta de productos y servicios financieros innovadores y digitalizados; para cumplir con este objetivo, es necesario una asistencia técnica especializada. Una falta de supervisión trae problemas de crecimiento sostenido y existan cooperativas sin ningún control. (COLAC, 2019)

En cuanto al número de cooperativas mayores a 12.1 millones USD en América Latina al 31 de diciembre del 2019, advierte que: un total de 1.015 cooperativas de ahorro y crédito con activos mayores o iguales a 12.1 millones USD, de los cuales 3 cooperativas ecuatorianas lideran el top 20 de las CAC más grandes de América Latina (Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda. con 2.265,2 Millones. USD, Jardín Azuayo Ltda., con 984,7 millones. USD, Policía Nacional Ltda., con 830.4 Millones. USD) el problema radica en que buena parte de las CAC de la región no reciben ningún tipo de control público. (DGRV, 2020)

En el Ecuador, según ICORED (2020, p.12), las cooperativas de ahorro y crédito lideran la economía popular y solidaria y ofertan sus servicios financieros para impulsar el desarrollo económico de los socios, facilitando su inversión en educación, salud y negocios.

Mediante el registro de SEPS en el Ecuador a diciembre del 2020, indica que:

Existen un total de 522 cooperativas financieras, de las cuales 39 pertenecen al segmento 1 con activos mayores a USD 80 millones, 46 cooperativas pertenecen al segmento 2 con

activos entre USD 20 y 80 millones, 84 al segmento 3 con activos entre USD 5 y 20 millones, 163 cooperativas al segmento 4 entre USD 1 y 5 millones, 190 pertenecientes al segmento 5 con activos hasta USD 1 millón, existiendo una serie de problemas de cobranza que cada una de las cooperativas tienen que afrontar día a día, conociendo así que en el último mes el porcentaje de morosidad es de 4,0% a nivel nacional.

El Sector Financiero Popular y Solidario de Ecuador es sólido, cuenta con 522 entidades con 8.118.702,00 millones en certificados de aportación; 17.801 millones de dólares en activos, 12.562 millones de dólares de saldo en cartera de crédito y 14.057 millones de dólares en depósitos. Respecto a los créditos, el 50% son de consumo, 37% microcrédito, 11% vivienda y 2% crédito comercial; y, del total de créditos otorgados, el 76% corresponde a personas con nivel de instrucción secundaria. (SEPS, 2021)

Según la COSEDE (2016), durante el período 2013 al 2016, 200 cooperativas se liquidaron por incumplimientos regulatorios, problemas que están relacionados con una mala aplicación del sistema de control interno.

Las entidades de la EPS hoy en día son ya actores reconocidos y validados, fruto de un trabajo de un supervisor técnico. Las grandes cooperativas, por ejemplo, están obligadas a competir con los bancos. Tienen que usar la normativa, los procedimientos adecuar su gestión y ser dignos competidores. (Revista Lideres, 2018)

En lo que respecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., ésta cuenta con el RUC 1890141877001 y está ubicada en la Av. Montalvo 06-36 y Av. Cevallos, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, la misma que es la Matriz. Actualmente cuenta con 26 establecimientos registrados en el SRI, tanto al norte del país y en el austro ecuatoriano; la fecha de inicio de sus actividades fue el 15 de diciembre de 1997, se encuentra en el segmento 1 de la calificación de la SEPS y posee un total de activos de \$ 280.964.917,45; pasivos por \$ 231.531.901,91; patrimonio \$ 49.433.015,54 con corte a diciembre del 2019.

Realizado un breve diagnóstico situacional, se pudo establecer una serie de problemáticas que vienen caracterizando el desarrollo de las actividades diarias de la COAC MUSHUC RUNA Ltda., a saber:

- Ineficiente aplicación del manual de políticas y procedimientos de crédito por parte del personal del departamento de crédito, lo que provoca una mala toma de decisiones en el proceso de otorgamiento de crédito por parte del personal.
- Aumento el nivel morosidad en la institución, lo que genera falta de liquidez para entregar créditos a otros socios, incrementando el nivel de riesgo por falta de recuperación de los valores comprometidos.
- El personal encargado de las funciones de otorgación de créditos, no cumple con el perfil adecuado para el puesto de trabajo, ocasionando retrasos en los procesos y el incumplimiento de las funciones que les corresponde.
- Por otro lado, se advierte la contratación periódica de personas o empresas externas para la recuperación de la cartera vencida, ocasionando un incremento de gastos que inciden en la rentabilidad de la institución.
- Finalmente, no se realiza una adecuada evaluación de los créditos otorgados, provocando que el deudor no cumpla con sus obligaciones de pago y afectando directamente a la liquidez de la COAC.

Todos los problemas identificados anteriormente, tienen su origen en la ausencia de una evaluación al sistema de control interno del departamento de crédito de la COAC MUSHUC RUNA Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019, que permitió identificar deficiencias, falencias e inconsistencias en las operaciones del área de crédito y poder así mitigar los riesgos que enfrenta este departamento.

En el contexto anterior, se hace necesario emprender con la evaluación al sistema de control interno del departamento de crédito de la COAC MUSHUC RUNA Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, que incluyó entre sus principales partes, entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión, que estos componentes deberán ser interdependientes entre si y de esta forma establecer las principales inconsistencias, incongruencias e irregularidades, a fin de que sus directivos puedan emprender acciones preventivas y correctivas para el beneficio de la institución.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo contribuye la evaluación del sistema de control interno a la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como a mitigar el nivel de riesgo del departamento de crédito de la COAC MUSHUC RUNA Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019?

1.3 Sistematización del problema

¿De qué manera la aplicación de los componentes del modelo COSO III permitirá determinar las deficiencias en el proceso de otorgamiento de créditos de la COAC MUSHUC RUNA Ltda.?

¿Cómo contribuye la evaluación al sistema de control interno a mitigar los niveles de riesgo en el proceso de otorgamiento de créditos de la COAC MUSHUC RUNA Ltda.?

¿De qué forma la evaluación al sistema de control interno permitirá mejorar las operaciones del departamento de crédito de la COAC MUSHUC RUNA Ltda.?

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Evaluar al sistema de control interno del departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, mediante la aplicación de modelo COSO III, tendiente a la determinación de la eficiencia y eficacia de los procesos de concesión de créditos.

1.4.2 Específicos

- Estructurar el marco teórico, mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas, que permitan la adecuada fundamentación de la presente investigación.
- Elaborar el marco metodológico, mediante diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, tendiente a la recopilación de información consistente, pertinente, relevante y suficiente de tal forma que sus resultados sean reales y objetivos.

- Ejecutar la evaluación al sistema de control interno del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., mediante la aplicación del modelo COSO III, que permitan la identificación de las principales irregularidades, deficiencias e inconsistencias en las operaciones de concesión de créditos.

1.5 Justificación

1.5.1 *Justificación teórica*

De acuerdo a Carancho y Nolasco (2019, p.36), afirma que la justificación teórica consiste en indicar qué teorías (administrativas, económicas, contables, de turismo, de ingeniería sustentan la investigación) y cómo aportan a la investigación. La justificación teórica responde a las siguientes preguntas: ¿Qué teorías sustentan la investigación?; ¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?; ¿Por qué realizar el trabajo de investigación?

De acuerdo a lo anterior, el presente trabajo de investigación se justificó teóricamente su emprendimiento por el aprovechamiento de diferentes fuentes bibliográficas: libros, tesis, artículos científicos, revistas especializadas y páginas web oficiales de reconocidos autores y tratadistas, que fundamenten la evaluación al sistema de control interno de la COAC Mushuc Runa Ltda., a emprender.

1.5.2 *Justificación metodológica*

En referencia a la justificación metodológica corresponde indicar las razones por la que optó abordar el estudio bajo el diseño no experimental, experimental, estudio de caso, investigación acción, holística, etc.; así también deberá argumentar si el resultado resuelve algún problema y como se evidenciará. Para construir la justificación metodológica el investigador deberá responder a dos preguntas: ¿Por qué investiga bajo este enfoque, diseño, método?; ¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema? (Carancho y Nolasco, 2019, p.37)

Desde la perspectiva metodológica, el presente trabajo de investigación se justificó su realización dado que se utilizó diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, con la finalidad de obtener información confiable y relevante que permita determinar las principales inconsistencias, incongruencias e irregularidades que caracterizan las operaciones del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., y de esta forma poder emitir

conclusiones y recomendaciones a las deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar los procesos de concesión de crédito.

1.5.3 Justificación práctica

En referencia a la justificación práctica, responde a la utilidad de la investigación en el campo empresarial, desde luego está relacionado con la disminución de costos y tiempo, incremento de la rentabilidad, mejora de la calidad de servicios, entre otros. La justificación práctica responde: ¿Por qué hacer el trabajo de investigación?; ¿Cuál será la utilidad?; ¿Qué espera lograr con la investigación? (Carancho y Nolasco, 2019, p.38)

De acuerdo a lo anterior, la presente investigación se justificó su emprendimiento desde la perspectiva práctica – social, dado que se pretende evaluar el sistema de control interno del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, y determinar los principales puntos críticos, a fin de poder emitir una serie de conclusiones y recomendaciones tendientes a garantizar la rentabilidad de la institución cooperativista.

1.6 Antecedentes de investigación

Para el sustento el presente trabajo de investigación relativo a la evaluación del sistema de control interno de la COAC Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, es necesario remitirnos a diferentes investigaciones realizadas en otras universidades del país y que guardan relación con el tema objeto de investigación, a saber:

En el trabajo de investigación: “Evaluación al control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., matriz Guaranda, provincia de Bolívar; periodo 2016”, realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

El control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas comprende los métodos y medios de coordinación adoptados por los administrativos para proteger los activos, resguardar los recursos, evitar pérdidas por fraude o negligencia del talento humano, también permite medir la eficiencia y eficacia de las operaciones, para la toma de decisiones preventivas o correctivas; lo cual permitirá alcanzar los objetivos, metas institucionales y por ende poseer en el mercado a la institución. (Pungaña, 2018, p.102)

En el mismo tema, el siguiente trabajo de titulación: “Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena, provincia de Napo, período 2017”, realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye que:

La evaluación al sistema de control interno tiene como finalidad garantizar la rentabilidad y reducir riesgos operativos en el área de crédito, cartera, administrativa, además de emitir un informe final de la evaluación del control interno. Al finalizar la evaluación del Sistema de Control Interno en la entidad financiera, se realizó un informe final del control interno y una comunicación de resultados identificando conclusiones y recomendaciones para mitigar riesgos operativos y cumplimiento de procesos en la Cooperativa. (Chongo, 2018, p.113)

Asimismo, en el trabajo de investigación: “Evaluación del proceso de control interno en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujilí Ltda.” realizada en la universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, concluye que:

Falta de capacitación al personal para desempeñar adecuadamente las áreas correspondientes al crédito, debido a que la gestión de cobranzas es deficiente dando como consecuencia un gasto innecesario alto en la recuperación de créditos como lo muestra el índice de eficiencia en colocación, generando además un elevado índice de morosidad y colocándose en un riesgo considerado como crítico para la organización. (Vega, 2017, p.158)

Finalmente, en su trabajo de investigación, denominado: “Evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda.”, realizada Universidad de Cuenca, concluye que:

La evaluación del control interno mediante el Marco Integrado 2013 (COSO I) es útil para la evaluación del riesgo en todo tipo de institución en este caso dentro de la Cooperativa a departamentos específicos. El objetivo siempre será identificar áreas críticas y proponer soluciones a las deficiencias detectadas en el desarrollo de los procesos ayudando a la toma de decisiones que generen beneficios colectivos y seguridad razonable en las operaciones. (Viñansaca, 2017, p.94)

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que una evaluación al sistema de control interno permite identificar factores que inciden en la eficiencia y eficacia de las operaciones de las instituciones financieras y muy particularmente de las entidades cooperativistas, de tal forma que

sus autoridades puedan emprender acciones preventivas y correctivas que vayan en beneficio de la institución.

1.7 Marco teórico

1.7.1 *El sistema financiero en el Ecuador*

Según Díaz (2019), en lo referente al Sistema Financiero Nacional, manifiesta que es el conjunto de Instituciones Financieras que permiten captar el ahorro de los depositantes para prestarlo a los ciudadanos a través del crédito. Los depositantes reciben un interés por sus ahorros, mientras que los usuarios de préstamos cancelan un porcentaje de interés por el uso de éste dinero. Este circuito hace posible tener en circulación una mayor cantidad de recursos en la economía, con lo que se genera más consumo, inversión y producción, lo cual contribuye al desarrollo del país y a su crecimiento económico. Para que éste circuito funcione adecuadamente es importante controlarlo a través de la Superintendencia de Bancos o de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El sistema financiero desempeña un papel fundamental en el óptimo funcionamiento de la economía, dado que:

A través del mismo se realizan las diferentes actividades financieras existentes, por lo tanto, la correcta participación de los distintos entes financieros contribuye a elevar el crecimiento económico y bienestar de la población. Bajo este preámbulo, es pertinente mencionar que a mediados de la década de los noventa el Ecuador vivió una crisis financiera sin precedentes, las tasas de interés se habían elevado, en consecuencia también las tasas referenciales se incrementaron, en tanto que, empezó a elevarse la cartera vencida y existía ya una crisis fiscal, esto provocó que las personas comenzaran a retirar dinero de los bancos, disminuyendo su liquidez, por lo que algunas entidades financieras solicitaron créditos al banco central, mientras otras tuvieron que ser liquidadas. (Ordóñez et al., 2020, p.196)

Por su parte el Banco Internacional (2017), en referencia al Sistema Financiero, señala que el Sistema Financiero canaliza el ahorro de las personas y contribuir de forma directa en el sano desarrollo económico del país, está conformado por todas las instituciones bancarias públicas o privadas, mutualistas, o cooperativas, legalmente constituidas en el país. Es decir, el rol de las entidades financieras es transformar el ahorro de unas personas, en la inversión de otras, administrando adecuadamente los riesgos correspondientes.

Tomando en consideración los criterios de los autores anteriormente mencionados, el sistema financiero es el conjunto de instituciones financieras públicas y privadas, que tienen como finalidad la concesión de créditos y captación de ahorros, de esta manera participan directamente con la sociedad en el crecimiento económico y en el mejoramiento del bienestar de la población.

1.7.1.1 Estructura del sistema financiero ecuatoriano

En referencia a la estructura del sistema financiero ecuatoriano, se indica lo siguiente:

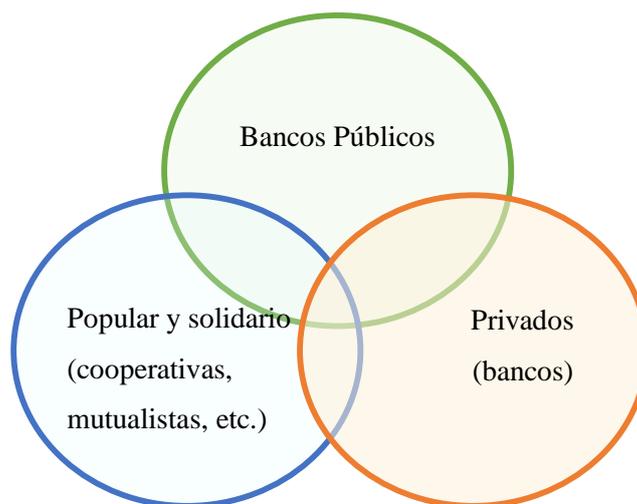


Figura 1-1: Estructura del sistema financiero en el Ecuador

Fuente: Díaz, K., (2019)

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

El sector financiero público y privado está controlado por la Superintendencia de Bancos, mientras que el sector financiero popular y solidario está controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El rol de la Superintendencia de Bancos y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria radica en garantizar que las instituciones financieras cumplan las leyes y normativa vigente, a fin de generar confianza y protegernos como usuarios del sistema financiero.

En relación a la estructura del sistema financiero ecuatoriano, estable lo siguiente:

Cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y otras instituciones financieras, aunque el mayor segmento de los activos se concentra en la banca privada. El sistema bancario ecuatoriano es regulado y controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), cuya misión es resguardar los intereses de los socios y el fortalecimiento del sistema, todo

este conjunto de instituciones y entes de regulación tienen como objetivo facilitar y asegurar el movimiento de dinero y el sistema de pagos dentro de la economía, es decir se encarga de la compra y venta de los activos en los mercados financieros. (Ordóñez et al., 2020, p.196)

Desde otra perspectiva el sistema financiero ecuatoriano, se estructura de la siguiente manera:

En el caso de los bancos privados, los dueños del capital respectivo son sus accionistas privados, los cuales participan de las decisiones de la entidad en proporción al monto de su aporte accionario. Por su parte, cuando el accionista es una entidad del sector público, estamos en el caso de una entidad financiera pública (por ejemplo, el Banco del Estado y Banecuador). Finalmente, cuando los dueños del patrimonio de la entidad financiera sean personas particulares asociadas o cooperadas, se trata de mutualistas o cooperativas financieras, caso en el que todos los asociados o cooperados tienen igual capacidad de participación en las decisiones de la entidad, independientemente del monto de su aporte. (Banco Internacional., 2017)

Con base en lo anteriormente mencionado, se puede concluir que el sistema financiero ecuatoriano está conformado por tres sectores financieros: el sector financiero público y privado controlado por la superintendencia de bancos, mientras tanto el sector popular y solidario es controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1.7.1.2 *Economía popular y solidaria y del sector financiero*

En referencia a la economía popular y solidaria y del sector financiero, se indica lo siguiente:

En el art. 1. Definición, para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (LOEPSSFPS, 2018, p.3)

Por su parte, la Revista líderes (2018), señala que la economía popular y solidaria es una realidad, un sistema económico alternativo que convive con el sistema privado. Además, cree que se trata de un instrumento poderoso para incluir social y económicamente a las personas.

Por otro lado, Jácome (2021, p.39), al hablar de economía popular y solidaria, señala que es la construcción social del sistema económico, en lo referente a la producción, distribución, comercialización, consumo, se fundamente en relaciones horizontales (de igual a igual), basadas en la solidaridad, reciprocidad y cooperación como valores supremos para solucionar las necesidades y aspiraciones de las sociedades.

En síntesis, el sector de la economía popular y solidaria y del sector financiero comprende las diversas actividades como: comercio, financiamiento, intercambio de bienes y servicios, que generan ingresos y satisfacen las necesidades de la población, basados en la cooperación y la reciprocidad.

1.7.1.3 Organizaciones que conforman el sector financiero popular y solidario

El sector financiero popular y solidario en el Ecuador está conformado de la siguiente manera:

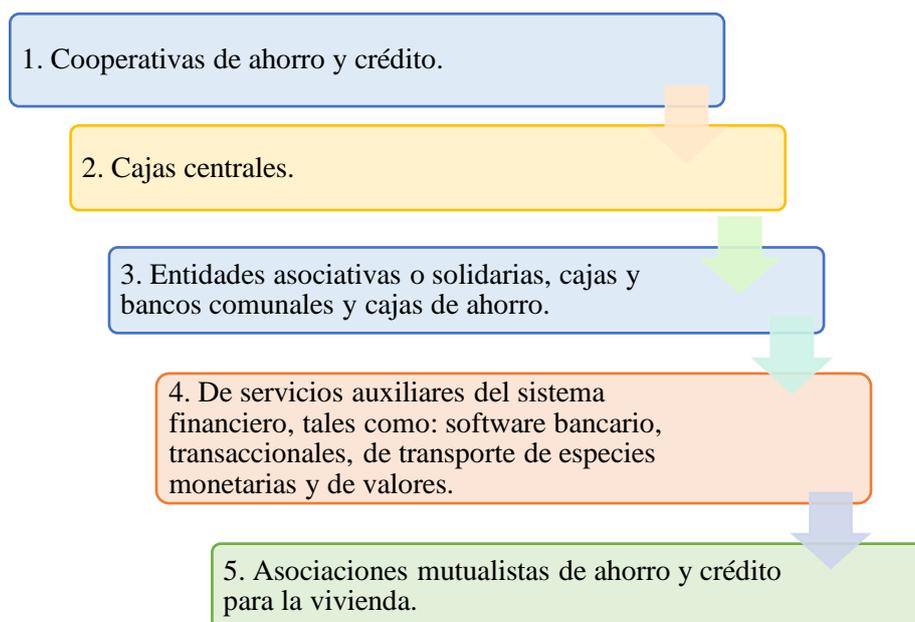


Figura 2-1: Conformación de la SEPS

Fuente: SEPS, 2018.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Por otra parte Revista Lideres (2018), con relación a la conformación del sector financiero popular y solidario, establece que el sector financiero de la EPS está integrado por las cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas. Allí están entidades consolidadas y fuertes desde el punto de vista económico. Por eso la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria las clasifica en cinco segmentos. Las más grandes tienen activos por más de USD 80 millones y las más pequeñas no

superan el millón de dólares. De su parte, el sector real incluye básicamente asociaciones, cooperativas de transporte, cooperativas de vivienda, de servicios y de producción.

Con base en las definiciones anteriores, podemos resumir que el sector popular y solidario está conformado por 5 sectores, de los cuales, las mutualistas y cooperativas de ahorro y crédito son entidades consolidadas y más fuertes en el ámbito económico.

1.7.2 *Cooperativa de ahorro y crédito*

De acuerdo a Grupo Mancheno (2017), en referencia a las cooperativas de ahorro y crédito, señala que son aquellas organizaciones conformadas por personas naturales o jurídicas que voluntariamente se congregan para realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, socios o terceros, bajo los principios de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Según, Morales (2018, p.5), refiriéndose a las cooperativas de ahorro y crédito, indica que permiten el acceso y el uso de los servicios financieros por parte de la población excluida, es decir, estas entidades se enfocan en la realización de una verdadera inclusión financiera.

Por su parte, Tobar y Solano (2018, p.10), al hablar de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, es la unión de un grupo de personas que tienen como finalidad ayudarse los unos a los otros, para alcanzar sus necesidades financieras. La cooperativa no está formada por socios sino por socios, ya que cada persona posee una pequeña participación dentro de esta.

En base a las investigaciones expuestas, se puede concluir que una cooperativa de ahorro y crédito, es una organización de intermediación financiera sin fines de lucro, por lo cual el objetivo de estas instituciones es de carácter social.

1.7.2.1 *Objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito*

El accionar de las cooperativas de ahorro y crédito busca llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio que ellas ofrecen. Entre las actividades de inclusión que realizan las entidades financieras están: llegar hacia los quintiles más pobres de la población, contar con puntos de atención en los cantones pequeños y sectores rurales; en esto caso, son las cooperativas de ahorro y crédito las que llegan hacia la población tradicionalmente excluida, ya que el servicio de estas entidades se enfoca en el aporte al desarrollo integral de la comunidad. (Morales, 2018, p.5)

De su lado, Auquilla et al., (2018 p.18), advierten que el objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito es conceder crédito a las organizaciones de la EPS (sectores comunitarios, asociativos, cooperativistas y unidades económicas populares) para el financiamiento de los emprendimientos locales.

Por su parte, Jácome (2021 p.67), en referencia al objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito, menciona que las COACs han sido las instituciones que contribuyeron al financiamiento de los sectores históricamente excluidos por la banca privada. Su alcance de financiamiento ha llegado tanto a zonas urbanas como rurales. En las zonas urbanas, el financiamiento en barrios populares ha permitido minimizar los problemas de acceso al crédito.

Con base en lo anteriormente mencionado, se puede inferir que el objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito es llegar a los sectores de baja economía, impulsando económicamente en el desarrollo de pequeños emprendimiento, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de estos sectores con altos índices de pobreza.

1.7.2.2 *Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito*

La SEPS (2019), clasifica a las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a segmentos basados en sus activos, de la siguiente forma:

Tabla 1-1: Clasificación de las cooperativas de ahorro y crédito

Segmento	Activos (miles de dólares)
1	Mayor a 80.000
2	Mayor a 20.000 hasta 80.000
3	Mayor a 5.000 hasta 20.000
4	Mayor a 1.000 hasta 5.000
5	Hasta 1.000; cajas de ahorro, bancos y cajas comunales

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019.

Elaborado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yuccha

En conclusión, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria clasifica a las cooperativas de ahorro y crédito en cinco segmentos, dependiendo de los activos que poseen cada una de estas instituciones.

1.7.3 Estructura interna de las cooperativas de Ahorro y Crédito

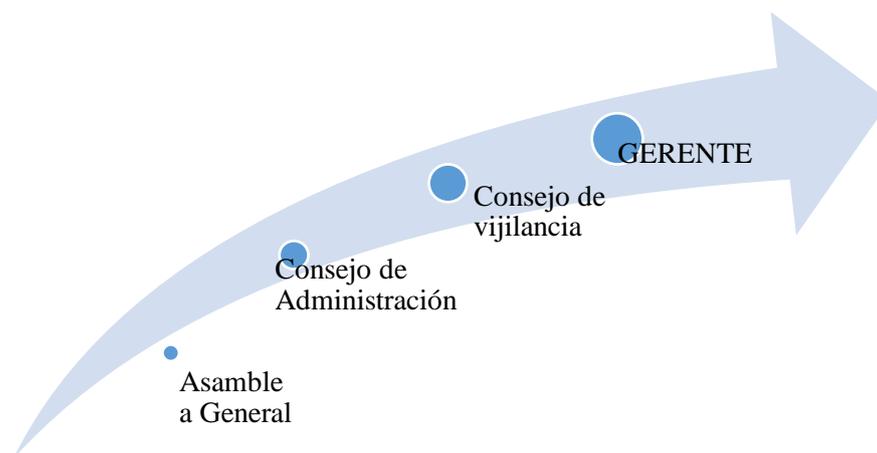


Figura 3-1: Estructura Interna de las COAC.

Fuente: LOEPS.(2018).

Elaborado por: Yuccha Yugcha Alcibar Wilfrido (2021)

Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Asamblea General de Socios

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Funciones de la asamblea general de socios son las siguientes:

- *Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones*
- *Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia.*

- *Remover a los miembros de los consejos de administración y vigilancia con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de la mitad más uno de sus integrantes*
- *Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia.*
- *Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión implica el inicio de un procedimiento interno para la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea.*
- *Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración.*
- *Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno.*
- *Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.*
- *Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social.*
- *Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución.*
- *Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios.*
- *Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa.*
- *Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación.*

- *Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. (RLOEPS, 2018, p.7)*

Consejo de Administración

Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Funciones del Consejo de Administración:

- *Aprobar las operaciones de crédito y contingentes con personas naturales o jurídicas vinculadas.*
- *Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica.*
- *Reportar al consejo de vigilancia las operaciones de crédito y contingentes con personas vinculadas, el estado de los mismos y el cumplimiento del cupo establecido.*
- *Aprobar refinanciamientos y reestructuraciones.*
- *Aprobar las operaciones de crédito por sobre los límites establecidos para la administración.*
- *Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo*
- *Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios*
- *Conocer el informe de gestión de crédito presentado por el área de crédito.*
- *Aprobar el manual de crédito.*

- *Definir los límites de endeudamiento sobre la capacidad de pago de los empleados de la entidad.*
- *Conocer y disponer la implementación de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.*
- *Las demás establecidas en los estatutos de la entidad.*
- *Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos. (RLOEPS, 2018, p.8)*

Consejo de Vigilancia

Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Funciones del Consejo de Vigilancia:

- *Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia*
- *Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo*
- *Controlar las actividades económicas de la cooperativa.*
- *Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes.*

- *Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa.*
- *Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;*
- *Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa.*
- *Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;*
- *Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia;*
- *Seguimiento a las actividades de la Unidad de Riesgos y control de liquidez, crédito*
- *Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa. (RLOEPS, 2018, pp. 9-10)*

Gerencia

El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, siendo de libre designación y remoción por parte del Consejo de Administración y será responsable de la gestión y de su administración integral, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

Funciones de gerencia:

- *Proponer las tasas de interés de los créditos que otorgue la cooperativa, en función a un análisis técnico realizado; con la frecuencia que defina el Consejo de Administración*

- *Velar por el cumplimiento normativo de las tasas de interés en los créditos vigentes y nuevos de la cooperativa.*
- *Vigilar la adecuada administración de la cartera de crédito y la gestión de cobranza.*
- *Velar porque los documentos de crédito estén actualizados, cumplan con la normativa legal vigente y las políticas de la cooperativa.*
- *Autorizar las excepciones que el Consejo de Administración le permita y vigilar su regularización en un plazo prudencial.*
- *Recomendar al Consejo de Administración la actualización y ajustes del manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito.*
- *Velar para que los funcionarios de crédito cuenten con los medios suficientes para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.*
- *Vigilar que el proceso de avalúo se realice de forma adecuada, cumpliendo con las condiciones establecidas en la normativa legal vigente y dentro de los plazos previstos. (RLOEPS, 2018, p.11)*

Por lo anteriormente mencionado se puede concluir que una cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con una Asamblea General de socios o de Representantes que es la máxima autoridad de la cooperativa; un Consejo de Administración es el encargado de dar lineamientos para el cumplimiento de la misión y visión y objetivos institucionales; el Consejo de Vigilancia se enfoca en el asesoramiento, supervisión, control y velar por el cumplimiento de los estatutos y normatividad de la Cooperativa; y el gerente es el responsable de la gestión y administración integral de la cooperativa.

1.7.4 Departamento de Crédito

Según Correa y Eslao (2018, p.7), el departamento de crédito, al igual que demás departamentos cumple un rol muy importante dentro de la compañía, puesto que es aquí donde reposa el flujo de efectivo de una compañía, por lo cual su principal objetivo es el cuidado y mantenimiento de la cuenta por cobrar de la empresa.

De su parte, Pymex (2017), menciona que el departamento de crédito es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo venderle al socio.

Por lo anterior, se puede concluir que el departamento de crédito es el área principal de una entidad financiera, que administra y controla la cartera de los socios y garantiza una eficiente captación de recursos económicos.

1.7.4.1 *Funciones del departamento de Crédito.*

De acuerdo con Ecovidal (2017, p3), al hablar de las funciones del departamento de crédito, cita las siguientes:

- El Departamento de Crédito es responsable de mantener una alta calidad en sus cuentas por cobrar. Será política de la empresa proporcionar crédito a todos los posibles solicitantes, siempre y cuando cumplan los requisitos.
- El Departamento de Crédito descartará a los socios que resultaran en una morosidad obvia. Se proporcionarán mecanismos flexibles para proteger las cuentas por cobrar sin poner en peligro la relación con Ventas.

En relación al mismo tema, se establecen tres funciones importantes del departamento de crédito:

- *De toda validación que el socio reciba del departamento de crédito dependerá el futuro su capacidad de endeudamiento.*
- *Se analizará la capacidad crediticia del socio con otras casas comerciales, financieras, misma que servirá como parte de evaluación de su comportamiento de pago. Todo socio que tenga un mal comportamiento crediticio o cuentas bloqueadas se procederá a anular su solicitud. El tiempo para aprobar o negar solicitudes no debe ser mayor o menos a 48 horas de recibida la documentación.*
- *En caso de que haya socios que deseen retomar nuevamente relaciones comerciales con la compañía, se le hará nuevamente el mismo proceso como si fuera un socio nuevo, siendo el caso que haya dejado de comprar por razones favorables y no por razones de carácter negativos.* (Correa y Eslao, 2018, pp.8-9)

Por otra parte al hacer la referencia a las funciones primordiales del departamento de crédito, establece las siguientes:

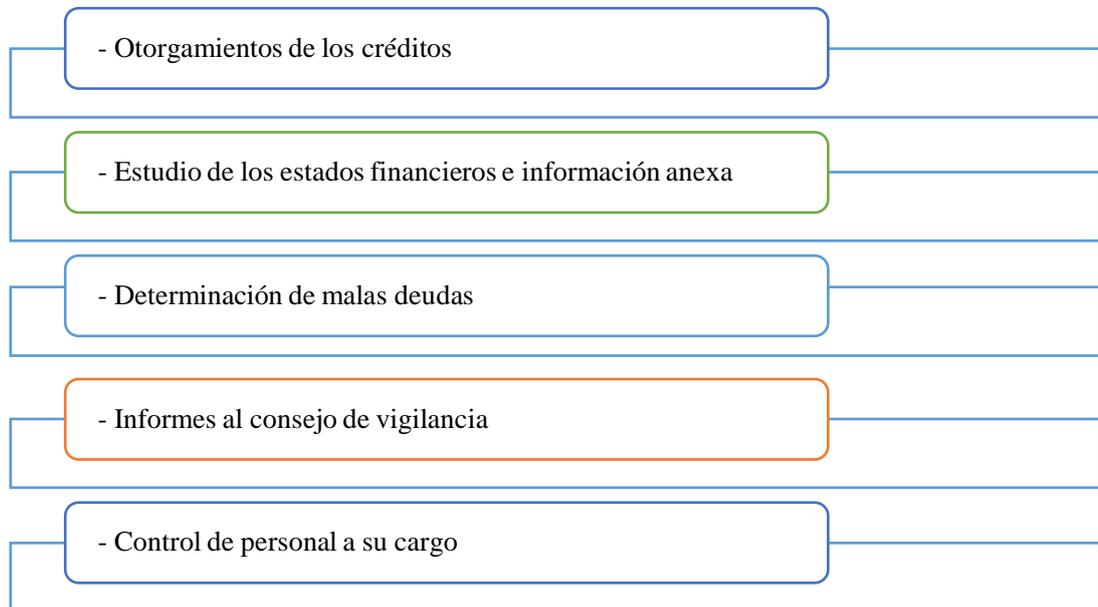


Figura 4-1: Las funciones del departamento de crédito

Fuente: PYMEX, 2017.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Por lo anteriormente señalado, se puede concluir que, cada una de las funciones que realiza el departamento de crédito de una entidad financiera, es primordial para su correcto funcionamiento, siendo uno de los departamentos más importantes que gestiona el recurso económico, para satisfacer los requerimientos y necesidades de sus socios.

1.7.4.2 *Crédito*

Según Mera (2017, p.10), indica que el crédito está basado en el comportamiento de pago que tiene el socio antes de aprobar un crédito, enfocándose también al manejo que tiene en cuanto a su capital de trabajo y su riesgo mercantil, con esto se podrá obtener una mejor imagen y percepción de los socios con los que cuenta la organización.

De acuerdo con Granda (2018, p.3), plantea que el crédito es la principal operación que realizan las entidades financieras para canalizar recursos desde el sector excedentario de fondos (depositantes) hacia uno deficitario (prestatarios); dando lugar a que el giro medular del negocio de intermediación financiera sea la obtención de lo que llamamos “spread” (diferencia entre los intereses cobrados a los deudores por los préstamos y los intereses pagados a depositantes).

Por otro lado, en referencia al crédito, indican lo siguiente:

La concesión de créditos es el otorgamiento efectivo o recursos por parte de un prestamista a un deudor para que el mismo cancele en un determinado periodo. Antes que una empresa conceda un crédito es importante tomar en consideración una serie de directrices que le ayuden a evaluar la capacidad que tiene el socio de cubrir la deuda; para proceder establecer los montos y los plazos en el que se recuperará. (García et al., 2019, p.18)

Con base en lo anteriormente citado, se puede inferir que un crédito es una concesión de recursos de un prestamista a terceros, por el tiempo que solicite y en contraparte debe pagar una tasa de interés, acordada entre las dos partes al inicio del proceso.

1.7.4.3 Líneas de Crédito

Según Granda (2018, p.4), refiriéndose a las líneas de crédito, señala que las instituciones que conforman el sistema financiero atienden necesidades de liquidez por parte de diferentes tipos de prestatarios, sean personas naturales o jurídicas, para diversos destinos como: consumo personal, capital de trabajo para un negocio, inversiones de capital, vivienda. Es por ello que las instituciones financieras ofrecen una variedad de productos diseñados para cada tipo de demandante de recursos y para cada tipo de destino. En el contexto nacional, dichos productos se agrupan de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Crédito comercial

- Crédito de consumo

- Microcrédito

- Vivienda

- Educativo.

Por otro lado en referencia a las líneas de crédito, establece lo siguiente:

La primera es el crédito para consumo, que dado sus montos promedios, se convierten en un financiamiento de pequeña escala, que también puede ser utilizado por los microempresarios y pequeños empresarios en un momento dado. Sin embargo, este financiamiento tiene tasas

de interés más elevadas que las que se cobran en un crédito comercial. . Esto puede ser una explicación de su importancia en el sector cooperativo como estrategia para cubrir los costos operativos.

La otra línea de financiamiento es el microcrédito, que se dirige especialmente para micro y pequeñas empresas. Los montos promedio, tanto de crédito de consumo como de microcrédito, han ido subiendo a lo largo de los últimos diez años, para situarse en el año 2017 en alrededor de 5.100 dólares. (Jácome, 2021, p.67)

En bases a las definiciones expuestas, se puede concluir que las líneas de crédito tienen el objetivo de generar progreso y bienestar entre los socios y socios de las entidades financieras, siendo entre las principales líneas de crédito: comercial, microcrédito, consumo e inmobiliario.

1.7.5 Procedimiento para la concesión de un crédito

En cuanto al procedimiento para la concesión de un crédito, indica lo siguiente:

Evaluación y visita a solicitantes: *Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede con la recolección de información, documentos y datos necesarios para realizar los análisis pertinentes como económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. En esta etapa se deberá verificar la consistencia y veracidad de la información obtenida, pudiendo incluir visitas personalizadas.*

Propuesta y recomendación para aprobación de créditos: *Posterior a la etapa de evaluación y visita, si el Jefe de crédito recomienda la aprobación del mismo, realizará la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Si el Jefe de crédito no recomienda la aprobación de la solicitud, entonces finaliza el proceso. La propuesta deberá encontrarse documentada y contener como mínimo: Condiciones del financiamiento, análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante, determinación de la voluntad de pago, historial de crediticio.*

Decisión de aprobación: *La aprobación o negación de las solicitudes se realizará de acuerdo a los niveles establecidos en este manual.*

Seguimiento y recuperación: Posterior al desembolso del crédito se deberá realizar las gestiones de seguimiento y recuperación de la operación concedida de forma permanente, evitando el vencimiento de las cuotas pactadas en los plazos establecidos. (SEPS, 2018)

En relación al proceso de concesión del crédito, se indica los siguientes procesos:

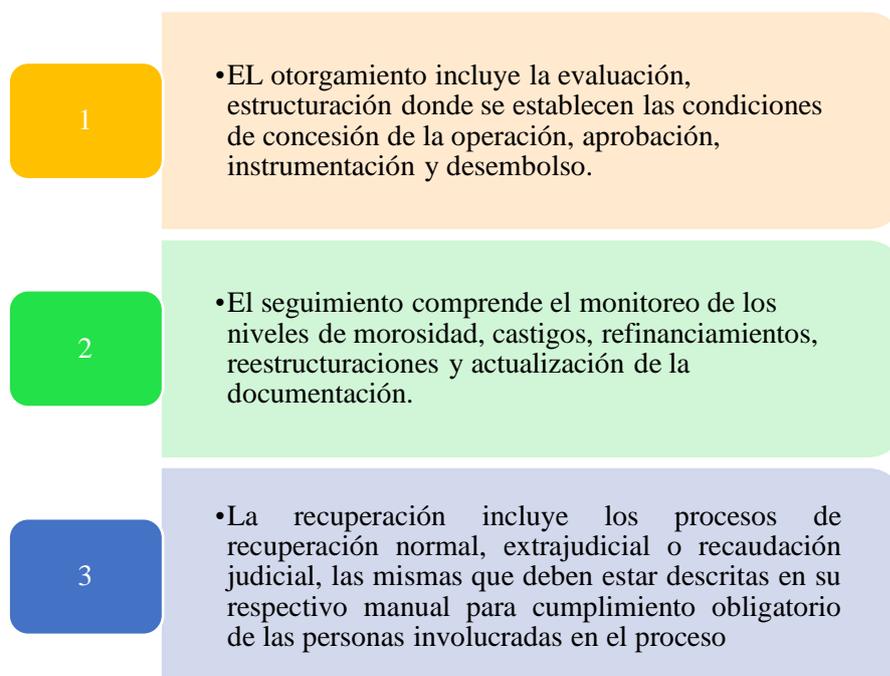


Figura 5-1: Proceso de concesión del crédito

Fuente: Junta de Política Monetaria y Financiera, 2020.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

En conclusión, se puede establecer que el proceso para la concesión de un crédito inicia desde una evaluación al socio, si el socio aprueba la evaluación se aprueba o caso contrario se niega el crédito, finalmente el seguimiento y si incumple con las responsabilidades de pago se procede al paso de la recuperación.

1.7.6 Las Cinco C del crédito

Según Hernández (2017, p.2438), en referencia a las Cinco C del Crédito, indica que es el conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre se origina a partir de cada uno de los factores: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

- **Carácter:** se refiere a la calidad moral del cliente, su reputación, su historial crediticio, la forma en la cual ha cumplido sus compromisos
- **Capacidad:** mide la posibilidad de que el solicitante pueda cumplir con sus compromisos con las fechas en las cuales se le exigen el cumplimiento del crédito.
- **Capital:** consiste en medir la solidez financiera, sus bienes sus activos principalmente a los no circulantes.
- **Colateral:** corresponde a las garantías otorgadas para cubrir el incumplimiento, en su caso del crédito otorgado
- **Condiciones:** este factor considera la condición económica de la empresa y su entorno y que pueda tener un impacto directo en la generación de ingresos para la empresa.

Por otra parte en relación a las 5 C del Crédito se indica lo siguiente:

***Capacidad:** Que el solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito.*

***Colateral:** Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía colateral, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios.*

***Condiciones:** Finalmente, la conveniencia de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. En la medida en que el margen de intermediación, la diferencia entre intereses cobrados y pagados por el intermediario y la probabilidad de recuperación del crédito sean más elevadas, le convendrá más al intermediario otorgarlo*

***Carácter:** Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que dé la impresión al intermediario financiero*

de que es una persona confiable, que cuenta con el carácter necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga. Por lo general, se considera que una buena reputación tanto en los negocios, como en la vida social es signo de un buen “carácter”.

Capital: *El capital del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito. En la medida en que tenga invertidos más recursos personales en el proyecto, tendrá más incentivos para ser más prudente en el manejo de los recursos del crédito, favoreciendo con ello las posibilidades de que cumpla cabalmente con el mismo.* (Calix et al., 2019, p.16)

En lo anteriormente dispuesto, se puede concluir que la 5 c del crédito está constituido por cinco factores: la primera el carácter, relacionado con el historial de pago del socio; la segunda la capacidad de pago, analizar mediante indicadores financieros y conocer si tiene posibilidad del pago, la tercera el Capital; el patrimonio que posee el socio de la diferencia de los activos menos los pasivos; la cuarta el Colateral; vinculado con las garantías para cubrir la deuda y la quinta es la Condición, relacionado con las condiciones se puede poner al crédito dependiendo el destino y tipo de crédito.

1.7.7 Control interno

De acuerdo con Quinaluisa et al. (2018, p.269), en referencia al control interno, menciona que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo 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, Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Por su parte, la SEPS (2016, p.7), define al control interno, como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social.

De su lado, Estupiñán (2020, p.34), afirma que el control interno es el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia.

En el contexto anterior, se puede concluir que el control interno es un conjunto de procedimientos, normas componentes, principios e instrumentos de verificación, desarrollados por la administración de las organizaciones, para salvaguardar y proveer seguridad razonable sobre sus bienes, contribuyendo a alcanzar los objetivos planteados.

1.7.7.1 *Objetivos del control interno*

En relación a los objetivos del control interno, se cita lo siguiente:

- a) Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten; el manejo de los recursos de la compañía, debe estar estandarizados en un manual de procesos y procedimientos.*
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones pro moviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para logro de la misión institucional.*
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad, cada proceso debe estar estandarizado.*
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional, en términos de eficacia, para determinar el cumplimiento de metas y objetivos propuestos; eficiencia, para establecer el manejo adecuado de los recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos alcanzados; efectividad para establecer si somos eficaces y eficientes y economía, para establecer si los bienes fueron comprados teniendo en cuenta los principios de calidad, cantidad y precio.*
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información de sus registros, cumpliendo los planes de gestión y los estándares que integran el componente de control, como son, manuales de procesos, procedimientos y que los ejecute el competente que establece en el manual de funciones para cada cargo.*
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos, se establece en la estandarización de los procesos en una ficha técnica de procesos, ficha técnica de procedimientos y los cargos en una ficha técnica de funciones.*

- g)** *Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación; tenemos que implantar y desarrollar el nivel 2 o área de auditoría interna, que es la encargada de verificar y evaluar el cumplimiento de los estándares en el nivel 1, en cada uno de los procesos de la compañía.*
- h)** *Velar porque la entidad disponga de mecanismos de planeación adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características, estandarizando cada uno de los procesos de la compañía mediante el autocontrol, además, mejorando continuamente cada punto crítico de éxito que se presente en la compañía.* (Isaza, 2018, pp.43-44)

De su parte, Vásquez (2016, p.145), establece que uno de los objetivos esenciales del control interno, es lograr la eficiencia y eficacia en las operaciones, generar un grado de alta confiabilidad en la generación de la información, en especial la financiera y finalmente lograr el objetivo de cumplimiento de todo tipo de normatividad que está asociada a la naturaleza de las operaciones que realiza la empresa en un periodo.

Por su parte, Vivanco (2017, p.248), menciona que el objetivo primario del Control Interno es disminuir los riesgos internos que una entidad pueda ser afectada.

En conclusión, se puede establecer que el objetivo que persigue el control interno en una entidad es el cumplimiento de los preceptos de los manuales, garantizando la eficiencia y eficacia de las operaciones, promoviendo la confiabilidad de la información generada; y, protegiendo los activos de las organizaciones, con el fin de evitar el despilfarro o el uso indebido de los mismos.

1.7.7.2 Beneficios de un Sistema de Control Interno

Por su parte, Isotools (2019), en referencia a los beneficios del sistema de control interno, cita los siguientes:

- La efectividad y eficiencia de diversas operaciones.
- La confiabilidad de la información que se esté evaluando.
- El cumplimiento de la legislación y las regulaciones aplicables que afecten a las operaciones de la organización a la que pertenezcamos.

- La mejor ejecución de auditorías y evaluaciones de control externo.

Asimismo en referencia a los beneficios del sistema de control interno, señala:

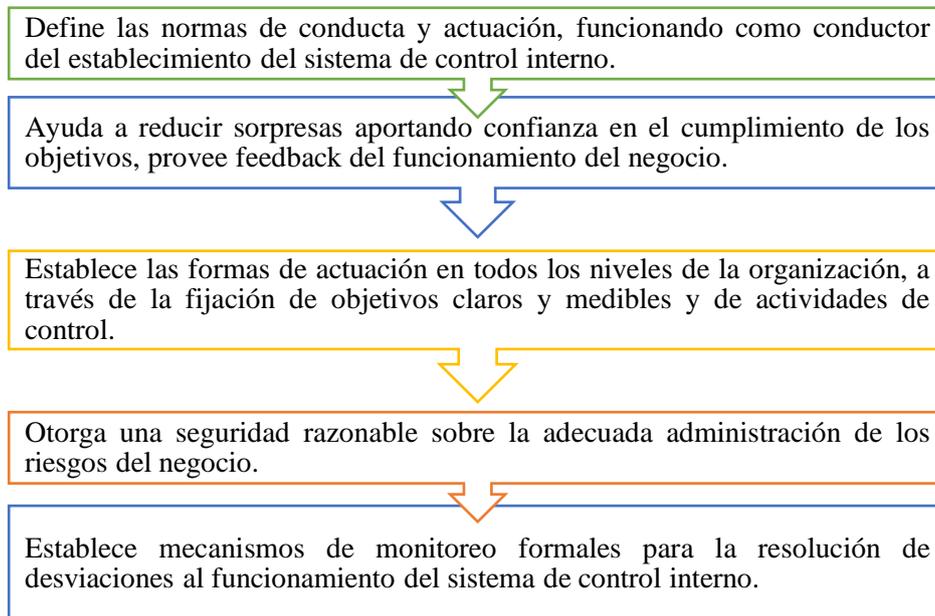


Figura 6-1: Beneficios del sistema de control interno

Fuente: Deloitte, 2018

Elaborado por: Yuccha Yuccha, Alcibar Wilfrido, 2021

En relación a los beneficios del sistema de control interno, establece lo siguiente:

Es un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Tales beneficios son:

- *Eficacia y eficiencia en las operaciones*
- *Confiabilidad de la información financiera*
- *Cumplimientos de leyes y regulaciones.* (Deloitte, 2020, p.2)

Con base en las anteriores definiciones, se puede concluir que los beneficios del sistema de control interno buscan el cumplimiento de los objetivos de una organización, aplicando para el efecto,

todo tipo de leyes y regulaciones con información veraz y oportuna, que ayude a la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

1.7.7.3 Componentes del control interno

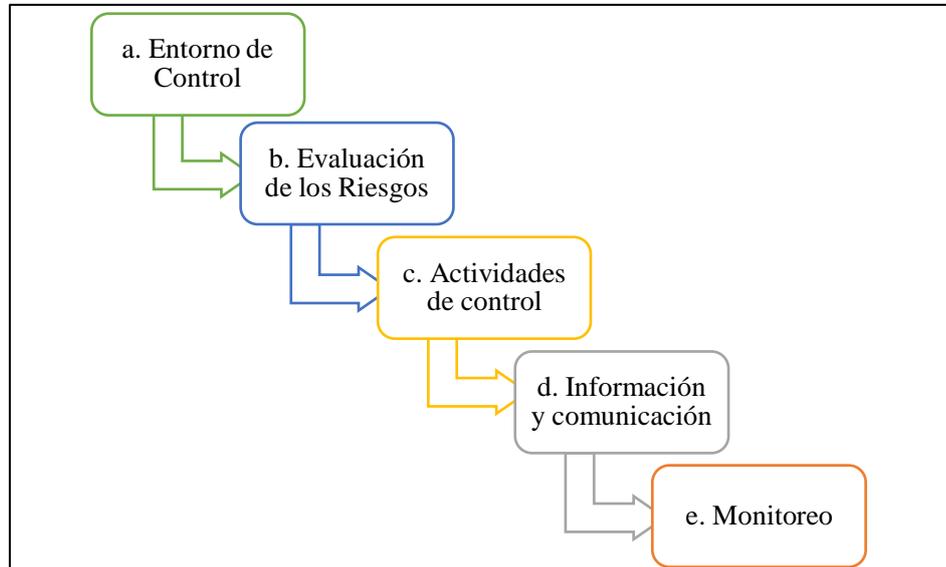


Figura 7-1: Componentes del control interno

Fuente: López y Pesántez, 2017, p.33.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Por su parte, González (2016, pp.6-7), en relación a los componentes del control interno, cita los siguientes componentes que ayudan a evaluar el progreso de los objetivos de las empresas, que se convierte en herramientas estandarizadas. Los mismos son:

- **Entorno de Control:** Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos
- **Evaluación de Riesgos:** Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos, incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos
- **Actividades de Control:** Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos, considera el rápido cambio y evolución de la tecnología, enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles Generales de Tecnología

- **Información y Comunicación:** Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno, profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes
- **Actividades de Monitoreo – Supervisión:** Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes, profundiza en la relevancia del uso de la tecnología.

Con base en lo anteriormente mencionado, se puede inferir que el sistema de control interno cuenta con cinco componentes que se relacionan entre sí; en primer lugar el entorno de control que se relaciona con la forma en que se encuentra estructurada la entidad; la segunda, evaluación de riesgo, que hace referencia a la predicción de riesgos que a futuro pueden afectar a la organización; en tercer lugar, las actividades de control, que ayudan a identificar si las políticas y normas se están llevando a cabo correctamente; en cuarto lugar, la información y comunicación, que ayuda a identificar, recopilar y comunicar información de las operaciones para conocer el nivel de confianza y de riesgo; y, en quinto lugar, el monitoreo, que ayuda a supervisar las operaciones con el objetivo de una mejora continua.

1.7.8 Evaluación de sistema de control interno

Según Quinaluisa et al. (2017, p.25), en relación a la evaluación de sistema de control interno, señalan que es una de las actividades de la planificación de evaluación, en la cual el auditor logra una síntesis del Sistema de Control Interno (SCI), con el objetivo de estimar el Riesgo de Control y detectar las áreas críticas de la organización o de la información examinada, que nos servirá para elaborar el Informe final de control interno.

Por su parte, López y Pesántez (2017, p.34), refiriéndose a la evaluación de sistema de control interno, mencionan que la evaluación del Sistema de Control Interno de cualquier organización, independientemente de su naturaleza económica y social, tiene como finalidad valorar la situación actual de sus operaciones a fin de establecer acciones correctivas a partir de los resultados alcanzados.

Por otra parte, al hablar de una evaluación de control interno, se indica lo siguiente:

Este informe trata de las necesidades y expectativas de gerentes y otros directivos. Define y describe el control interno para:

- *Establecer una definición común que sirva a las necesidades de diferentes sectores.*
- *Proveer patrones contra los cuales negocios o empresas, grandes o pequeñas del sector público o privado, con o sin interés de lucro, puedan evaluar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.*

Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno, como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de la evaluación. (Manrique, 2019, p.162)

En conclusión, una evaluación del sistema de control interno puede proporcionar beneficios significativos a las organizaciones a través de la mitigación de riesgos, aumentando la probabilidad de cumplimiento de las metas organizacionales y evitando costos y retrasos innecesarios. Por lo tanto, una evaluación de control interno puede mostrar qué tan bien están funcionando las estrategias de mitigación de riesgos y qué estrategias pueden necesitar mejoras. En última instancia, las evaluaciones de control interno sirven como una herramienta para medir el desempeño de un área basada en la misión.

1.7.8.1 *Métodos para la evaluación del control interno*

Cuestionario de Control Interno

Se iniciara detallar los elementos básicos para elaborar un CCI, siendo estos: Información de la organización; periodo o alcance de la evaluación; procedimiento de la evaluación; componente (COSO) y Subcomponente evaluado; referencias de fecha de elaboración y quién elaboró; Referencias de Fecha de supervisión y aprobación; columnas de control: Preguntas de Control Interno (SI, NO, N/A, Observaciones). (Quinaluisa et al., 2017, p.27)

Tabla 3-1: Método narrativo o descriptivo

COAC MUSHUC RUNA LTDA.	
Objetivos de la Evaluación: Conocer las deficiencia e incongruencias en los proceso del departamento de crédito del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2019	
Tipo de evaluación: Evaluación de Control Interno Procedimiento: Concesión de créditos	Responsable
Entregar la información veraz de Crédito, la Institución debe informar a sus asociados con exactitud los diferentes costos que tiene el monto de préstamo, y saber cuánto termina pagando entre todos los valores.	Asesor de crédito
Emitir la solicitud de información de crédito, que contendrá el nombre del solicitante, número de cédula, fecha, valor del préstamo, clasificación del préstamo, tasa de interés, plazo, suma de cuotas, carga financiera, seguros obligatorios y gastos por cuenta de terceros.	Asesor de crédito
Se receptorá la solicitud de Crédito llenada en forma manual o digital según a los avances tecnológicos, todos los campos con letra legible o mediante medios informáticos, en donde se señalará la dirección del domicilio, la solicitud no deben contener tachones borrones o enmendaduras y debe estar debidamente firmada por el Socio y sus garantes, se adjuntará a la solicitud de crédito elaborada por el Socio una fotografía tamaño carnet	Asesor de crédito
Según el proceso definido ingresará los datos en el sistema, además debe obtener la solicitud de crédito según las disposiciones de Transparencia de información receptorando la firma del socio que solicita el préstamo y los garantes.	Analistas de Crédito
Elaborado por: YYAW Fecha: 31-12-2020	
Supervisado por: NVQM Fecha: 10-01-2021	

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Método gráfico o diagrama de flujo

Los diagramas de flujo, muestran los movimientos de información, procesos, operaciones, actividades realizadas en las áreas a ser evaluadas desde el origen. Para levantar esta técnica de evaluación de control interno es necesario utilizar los siguientes símbolos básicos: Inicio/Fin, decisión, actividades de proceso y líneas de dirección. (Quinaluisa et al., 2017, p.27)

Tabla 4-1: Interpretación del diagrama de flujo

GRAFICO	SIGNIFICADO
	Inicio de un proceso
	Etapa del proceso
	Toma de decisiones
	Realización de un documento
	Creación de base de datos
	Actividades de control
	Auditoria o proceso
	Conexión con el resto del diagrama
	Comentario
	Dirección que la que va el flujo
	Límite del diagrama de flujo

Elaborado por: Yucha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Por lo cual se interpreta de la siguiente forma:

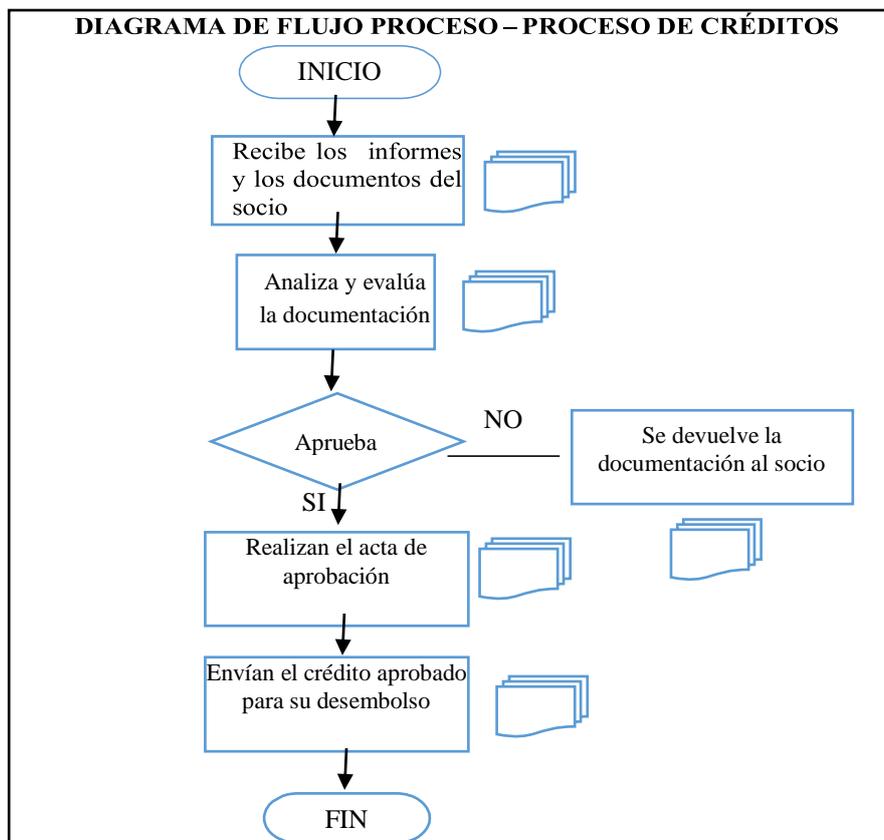


Gráfico 1-1: Método gráfico o diagrama de flujo

Realizado por: Yucha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Con respecto a los métodos para la evaluación del control interno, se señalan:

- a) ***Método de Cuestionario o Preguntas para Evaluar el Sistema de Control Interno:***
Esta herramienta se diseña en base a preguntas dirigidas a los responsables de los departamentos, áreas, procesos o componentes bajo examen. Con las respuestas obtenidas, se analizará la existencia de controles funcionales, que luego permitirá al auditor desarrollar procedimientos de cumplimiento para garantizar la funcionalidad del sistema de control interno implementado. Esta herramienta valora de forma cuantitativa la funcionalidad de los controles, dando como respuesta un nivel de confianza y riesgo en las operaciones.

- b) ***Método Narrativo o de Prosa para Evaluar el Sistema de Control Interno:***
Comprende una descripción escrita que prepara el auditor en observancia a la valoración de los controles inspeccionados en las áreas sujetas a examen, esta evaluación integra las declaraciones realizadas a los funcionarios responsables de los procesos, mediante la aplicación de entrevistas, encuestas y diálogos. Este instrumento valora de forma cualitativa la estructura, características y procedimientos integrados al sistema de control interno de la organización y establece recomendaciones para la mitigación de los riesgos presentes.

- c) ***Método Gráfico para Evaluar el Sistema de Control Interno:*** *Consiste en la representación de los controles presentes en las áreas sujetas a evaluación mediante el empleo de flujo gramas, gráficas y símbolos capaces de describir la estructura orgánica de los procedimientos analizados. En observancia a los objetivos de la entidad se desarrollan los procedimientos y a la par se presentan los riesgos que podrían afectar en los resultados. (López et al., 2017, p.34)*

De acuerdo a los autores citados anteriormente, se concluye que existen tres métodos para evaluar el sistema de control interno, como son: primero, método de cuestionario, es una herramienta de recolección de información, que se realiza a través de preguntas cerradas con el propósito de cuantificar y evaluar el nivel de cumplimiento de control interno en la empresa; segundo, método narrativo o descriptivo, describe los procesos de cada uno de los encargados del departamento, se aplica mediante observaciones y entrevistas; tercero, método gráfico o diagramas de flujo, los procesos son reflejados en simbologías o gráficos, que ayuda a detectar los puntos fuertes, débiles y controles clave.

1.7.8.2 Fases de la evaluación del sistema de control interno

Al hablar de las fases de una evaluación del sistema de control interno, establece lo siguiente:

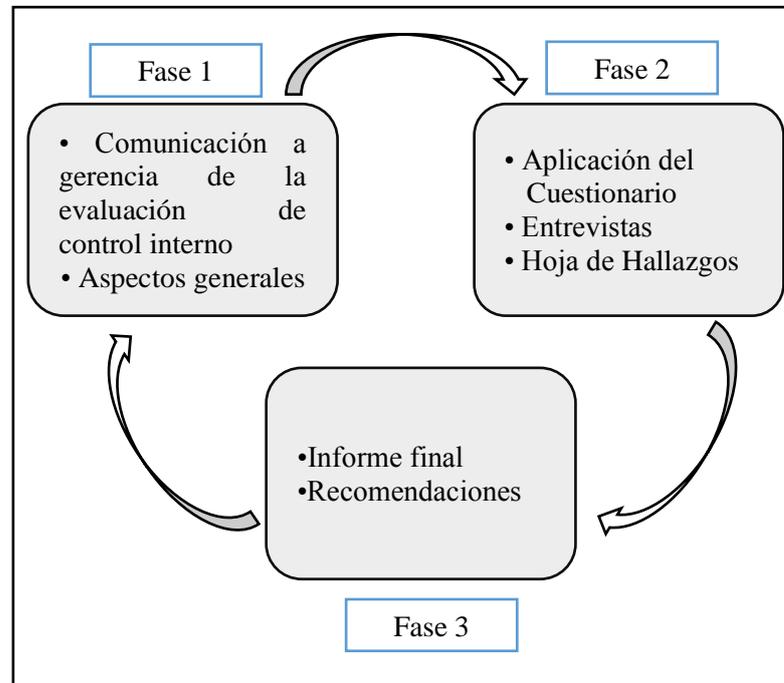


Figura 8-1: fases de la evaluación del sistema de control interno

Fuente: Calle et al., 2020, p. 449

Elaborado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha

Según PriceWaterHouseCoopers (2018), al hablar de las fases de una evaluación del sistema de control interno, menciona que al ejecutar la evaluación del control interno del ciclo de negocio requerido por el socio. A la metodología de trabajo está basada en las Normas Internacionales de Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos (THEIIA) y en las mejores prácticas para evaluar controles, parte de muestra metodología incluye:

- Entrevistas para el levantamiento de información de los procesos y subprocesos relacionados a cada ciclo a ser revisado.
- Ejecución de pruebas de evaluación para validar la efectividad de los controles (checklist, CCI COSO).
- Identificación de debilidades u observaciones de control interno (hallazgos).

- Comunicación de los hallazgos mediante un informe de evaluación del sistema de control interno.

Por otra parte refiriéndose a las fases de una evaluación del sistema de control interno, indican lo siguiente:

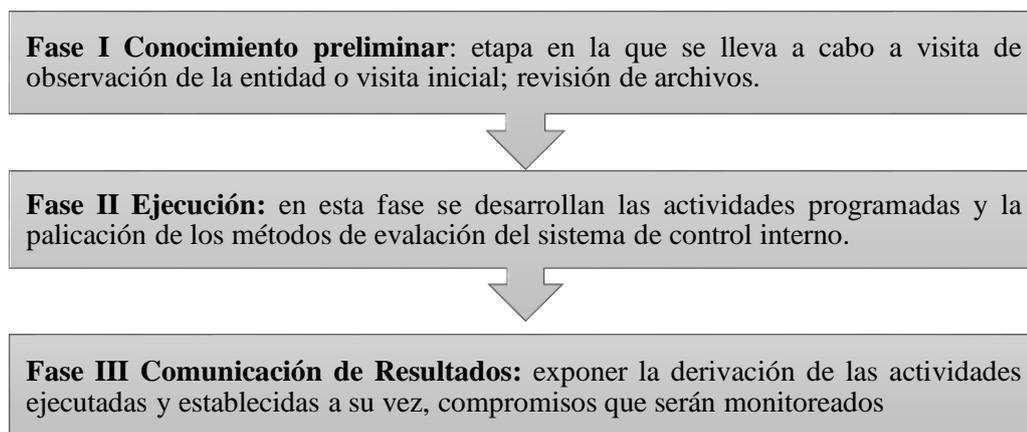


Figura 9-1: Fases de la evaluación del sistema de control interno

Fuente: Vásquez y Pinargote, 2019.

Elaborado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha

Con base en las definiciones anteriores, se puede concluir que las fases para la evaluación del sistema de control interno son: primera fase, es el conocimiento preliminar de la entidad, los; segunda fase, la ejecución, poner en práctica todas las acciones previstas y aplicar cualquier método de evaluación de control interno (cuestionario, narrativa o diagrama de flujo) y tercera fase, comprende la opinión del auditor mediante un informe formal.

1.7.9 *Coso*

La publicación del informe COSO (Control Interno- Estructura Integrada) en septiembre de 1992 y en cuyo desarrollo participaron representantes de organizaciones profesionales de contadores, de ejecutivos de finanzas y de Auditores Internos, ha resurgido en forma impresionante la atención hacia el mejoramiento del control interno y un mejor gobierno corporativo, lo, cual fue derivado de la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, esto ante los numerosos escándalos, crisis financieras o fraudes, durante los últimos decenios. Al respecto, es importante resaltar el concepto de la “responsabilidad”, como uno de los factores claves para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones: en este sentido, conviene recordar que un

eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados. (Estupiñán., 2016, p.34)

Por su parte Mantilla (2013, p.36), refiriéndose al método COSO, indica que la perspectiva de COSO en relación con el control interno incluye dos objetivos, que son la efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento con leyes y regulaciones. Sin embargo, los controles que la administración diseña e implementa pueden lograr más de un objetivo. También, las operaciones y el cumplimiento con las leyes y regulaciones se relacionan directamente con la presentación de y las revelaciones requeridas, las cuales hacen parte del control interno sobre la presentación del informe de control interno.

En el contexto de las definiciones anteriores, se puede inferir que el método COSO es el encargado de proporcionar liderazgo a través del desarrollo de marcos integrales sobre gestión de riesgos corporativos, control interno y disuasión del fraude, diseñado para mejorar el desempeño y gobernanza y reducir fraudes en las organizaciones, como también proporciona seguridad razonable con respecto al logro de objetivos relacionados con las operaciones, informes y cumplimiento.

1.7.10 Coso III

El Modelo COSO III tiene un gran impacto en las empresas que necesitan mejorar los procesos controlando riesgos que afecten al cumplimiento de los objetivos, la finalidad de su creación es la siguiente:

El nuevo documento del COSO 2013 lo elaboró la Comisión Treadway para ayudar a todas las empresas, no solo aquellas de responsabilidad pública, sino también para las organizaciones con ánimo o sin ánimo de lucro que tengan finalidades de servicio a la comunidad, productora, distribuidora, servicios, cooperativa o de cualquier índole, con el propósito de cubrir esfuerzos básicos para, a) adaptarse al aumento y complejidad de los negocios, a los cambios en la tecnología y nuevos métodos de negociación; b) detección y respuesta a los riesgos; c) conseguir el logro de los objetivos; y d) emitir información confiable que apoye la adecuada y oportuna toma de decisiones. (Estupiñán, 2016, p.54)

Por otra parte, al hablar del método COSO III, se conoce su propósito indicando lo siguiente:

En mayo de 2013, COSO publicó un “Control interno - Marco integrado” revisado, que reemplazó a la versión original desarrollada en 1992. El marco original definía formalmente el control interno y contenía una guía relevante y útil. Además, muchas organizaciones de todo el mundo han utilizado voluntariamente el marco para ayudarlas a crear, desarrollar, madurar y mejorar continuamente sus sistemas de control interno.

Como recordatorio rápido, COSO es una iniciativa voluntaria del sector privado dedicada a mejorar el desempeño y la gobernanza de la organización a través de un control interno efectivo, la gestión de riesgos empresariales y la disuasión del fraude. Cinco organizaciones sin fines de lucro son sus organizaciones patrocinadoras: AAA (American Accounting Association), AICPA (American Institute of Certified Public Accountants), FEI (Financial Executives International), IIA (Institute of Internal Auditors) e IMA® (Institute of Management Accountants). (COSO, 2019, p.2)

Por lo anteriormente citado, se puede concluir que el método COSO III se publicó en el año 2013 en reemplazo de la versión original (publicación del COSO de 1992), este marco integrado se centra en la búsqueda y eliminación de riesgos organizacionales, en la emisión de informes confiables y oportunos, principalmente en la consecución de los objetivos organizacionales.

1.7.10.1 Beneficios del COSO III

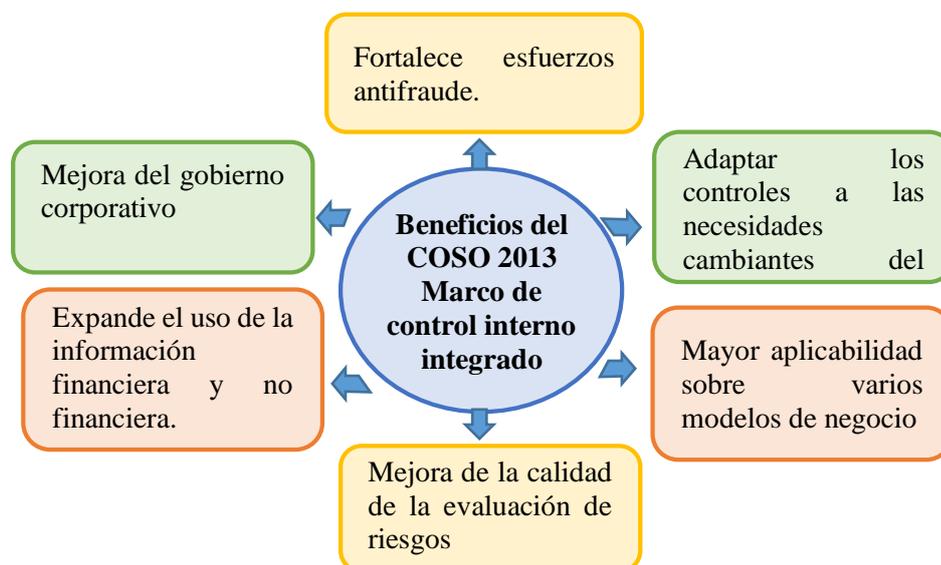


Figura 10-1: Beneficios del COSO 2013 Marco de control interno integrado

Fuente: Estupiñán, 2016, p.48

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Por su parte, Mantilla (2013, p.160), al hablar de los beneficios que proporciona el método COSO III, indica lo siguiente:

- Mayor confianza en la vigilancia que la junta de directores hace de los sistemas de control interno.
- Mayor confianza en relación con el logro de los objetivos de la entidad.
- Mayor confianza en la capacidad de la entidad para identificar, analizar, y responder ante el riesgo y ante cambios en los entornos de negocios y de operación
- Mayor entendimiento del requerimiento de un sistema efectivo de control interno.
- Mayor entendimiento de que mediante el uso del juicio, la administración puede ser capaz de eliminar los controles inefectivos, redundantes, o ineficientes.

Por lo mencionado anteriormente, se concluye que los beneficios que proporciona el método de control interno COSO III, están orientados al mejoramiento de los procesos de las organizaciones mitigando riesgos que afecten los procesos y proporcionando mayor confianza en el logro de los objetivos.

1.7.10.2 Componentes del control interno del método COSO III

En referencia a los componentes del control interno, establece de la siguiente manera:



Figura 11-1: Componentes del control interno del COSO

Fuente: González M 2016, p

De acuerdo a los autores anteriormente citados, se puede inferir que el método COSO III, consta de cinco componentes estrechamente relacionados con los objetivos de la empresa que ayudan a tener mayor cobertura frente a los riesgos que enfrentan las organizaciones.

1.7.10.3 *Entorno de control*

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

(González2016, p.16)

Por su parte COSO (2019, p.11), refiriéndose al entorno de control, manifiesta que es un conjunto de estándares, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el control interno en toda la organización. Según el Instituto de Auditores Internos (IIA), un entorno de control es la base sobre la cual se construye y opera un sistema eficaz de control interno en una organización que se esfuerza por:

- Lograr sus objetivos estratégicos.
- Proporcionar informes financieros confiables a las partes interesadas externas.
- Operar su negocio de manera eficiente y efectiva.
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.
- Salvaguardar sus activos.

De lo expuesto anteriormente, se concluye que entorno de control es la base de un sistema de control interno relacionado con la estructura de la organización, la asignación de responsabilidades y con el cumplimiento de leyes que le son aplicables a la organización.

1.7.10.4 Evaluación de riesgos

Por su parte, COSO (2019, p.11), con respecto a la evaluación de riesgos, constituye la base para determinar cómo se gestionarán los riesgos. Un riesgo se define como la posibilidad de que ocurra un evento y afecte negativamente el logro de los objetivos organizacionales. La evaluación de riesgos requiere que la gerencia considere el impacto de los posibles cambios en el entorno interno y externo y que potencialmente tome medidas para manejar el impacto.

Por otra parte al referirse a la evaluación de riesgos se conoce lo siguiente.

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. (González, 2016, p.16)

De acuerdo a los autores citados, se concluye que la evaluación de riesgos evalúa los riesgos que afectan al cumplimiento de los objetivos organizacionales, permitiendo que la máxima autoridad defina estrategias que identifiquen, analicen y mitiguen los posibles riesgos.

1.7.10.5 Las actividades de control

Según COSO (2019, p.11) con respecto a las actividades de control, establece que:

Son acciones (generalmente descritas en políticas, procedimientos y estándares) que ayudan a la administración a mitigar los riesgos para asegurar el logro de los objetivos. Las actividades de control pueden ser de naturaleza preventiva o detectivesca y pueden realizarse en todos los niveles de la organización. La administración obtiene o genera información de fuentes tanto internas como externas para respaldar los componentes de control interno.

Por su parte, González (2016, p.16), al hablar de las actividades de control, menciona que son las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo a lo anteriormente citado, se concluye que las actividades de control son las acciones de naturaleza preventiva y correctiva que la máxima autoridad establece a través de políticas y procedimientos que ayuden a la mitigación de los riesgos, evitando el impacto negativo en el cumplimiento de los objetivos.

1.7.10.5.1 Información y comunicación

Según COSO (2019, p.11), en lo referente a información y comunicación, se concluye que se basa en fuentes internas y externas se utiliza para difundir información importante dentro y fuera de la organización, según sea necesario para responder y respaldar el cumplimiento de los requisitos y expectativas. La comunicación interna de información en toda la organización también permite que la alta dirección demuestre a los empleados que las actividades de control deben tomarse en serio.

Asimismo refiriéndose a la información y comunicación, manifiesta que:

Este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, e involucra personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones de información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos. (González, 2016, p.16)

Con base en las definiciones anteriores, se puede inferir que la información y comunicación, consiste en registrar, procesar, resumir e informar actividades administrativas financieras y técnicas, obteniendo información relevante, oportuna y fiable que ayude en la toma de decisiones, información que deberá ser de conocimiento de todas las áreas de la empresa, con la finalidad de medir el progreso en el cumplimiento de los objetivos.

1.7.10.6 Supervisión

En relación a la supervisión, (COSO, 2019, p.11), establece que las actividades de seguimiento o supervisión son evaluaciones periódicas o continuas para verificar que cada uno de los cinco

componentes del control interno, incluidos los controles que afectan los principios dentro de cada componente, están presentes y funcionando.

Por otra parte, al hablar del componente supervisión, se expresa lo siguiente:

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

- *Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.*
- *Evaluaciones separadas.*
- *Condiciones reportables.*
- *Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.*

(González, 2016, p.16)

Por lo mencionado anteriormente, se concluye que la supervisión son evaluaciones periódicas que se realizan al interior de una organización, con la finalidad de alcanzar la mejora continua, comprobando para el efecto, el correcto funcionamiento de los cinco componentes y principios o a su vez identificando inconsistencias e incumplimientos que necesitan un reforzamiento.

1.7.10.7 Principios del COSO III

De acuerdo con Schandl y Philip (2019), refiriéndose a los principios de los componentes del método COSO III, establecen los siguientes:

Tabla 5-1: Principios del COSO III

Componentes	Principios
Entorno de control	1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos 2. Ejerce la responsabilidad de supervisión 3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad 4. Demuestra compromiso con la competencia. 5. Refuerza la rendición de cuentas.
Evaluación de riesgos	6. Especifica objetivos adecuados 7. Identifica y analiza el riesgo 8. Evalúa el riesgo de fraude 9. Identifica y analiza cambios significativos.
Actividades de control	10. Selecciona y desarrolla actividades de control 11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología. 12. Implementa actividades de control a través de políticas y procedimientos.
Información y comunicación	13. Utiliza información relevante 14. Se comunica internamente 15. Se comunica externamente
Actividades de seguimiento	16. Realiza evaluaciones continuas y / o separadas 17. Evalúa y comunica deficiencias

Fuente: Schandl y Philip, 2019.

Elaborado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha

El Marco Integrado de Control Interno de 1992 en 2013 incorpora 17 principios. Estos 17 principios están estrechamente asociados con los cinco componentes de control interno que el COSO estableció en 1992, los principios respaldan plenamente y son totalmente coherentes y paralelos a los 17 principios de control interno del método COSO 2013.

Los Componentes y principios del método COSO III (2013) son los siguientes:

Entorno de control

- *La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.*

- *La junta directiva demuestra independencia de la administración y supervisa el desarrollo y desempeño del control interno.*
- *La gerencia establece, con la supervisión de la junta, estructuras, líneas jerárquicas y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.*
- *La organización demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener a personas competentes alineadas con los objetivos.*
- *La organización responsabiliza a las personas por sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.*

Evaluación de riesgos

- *La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados con los objetivos.*
- *La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo deben gestionarse los riesgos.*
- *La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.*
- *La organización identifica y evalúa los cambios que podrían tener un impacto significativo en el sistema de control interno.*

Actividades de control

- *La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.*
- *La organización selecciona y desarrolla actividades de control general sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.*
- *La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen las políticas en acción.*

Información y comunicación

- *La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento de otros componentes del control interno.*
- *La organización comunica internamente la información, incluidos los objetivos y responsabilidades del control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento del control interno.*
- *La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento de otros componentes del control interno.*

Supervisión del sistema de control – Monitoreo

- *La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y / o separadas para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.*
- *La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar las medidas correctivas, incluida la alta dirección y la junta directiva, según corresponda. (COSO, 2016, p.8)*

Con base en las definiciones anteriores, se puede inferir que los componentes del COSO III, contiene 17 principios que la finalidad es su fácil comprensión al momento de evaluar el sistema de control interno.

1.7.11 Técnicas de obtención de información

Técnica de la observación: permite observar o presenciar hechos realizados por otras personas o condiciones físicas que permiten visualizar cumplimiento de requisitos. A través de ésta técnica el Auditor utiliza sentidos como el oído, el tacto, el olfato direccionando éstos hacia el objeto de la evaluación. Se complementa con la utilización de fotos, videos; evidencia que debe ser analizada de forma objetiva. (Vásquez y Pinargote, 2019)

Tabla 6-1: Formato de observación directa

FORMATO DE OBSERVACIÓN					
Nombre de la empresa:					
Periodo sujeto a					
Clasificación de la		Observación recurrente:			
Bajo Riesgo (BR):	Mediano Riesgo (MR):	Ejercicio(s)		Si	No
DATOS					
Universo	Muestra	Observado			
(cantidad operaciones)	(cantidad de operaciones)	(cantidad de operaciones)			
100%	% (porcentaje que representa del universo)	% (porcentaje que representa de la muestra)			
Descripción de la observación:					
Fundamento específico legal y/o técnico infringido:					
Causas:					
Efectos:					
Recomendaciones:					
• Correctivas:					
• Preventivas:					
Fecha de firma:			Fecha compromiso de atención:		
(Nombre, cargo y firma) Auditor Externo Responsable de la evaluación			(Nombre, cargo y firma) Titular del Órgano Interno de Control o Titular del Área de evaluación		

Fuente: www.gob.mx (2016)

Técnica de la comparación: confronta hechos para determinar igualdad o diferencias, en el cumplimiento de planificaciones y metas de programas. Ejemplos: resultados de producción frente a lo planificado; resultados de rendimientos comparados con el estándar. (Vásquez y Pinargote, 2019)

Tabla 7-1: Formato de observación directa

MATRIZ DE COMPARACIÓN	
MANUAL DE CRÉDITO	OPERACIONES DIARIAS
Requisitos para otorgar créditos a personas jurídicas	
<ul style="list-style-type: none"> • Sean entidades cuyo objetivo principal este claramente definido • Se encuentren legalmente constituidas o reconocidas por el organismo correspondiente del estado. • Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados. • Presentar documentación que acrediten a su representación legal. • Provean información financiera suficiente para el análisis correspondiente. • Presentar copia de escritura pública de constitución o documento que formalice su situación jurídica. • Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se 	<ul style="list-style-type: none"> • RUC – Obligado a llevar contabilidad. • Copia de declaración del impuesto a la renta del último año • Copia de declaración del IVA (últimos 3 meses) • Balance del último año / Estado de Resultados.
Observación: no se cumple con los requisitos que están constituidos en manual de otorgación de créditos	

Realizado por: Yuccha Yugcha, Alcibar, 2021

Técnica de revisión selectiva: esta técnica va a permitir al Auditor seleccionar hechos concretos, productos, lotes, etc. con la finalidad de validar que los procesos y el cumplimiento de requisitos se cumpla. (Vásquez y Pinargote, 2019)

Tabla 8-1: Formato revisión selectiva

REVISIÓN SELECTIVA		
MANUAL DE CRÉDITO	CUMPLIMIENTO	
	SI	NO
Requisitos para otorgar créditos a personas jurídicas		
Sean entidades cuyo objetivo principal este claramente definido	X	
Se encuentren legalmente constituidas o reconocidas por el organismo correspondiente del estado.	X	
Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados.	X	
Presentar documentación que acrediten a su representación legal.		X
Provean información financiera suficiente para el análisis correspondiente.		X
Presentar copia de escritura pública de constitución o documento que formalice su situación jurídica.	X	
Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo		X
Observación: no se cumple con los requisitos que están constituidos en manual de otorgación de créditos		

Realizado por: Yuccha Yugcha, Alcibar, 2021

Técnica de Rastreo: término utilizado en la Auditoría Financiera y que se aplica para la Auditoría de Gestión, evaluaciones de control interno mediante la trazabilidad, consiste en determinar un proceso en su estado final, cómo ha sido su proceso histórico de la empresa, esto es desde el inicio del servicio hasta su estado final.

Tabla 9-1: Técnica de rastreo

RASTREO EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS		
No.	Procedimiento para concesión del crédito	Observación
1	Solicita información sobre crédito prendario (requisitos)	Se revisa toda la información del socio
2	Revisa en el sistema si es socio de la cooperativa	Paso importante, caso contrario creación de una cuenta.
3	Solicita adquirir un turno al Asistente de Créditos para la entregar la carpeta con la documentación adjuntada al Analista de créditos.	Existe muchos socios realizando turnos, lo cual debe agilizar los proceso
4	Recepta y revisa la carpeta con la documentación y solicitud de créditos presentada por el socio	
5	Analiza detalladamente el contenido determinando que esté de acuerdo con los requisitos Legales y poder ser utilizados en la adjudicación del crédito.	
6	Revisa que la prenda estén conforme a las especificaciones requeridas como son: (prenda sellada y puesto el holograma, factura y/o cancelación del trámite al notario)	Se debe revisar las prendas o garantías que estén legales tanto del socio como del socio.
7	Recepta la documentación firmada por los responsables y entrega la Tabla de pagos al Socio; además obtiene copia del pagaré de crédito y archiva en el file del socio.	
8	Termina el proceso	
	Observación: no se cumple con los requisitos que están constituidos en manual de otorgación de créditos	

Realizado por: Yuccha Yugcha, Alcibar, 2021

Técnica de Indagación: esta técnica se afianza en entrevistas formales e informales, encuestas, conversaciones, averiguaciones que permiten respuestas a preguntas planificadas por el Auditor con la finalidad de obtener juicios objetivos del hecho evaluado. (Vásquez y Pinargote, 2019)

Tabla 10-1: Técnica de la indagación

ENTREVISTA
<p>FECHA DE VISITA: 12 DE NOVIEMBRE DEL 2021 Entrevistado: Ing. Diego Pilamunga</p> <p>OBJETIVO: Identificar las principales operaciones que realiza en el departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., en la otorgación de créditos. El día de noviembre del 2021 se acudió a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., al departamento de crédito ubicado en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua Agencia matriz ubicada en las calles Juan Montalvo entre Cevallos y Juan Benigno Vela, con el Jefe de Crédito Ing. Diego Pilamunga de lo cual se pudo recopilar la siguiente información: En cuanto al horario de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., es de 7:45 a 18:00, sin cerrar al medio día ya que para hora del almuerzo turnan cada uno del personal y mantener la atención constante al socio, el departamento de crédito atiente también los días sábados de 8:00 a 14:00.</p> <p style="text-align: center;">_____ Firma ci</p>

Realizado por: Yuccha Yugcha, Alcibar, 2021

Por otra parte en relación a las técnicas de recolección de información, son las siguientes:

La entrevista.- *es fundamental en la obtención de información por parte del auditor. El entrevistar significa conocerse a uno mismo y ser capaz de tratar con la gente efectiva, ser capaz de hacer preguntas significativas y obtener respuestas igualmente significativas.*

Observación personal y directa.- *es una técnica que se aplica frecuentemente como complemento de otras. Se utiliza también para verificar información recogida por otros medios. La observación personal del auditor puede abarcar la disposición de los sectores de trabajo, ubicación de equipos y archivos, medios de comunicación, etc. Es una técnica apropiada para descubrir cuellos de botella. Permite confirmar manifestaciones referidas a volumen de trabajo, frecuencia de consultas y otras formas de medición.*

Revisión, lectura y estudio de documentación y antecedentes.- *los antecedentes documentados que puedan existir en la organización, serán útiles en la medida en que contengan información afín con el estudio encarado. Existe cierta documentación que constituye la materia viva de las dependencias: formulación de objetivos, memorias, actas de reuniones, fichas estadísticas, instrucciones impartidas por escrito aunque no formen un cuerpo orgánico, proyectos, actas de compromiso.*

Cuestionarios.- *el cuestionario es un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema que se investiga, está tarea normalmente dirigido a empleados y funcionarios que realizan una determinada tarea y su finalidad es suplir la entrevista cuando los interrogados se encuentran diseminados o a gran distancia entre sí. (Estupiñán, 2016a: pp.170-175)*

Por lo mencionado anteriormente, se concluye que las técnicas de obtención de información comprende la etapa donde el auditor buscará información relevante, confiable, válida con el propósito de examinar y evaluar si los procesos se ejecutan correctamente en el logro de los objetivos.

1.7.12 Ponderación Cuestionario Control Interno

En referencia a la ponderación de las preguntas del Cuestionario de Control Interno, se indica lo siguiente:

Tabla 11-1: Ponderación de Cuestionario de Control Interno.

NIVEL	CALIFICACIÓN
5	Excelente
4	Muy bueno
3	bueno
2	Regular
1	Malo

Fuente: Lema, 2018, p.38.

Por lo expuesto anteriormente se puede concluir que, para llevar a cabo la aplicación del cuestionario control interno se estableció una ponderación del 1 al 5 que se utilizará al calificar cada respuesta dependiendo el nivel de riesgo.

1.7.13 *Evaluación del riesgo*

El grado de confianza de la evaluación se interpreta como la solidez que deposita el investigador en los controles internos de la entidad, determinándose de esta manera el nivel de riesgo que presentan las áreas evaluadas.

Tabla 12-1: Equivalencia de niveles de confianza y de riesgo

Calificación porcentual	Grado de confianza	Nivel de riesgo
15-50%	Bajo	Alto
51-75%	Medio	Medio
76-95%	Alto	Bajo

Fuente: López et al., 2018

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

De su lado, Quinaluisa et al. (2017, p.27), al hablar de la evaluación del riesgo, mencionan que para aplicar la escala de parametrización es necesario diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los empleados de la empresa y personal encargado de las distintas áreas de la entidad que están siendo evaluados.

Tabla 13-1: Niveles de confianza y de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		

Fuente: Quinaluisa et al., 2017, p.27.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

En base a las definiciones anteriores, se puede concluir que la evaluación del riesgo hace uso de la escala de valorización, pues, mide el nivel de confianza y nivel de riesgo, ya que es una herramienta útil para analizar si el riesgo es bajo, moderado o alto.

1.7.14 Informe de Control interno

Al hablar del informe de control interno, una vez obtenida la evidencia adecuada y suficiente en la fase de ejecución, el auditor deberá formarse una opinión para emitir el correspondiente informe:

Sobre la base de los hechos comprobados y conclusiones que estén firmemente fundamentadas y soportadas en los papeles de trabajo, el resultado de cada una de las actuaciones de control financiero se documentará en un informe escrito, en el que se expondrán de forma clara, objetiva y ponderada los hechos comprobados, las conclusiones obtenidas y, en su caso, las recomendaciones sobre las actividades objeto de control.

Los informes por escrito como producto final son necesarios para comunicar el resultado de la evaluación a los órganos competentes de la entidad, evitando en lo posible que los resultados sean mal interpretados y facilitando el seguimiento de las acciones correctivas necesarias. (Barreres, 2020, p.234)

De su lado, Auditoría Superior de la Federación (2019), refiriéndose al informe de control interno, establece que Al final de cada fiscalización el auditor debe preparar por escrito su opinión o informe, poniendo de manifiesto, de forma adecuada, los hechos descubiertos; su contenido debe ser fácil de entender, estar exento de vaguedades o ambigüedades, incluir sólo aquella información debidamente documentada, y además debe ser independiente, objetivo, imparcial y constructivo.

Por lo mencionado anteriormente, se concluye que el informe de control interno es una evidencia que el auditor ha obtenido durante la fase de ejecución; la finalidad del informe de evaluación del sistema de control interno es comunicar los resultados obtenidos a la autoridad competente, esta información deberá ser clara y concisa para una mejor interpretación.

1.7.14.1 Estructura del informe final de la evaluación

Refiriéndose a la estructura del informe final de la evaluación, con carácter general la estructura y contenido del informe será la siguiente:

a. Título del informe e identificación de las personas, entidades u órganos evaluados y el de aquellos a los que va dirigido el informe. Todo informe deberá llevar su correspondiente título, distingüendo su carácter provisional o definitivo, y el nombre de los destinatarios de la entidad o área evaluado.

b. Dictamen

Conclusiones. El informe de la evaluación de control interno donde incluye la opinión, que se expresará una valoración global sobre los resultados de las actuaciones de control describiendo de forma clara y sucinta las cuestiones clave en las que se fundamenta, así como sus posibles excepciones, si las hubiera.

Recomendaciones. Se propondrán las posibles medidas a adoptar para corregir las debilidades y defectos puestos de manifiesto durante los trabajos de evaluación. Las recomendaciones serán tanto más útiles cuanto que se dirijan a resolver las causas de los problemas detectados, sean factibles y específicas, se propongan a los órganos que tienen autoridad para acometerlas y guarden la debida proporción en materia de coste-beneficio.

c. Fecha y firma del informe. La fecha del informe será la del momento final de su elaboración. El informe será firmado por el auditor o auditores encargados del trabajo, que en el sector local será generalmente el órgano interventor. (Barreres, 2020, p.238)

De acuerdo a los autores citados anteriormente, se puede inferir que la estructura del informe final de la evaluación deberá contener un esquema donde se muestren los resultados más relevantes encontrados durante la evaluación, con información de fácil interpretación y en un lenguaje claro y sencillo.

1.7.15 Hoja de Hallazgos

Son narraciones de los hallazgos significativos detectados por el personal encargado de la evaluación en una evaluación hacía, pudiendo ser éstas a nivel de control interno, componentes examinados y de aspectos legales o reglamentarios que tengan una posible magnitud en las incorrecciones que puedan afectar a los procesos; cada comentario cumplirá con los atributos del hallazgo, éstos deben contener condición, criterio causa y efecto. Se debe tener en cuenta que los hallazgos significativos son narraciones objetivas que describe el auditor. (Vásquez et al., 2018, p.138)

Por su parte, La Superintendencia de Bancos (2017, p.21), en referencia a los hallazgos, se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicadas a los funcionarios de la institución. Los hallazgos deben contemplar los cuatro atributos: condición, criterio, causa y efecto.

En base a lo expuesto anteriormente, se puede inferir que los hallazgos de encontrados durante la evaluación comprende un informe con las inconsistencias encontradas durante la aplicación de cuestionarios de control interno, que se detallará mediante atributos como: condición, criterio causa y efecto.

1.7.15.1 Elementos del Hallazgo

Refiriéndose a los elementos del hallazgo, se indica lo siguiente:

Condición. *El auditor debe narrar los comentarios tal y como sucedieron los hechos, y ser objetivo al describir las deficiencias de control interno, la incorrección material, los errores y/o irregularidades detectados en la evaluación del control interno, análisis financieros y ejecución del trabajo, a estos hechos objetivos, se lo conoce como condición.*

Criterio. *Todo hallazgo significativo que se narren como resultado de una evaluación en su conjunto, deberá contener el criterio, atributo del hallazgo, que el auditor detecta por el incumplimiento de una o varias normas internacionales de información financiera (NIIF, NIC e interpretaciones), disposiciones legales o reglamentarias aplicables vigentes del ente evaluado.*

La causa. *Atributo del hallazgo que el auditor debe indagar sobre hechos suscitados sin formarse juicios subjetivos, al contrario, esta debe ser investigada a fin de encontrar el*

motivo, origen o razón por lo que sucedió tal deficiencia de control interno, incorrección material, error y/o irregularidad; teniéndose en cuenta, que si se fue preciso en hallar la causa, hemos encontrado los presuntos sujetos responsables y prescribir las mejoras en las recomendaciones.

***El efecto.** Es el atributo del hallazgo que al ser narrado debe ser preciso y conciso, que al ser narrada por el auditor se debe entender como las consecuencias o impacto negativo que trajo el hecho irregular en el control interno, corrección material, cumplimiento de las NIIF y de disposiciones legales o reglamentarias, que afecten las actividades en el proceso o actividades.* (Vásquez et al., 2018, pp.137-138)

Por su parte, Quintero y Fernández, (2017, pp.138-139), al hablar de los atributos del hallazgo de la evaluación, mencionan que:

Para ser descritos y analizados, los hallazgos deben poseer los siguientes atributos:

- **Condición:** es la situación que identifica el auditor atendiendo a la actividad sujeta al análisis.
- **Criterio:** son las leyes, regulaciones y demás normativas que rigen la actividad. Es, precisamente, el criterio de medida con el cual es posible evaluar la condición.
- **Causa:** identifica el origen de la aparición de la condición o se asocia directamente a un incumplimiento del criterio. Debe ser la base para la emisión de las recomendaciones por parte del auditor.
- **Efecto:** es la consecuencia derivada de la causa, ya sea real o potencial, que se obtiene al comparar la condición con el criterio. Son estos atributos los que facilitan el establecimiento de criterios que permiten evaluar los hallazgos de la evaluación en términos eficiencia y eficacia.

Por lo anteriormente citado, se puede concluir que los hallazgos encontrados en la evaluación está compuesto por: la condición, que es todas las situaciones encontradas; el criterio, hace referencia a la normativa legal; la causa, toma en consideración por qué se incumplió la condición; y, por último, el efecto, toma en consideración y detalla la razón del incumplimiento.

1.8 Marco conceptual

Actividades de control. Las actividades de control serán preventivas, correctivas y posteriores para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Las actividades de control también deberán efectuarse al sistema de información que utiliza la organización, con el propósito de asegurarse de la exactitud, validez e integridad de la información. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, p.10)

Ambiente interno. Consiste en el establecimiento de un escenario que estimule e influencie la acción del personal con respecto al control de sus actividades”. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, p.10)

Cartera de crédito. Es el conjunto de las operaciones de créditos otorgados a los prestatarios, amparados en un documento de valor. (Jimbo et al., 2019, p.106)

Cartera en riesgo. Es la proporción de la cartera de crédito en mora, es decir, la cartera en riesgo de no ser recuperada. (Jimbo et al., 2019, p.106)

Cooperativas de Ahorro y Crédito. Está integrado por un conjunto de personas que aportan de manera imparcial el capital social, con el objetivo de administrar el ahorro y el crédito y otorgar diferentes lineamientos de crédito”. (Reyes et al., 2018, p.2)

Control interno. Es un proceso que se ejecuta en toda las áreas de una empresa u organización, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas a cabalidad y así garantizar Los activos de la empresa como también promover la eficacia y eficiencia en las operaciones. (Gómez y Lazarte, 2019, p.2)

Eficacia. Consiste en el cumplimiento de los objetivos o perseguir metas establecidas en la empresa sin tomar en cuenta la optimización de los recursos el objetivo fundamental es la enfatizar y la obtención de resultados. (p.11).

Eficiencia. En contraste la eficiencia mide el uso de los recursos que se requieren para obtener mayores resultados deseados con el propósito de optimizar recursos que son en la empresa. (Rojas et al., 2017, p.11)

Evaluación de riesgos. Permite identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos de la organización así como las estrategias para prevenirlos, mitigarlos o evitarlos. (SEPS, 2016, p.10)

Información y comunicación. El Gerente o el Administrador y los directivos de la entidad deben identificar, obtener y comunicar información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas o procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa, financiera y operativa; para así lograr su manejo y control. (SEPS, 2016, p.10)

Línea de crédito. Es un cupo de crédito aprobado a un socio, por un monto determinado que puede ser utilizado dentro de un plazo establecido, mediante desembolsos parciales o totales”. (La Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2018, p.562)

Morosidad Deberán establecer límites para gestionar la morosidad de su cartera de crédito. Cuando la morosidad de la cartera se aproxime a un límite previamente definido, se deberán ejecutar acciones que permitan controlar el deterioro identificado, tales como realizar visitas o llamadas a los socios deudores, revisión de los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos. (La Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2018, p.563)

Riesgo de crédito. “es la probabilidad de pérdida que asume la entidad como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por la contraparte. (La Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2018, p.563)

Seguimiento. El Gerente o el Administrador y el Consejo o Junta de Vigilancia deberán evaluar el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad. (SEPS, 2016, p.10)

1.9 Idea a defender

La evaluación al sistema de control interno del Departamento de Crédito de la COAC “Mushuc Runa Ltda.”, permite identificar las partes críticas que ocasionan deficiencias en los procesos de crédito.

CAPÍTULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

2.1.1 *Enfoque cualitativo*

Para Lerma (2016 p.35), en relación a la definición de cualitativo, establece que el enfoque cualitativo tiene como finalidad describir el quehacer cotidiano, que permite generar ciertas teorías a partir de la información obtenida, partiendo de los datos lo fundamental es la interpretación y su respectiva comprensión.

La presente investigación planteada, tiene un enfoque cualitativo en donde recolectará una amplia variedad de información de los procesos ejecutados sin el uso de datos numéricos, además este enfoque ayudó en la descripción y medición de los procesos que tiene el departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

2.1.2 *Enfoque cuantitativo*

El modelo cuantitativo se centra en la interpretación de datos numéricos e indicadores y a menudo estadísticas que permite al investigador la recolección de información que se muestra a través de números para su respectivo análisis, “la investigación cuantitativa se basa en técnicas mucho más estructurada, ya que busca la medición de las variables estructuradas. (López y Sandoval, 2016, p.5)

Así mismo, la investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, ya que buscó información mediante el uso de herramientas de investigación, en donde se analizó e interpretó datos e información numérica obtenidos en las encuestas que se aplicó al personal de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

2.2 Niveles de investigación

2.2.1 Nivel exploratorio

Para Castro et al. (2018, p.10), en referencia al nivel exploratorio, establecen que este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad.

En el desarrollo de la investigación se utilizó el nivel exploratorio, que se efectuó un diagnóstico para identificar el problema de estudio que presenta el departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

2.2.2 Nivel descriptivo

Escudero y Cortez (2018), afirma que el nivel descriptivo está enfocado en detallar los sucesos, es decir la descripción de la situación actual con la finalidad de encontrar y plantear el problema.

De acuerdo con el concepto anterior, se utilizó el nivel descriptivo para detallar los procesos que se ejecutan en el departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., con el objetivo de identificar las principales inconsistencias, incongruencias e irregularidades y determinar los riesgos que impiden una adecuada gestión departamental.

2.3 Diseño de investigación

2.3.1 Diseño no Experimental

Hernández y Mendoza (2019, p.74), al hablar del diseño no experimental, afirma que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

Con base a lo anterior, se puede concluir que el diseño no experimental realiza un estudio sin manipular alguna de las variables, el uso de este diseño en el proceso de investigación se consideró ya que no se realizó manipulaciones de variables, es decir solo se analizó eventos en su forma natural, al tiempo de estudiar los procesos y funciones del departamento sin modificar esta metodología.

2.3.2 Investigación longitudinal

Hernández y Mendoza (2019, p.180), al hablar de la investigación longitudinal, señalan que este tipo de investigación recolecta datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Tales puntos o periodos regularmente se especifican de antemano.

La presente investigación será de carácter longitudinal debido a que se acudió en varias ocasiones a la COAC Mushuc Runa Ltda., en busca de la mayor cantidad de información posible para definir el problema de la organización.

2.4 Tipo de estudio

2.4.1 Estudio de campo

Para Pimienta y De la Orden (2017), en referencia al estudio de campo, señala que el estudio de campo es una forma de obtener información directamente del entorno, para poner en marcha este tipo de estudio es necesario acudir directamente al espacio donde se origina el problema.

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario acudir al campo de trabajo y conocer directamente el problema en el área de la COAC, para el efecto, se realizó una visita a sus instalaciones con la finalidad de conocer el funcionamiento del área de crédito y sus diferentes procesos y de esta forma recolectar información necesaria para el desarrollo de la investigación.

2.4.2 Estudio documental

La investigación documental es una técnica básica de la investigación que nos sirven para recopilar los datos de nuestra investigación. El primer paso del investigador debe ser el acopio de noticias sobre libros, expedientes, informes de laboratorio o trabajos de campo publicados en relación con el tema por estudiar desde dos puntos de vista: el general y el particular, muy concreto. Las primeras obras que se reúnan serán aquellas que traten el tema de interés desde el punto de vista general. (Cervo, 1987; citado en Baena, 2017, p.69)

En conclusión, el estudio documental es la recopilación bibliográfica en fuentes recomendadas, para la recolección de información de la investigación propuesta; en este contexto, se acudió a distintas fuentes bibliográficas, como: leyes, reglamentos, normativas generales e

institucionales, libros, artículos científicos, documentos de autores relacionados al tema de investigación y sitios web especializados y actualizados.

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

Para Díaz (2016, p.2), al hablar de la población, menciona que en una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, directivos) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación.

La población objeto de investigación para el presente trabajo investigativo está conformada por de la siguiente manera:

Tabla 14-2: Personal del departamento de crédito la COAC Mushuc Runa Ltda.

POBLACIÓN	NÚMERO DE PARTICIPANTES
Presidente del Consejo de	1
Presidente del Consejo de vigilancia	1
Gerente	1
Jefe de Crédito	1
Analistas de Crédito	5
Asesores de Crédito	34
Asistentes de Crédito	2
Asistentes de Archivo de Crédito	1
Custodio de Garantías	1
Liquidadores de Crédito	2
Total	49

Fuente: Datos de la COAC Mushuc Runa. Ltda. 2019

Elaborado por: Elaboración propia

2.5.2 Muestra

Según Díaz (2016, p.14), en referencia a la muestra, indica que es el conjunto de unidades o elementos de análisis sacados del marco muestral o directamente de la población.

Dada las características de la presente investigación, no fue pertinente establecer una muestra del universo de investigación, por lo que se trabajó con el Presidente del Consejo de Administración, Presidente del Consejo de Vigilancia, Gerente, Jefe de Crédito y el personal que conforma el departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa. Ltda.,

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 Métodos de investigación

2.6.1.1 Inductivo

Según Baena (2017, p.34), establece que el método inductivo es una generalización que conduce de los casos particulares a la ley general. Basada en la experiencia de algunos casos de un fenómeno, pasa a dar una ley para todos los casos de fenómenos de la misma especie.

Para el efecto, en el trabajo de investigación se partió de hechos específicos a generales, porque luego de analizar cada componente de control interno, se finalizó con conclusiones generales del funcionamiento eficiente del sistema de control interno.

2.6.1.2 Deductivo

La deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos. No sucede así con la inducción puesto que se salta de una observación limitada a una generalización ilimitada. Podremos observar cuidadosamente hacer enumeraciones precisas del fenómeno que estudiemos, pero nunca tendremos una certidumbre plenaria de que la ley, una vez generalizada, se aplique por completo a todos los fenómenos de la misma especie. La deducción implica certidumbre y exactitud; la inducción, probabilidad. (Baena, 2017, p.34)

En base a lo anterior, el método deductivo es partir de información general hacia lo específico, mediante este método en el trabajo de investigación se partirá de lo general mediante el uso del método COSO III, para concluir de forma específica en el uso de cada componente.

2.6.1.3 Analítico

Es un método de investigación, que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno estudiando en forma individual. Sin duda, este método puede explicar y comprender mejor el fenómeno de estudio, además de establecer nuevas teorías. (Gómez, 2012, p.16)

Según el concepto mencionado anteriormente se utilizó el método analítico, que permitirá estudiar de forma individual los procesos de otorgamiento de crédito del departamento, con la finalidad de encontrar inconsistencias que afectan al cumplimiento de los objetivos.

2.6.1.4 Sintético

Su principal objetivo es lograr una síntesis de lo investigado; por lo tanto, posee un carácter progresivo, intenta formular una teoría para unificar los diversos elementos del fenómeno estudiado; a su vez, el método sintético es un proceso de razonamiento que reconstruye un todo, considerando lo realizado en el método analítico. Sin duda, este método permite comprender la esencia y la naturaleza del fenómeno estudiado. (Gómez, 2012, p.16)

El método sintético se utilizó para realizar un estudio holístico o de manera general los procesos del departamento de crédito antes de estudiar de manera individual.

2.6.2 Técnicas de investigación

2.6.2.1 Encuesta

Para Carhuancho y Nolzco (2019, p.67), refiriéndose a la encuesta, indique que la encuesta se caracteriza por ser práctica y de una sola aplicación, para esto el investigador previamente debe concretar el día y hora de aplicación con el área responsable en la empresa.

En base a lo anterior, durante el desarrollo del trabajo de investigación se diseñó una encuesta al personal del departamento de crédito, con preguntas cerradas que permitirá conocer información relevante acerca del sistema de control interno.

2.6.2.2 Observación

Para García y García (2016, p.76), con respecto a la observación señalan como método científico es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales.

En el proceso de la investigación, la técnica de observación es fundamental debido a que se visualizó las actividades y la situación en el departamento de crédito y constatar los problemas de estudio.

2.6.2.3 Entrevista

García y García (2016, p.76), al hablar de la entrevista, indica que es una conversación de carácter planificado entre el entrevistador y el (o los) entrevistado(s), en la que se establece un proceso de comunicación en el que intervienen de manera fundamental los gestos, las posturas y todas las diferentes expresiones no verbales tanto del que entrevista como del que se encuentra en el plano de entrevistado.

En el desarrollo de la investigación, se efectuó la entrevista al presidente del Consejo de Administración, presidente del Consejo de Vigilancia, Gerente y al jefe de Crédito ya que ayudó a constatar los procesos y funciones departamento de crédito y tener mayor claridad si son óptimas o presentan deficiencias.

2.6.2.4 Cuestionarios

Según Meneses, (2016, p .9), en relación a los cuestionarios, menciona que es el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas.

En el uso práctico del trabajo de investigación, se aplicó el cuestionario de control interno en base al modelo COSO (III), donde se tomó importancia en los componentes y principios para poder identificar el nivel de riesgo y confianza.

2.7 Análisis e interpretación de resultados

2.7.1 Entrevista al Presidente del Consejo de administración

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Mungabusi Masabanda Segundo Francisco

Fecha y hora: jueves 11 de noviembre del 2021

1. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?

Si, la cooperativa si cuenta con un sistema de control interno, puesto que es una herramienta de consulta y guía que contiene normas, políticas disposiciones y procedimientos que ayudan a cumplir las metas y objetivos de la Cooperativa.

2. ¿Cada qué tiempo se actualiza el manual de políticas y procedimientos de crédito?

El manual de políticas y procedimientos de crédito son aprobados cada año conjuntamente con los integrantes del Consejo de Administración, para el efecto, cada actualización es realizada por el jefe de crédito y revisado por el gerente general y finalmente es revisado y dado seguimiento por el Consejo de Vigilancia.

3. ¿Cómo se asignan los cupos de crédito en la cooperativa?

Primeramente para acceder al cupo de crédito deben ser miembros del Consejo de Administración, Vigilancia, gerencia y empleados que participan en las operaciones de crédito e inversiones; para su aprobación, los integrantes del consejo de administración autorizan el crédito, el cual debe ser reportado al Consejo de Vigilancia.

4. ¿El jefe de crédito de la cooperativa presenta periódicamente el informe de gestión que permite tomar decisiones?

Sí, es necesario que el jefe de crédito presente el informe de gestión, ya que es una herramienta útil para conocer la evolución del departamento; el informe debe contener observaciones para analizar si el manual de políticas y procedimientos de crédito se ejecutan de la manera correcta, porque a veces existe deficiencias que se deben modificar y actualiza. El informe de gestión que presenta el jefe de crédito es de manera general, lo cual es complicado identificar la raíz de los riesgos.

5. ¿Cuáles son los inconvenientes que se presentan, debido a la falta de una evaluación al sistema de control interno en la concesión de créditos?

Los inconvenientes frecuentes que se presentan dentro de la cooperativa son varios, mala evaluación a socios e inspecciones incompletas o no realizadas, que como resultado se obtiene el aumento de los niveles de morosidad; en sí, existe un control a los asesores de crédito que deben cumplir metas de acuerdo a su zona designada, pero sería necesario realizar una evaluación y así verificar el origen de las deficiencias en el proceso de concesión de créditos.

6. ¿Cuál es la función que cumple el Consejo de Administración dentro del departamento de crédito de la cooperativa?

Nuestra función importante es velar por los intereses de los socios de nuestra cooperativa, a través del cumplimiento de normativas, políticas, plan estratégico, regulaciones y demás resoluciones, ya que las reuniones la realizamos mensualmente para conversar de temas de cumplimiento.

7. ¿Los informes emitidos por el gerente ayudan a tomar acciones en pro del crecimiento de la entidad?

Los informes del gerente son fundamentales para el crecimiento de la cooperativa, ya que tiene la responsabilidad de velar y vigilar por la adecuada administración de la cartera y la gestión de cobranza de créditos, así como también tiene la obligación de mantener actualizados la normativa y políticas de la cooperativa.

8. ¿Considera una ventaja o desventaja, el hecho de que la Cooperativa Mushuc Runa se encuentre controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

Es una ventaja que las cooperativas de Ahorro y Crédito estén controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya que es una institución líder en la aplicación de prácticas de

supervisión y control, esto permite que los socios nos miren como una institución transparente, y tengan confianza en el ahorro, crédito, retiro y otros servicios que brinda nuestra institución.

2.7.2 Entrevista al presidente del Consejo de Vigilancia

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Llambo Chalan Jose Feliciano

Fecha y hora: jueves 11 de noviembre del 2021

1. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?

Si, nuestra cooperativa cuenta con el sistema de control interno, ya que es muy esencial y de suma importancia hoy en día, si se aplicara correctamente se lograría conseguir metas y objetivos de nuestra COAC, pero se necesita una evaluación del sistema para conocer si los procesos son eficientes, eficaces y transparentes

2. ¿Cómo miembro del consejo de vigilancia cuales son las políticas, reglamentos, manuales utilizados para mejorar sus funciones?

Los documentos a los que acudimos frecuentemente como miembros del consejo de vigilancia en el afán de amparar a la Cooperativa ante cualquier circunstancia presentada, son: la LOEPS y su Reglamento, las resoluciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, circulares de la SEPS, Estatuto Social, manuales y políticas de la entidad, la normativa sobre lavado de activos y prevención y cualquier otra normativa que le es aplicable.

3. ¿Cada qué tiempo se realiza seguimientos a las resoluciones tomadas por el Consejo de Administración?

El seguimiento que se realiza es mensualmente, sobre todo verificando el cumplimiento de las resoluciones tomadas por el Consejo de Administración, al que está relacionado con el estado de los créditos vinculados y el cumplimiento del cupo establecido.

4. ¿Cada qué tiempo se realiza seguimientos al departamento de crédito?

El monitoreo y seguimiento al departamento de crédito es de forma trimestral con la finalidad de vigilar el cumplimiento de políticas y procedimientos de crédito en el departamento; y, así garantizar, el correcto funcionamiento siempre buscando el logro de los objetivos institucionales.

5. ¿Considera que, aplicando la evaluación al sistema de control interno en el departamento de crédito mejoraría el proceso de otorgación del crédito?

Si, sería una ayuda a la cooperativa la aplicación de una evaluación al sistema de control interno en el departamento de crédito, ya que ayudará a buscar falencias, deficiencias e incongruencias que no dejan ejecutar los procesos eficientemente, ya que muchas veces se presentan riesgos y se pasan por alto y esto afecta directamente a la cartera de crédito.

6. ¿Cada que tiempo Auditoria interna emite información sobre la gestión de la cooperativa?

En la Cooperativa existe el equipo de auditoria interna y nos dan a conocer mensualmente los informes de su departamento, donde vienen incluidas las observaciones y recomendaciones de manera general de la cooperativa; en cuanto al área de crédito, las observaciones son de manera general.

7. ¿Considera que, las recomendaciones incluidas en el informe de la evaluación de control interno, ayudan a mejorar las operaciones en el departamento de crédito?

Sí, las recomendaciones de la aplicación de una evaluación al sistema de control interno sería una ayuda para nuestra cooperativa, ya que ayudará a mitigar los riesgos encontrados y tratar de mejorar la calidad de servicio en el departamento; pues, como Consejo de Vigilancia tenemos la obligación de hacer cumplir las recomendaciones de auditoría y otras evaluaciones.

8. ¿Los miembros del consejo de vigilancia se encuentran debidamente capacitados para el desempeño del cargo?

Si, solo que a veces se desconoce y no se cumplen de la mejor manera con las funciones que nos corresponden, y creo que tomar capacitaciones es una forma de mejorar nuestras responsabilidades como profesionales, ya que todos los integrantes somos responsables de vigilar

y dar un seguimiento al cumplimiento de manuales, políticas, procedimientos de las operaciones de la cooperativa.

2.7.5 Entrevista al Gerente de la COAC MUSHUC RUNA LTDA.

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Abg. Luis Alfonso Chango

Fecha y hora: jueves 11 de noviembre del 2021

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Sistema de Control Interno de la COAC Mushuc Runa Ltda.?

Si, el control interno en sí, es un conjunto de procedimientos continuos que se efectúan en todos los departamentos de la entidad, con la finalidad de evitar los riesgos, tanto internos como externos, y así lograr cumplir los objetivos de la cooperativa.

2. ¿Cuál es el objetivo de mantener un Sistema de Control Interno dentro de la COAC Mushuc Runa Ltda.?

Mantener un sistema de control interno en la cooperativa ayuda a mejorar los procesos, siendo más ordenados con los cumplimientos de políticas y procedimientos, y así poder disminuir los riesgos operativos y aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos.

3. ¿Considera que, realizando una evaluación al sistema de control interno al departamento de crédito mejorará la concesión de créditos?

Si, la evaluación al sistema de control interno ayudará a conocer cuáles son los defectos, deficiencias o cuellos de botella que impiden que los procesos del departamento de crédito se ejecuten correctamente, de acuerdo a políticas, manuales entre otros; los resultados de la evaluación ayudaran a conocer sus defectos, o posibles riesgos con la finalidad de mejorar.

4. ¿Considera usted que, el personal de crédito previo a la concesión de créditos siguen los procedimientos establecidos en el manual de crédito?

Considero que el personal por la experiencia que tienen se confían y dejan todo a su criterio y no siguen los procedimientos establecidos en el manual de crédito, lo que conlleva a procedimientos ineficientes y al aumento de la cartera de crédito; otro problema existente, es que el personal nuevo aún no domina o interpreta mal el manual.

5. ¿Se cumplen las funciones y responsabilidades de los empleados de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones?

Todo lo establecido es imposible acatar, por lo cual el personal salta o evade algunas responsabilidades, lo cual es un poco complicado conocer cuáles de ellas no las cumplen y sería bueno si acataran todo lo establecido, permitiendo el mejoramiento de los procesos.

6. ¿Qué acciones preventivas o correctivas se adoptan para el personal que incumple sus responsabilidades?

Las acciones preventivas adoptadas si un empleado incumple sus responsabilidades, son el llamado de atención o un memo con la finalidad de dar aviso y que sea más responsable con sus funciones; por otro lado, si su responsabilidad es más grave vienen sanciones como multas, despidos u otros.

7. ¿Se desarrolla periódicamente capacitaciones para el personal del departamento de crédito?

A veces, en temas generales como ambiente laboral, primeros auxilios, cyberseguridad y otros, pero sería bueno que cada año o dos veces al año se imparta capacitaciones de cómo mejorar la colocación y recuperación de créditos; en cuanto a capacitaciones sobre el manual de crédito, solo se da al momento de la inducción del personal.

8. ¿Qué gestiones realiza la cooperativa para enfrentar los índices de morosidad?

Las gestiones para reducir los índices de morosidad, en primer lugar, es dar a conocer al personal de crédito la existencia de manuales que ellos deben seguir para su respectiva aplicación en la otorgación de crédito; si existiera una excelente aplicación del manual, los resultados serían eficientes. Actualmente para enfrentar los índices de morosidad se da un seguimiento continuo a los socios.

2.7.3 Entrevista al Jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Ing. Diego Pilamunga

Fecha y hora: jueves 11 de noviembre del 2021

1. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?

Si, la cooperativa cuenta con un sistema de control interno que está orientado a cumplir los objetivos establecidos en la entidad; en el departamento de crédito también está presente el sistema de control interno que ayuda a evitar posibles riesgos.

2. ¿Cuáles son los tipos de crédito que se otorgaron en el período 2019?

Los tipos de Créditos concedidos al socio en el año 2019, fueron: Microcréditos con \$ 141,60 millones; Créditos de Consumo con \$ 52,22 millones, Créditos Comerciales con \$ 3,31 millones y Créditos para vivienda con \$ 17, 31 millones, de lo cual los créditos que se conceden con mayor frecuencia han sido los microcréditos y los que más inconvenientes han presentado al momento de la recuperación.

3. ¿Cuál cree que son los motivos para que el socio demore en el pago de las cuotas del crédito concedido?

Los motivos para que el socio no logre cumplir con los pagos en las fechas establecidas, puede ser el desempleo, trabajo inestable, trabajo con remuneraciones bajas, despido laboral o a su vez que al inicio se evaluó mal la información presentada por el socio.

4. ¿Conoce cuáles son los riesgos operativos frecuentes en el departamento de crédito de la Cooperativa?

Los riesgos más frecuentes dentro del departamento de crédito es la información falsa proporcionada por el socio, que al momento de la inspección no coincide, otro problema es el incumplimiento del personal que no sigue los manuales y procedimientos para la otorgación de crédito y demora en la búsqueda de la carpeta del socio.

5. ¿Cuáles son las actividades frecuentes que usted realiza como jefe de crédito en la cooperativa?

Mis actividades dentro del departamento de crédito, es analizar y verificar todos los datos proporcionados por el socio para la aprobación de los créditos solicitados, la gestión de valores vencidos con los socios y realizar informes cada mes de la cartera de crédito.

6. ¿Con que frecuencia comunica a la gerencia sobre actividades y sucesos del departamento de crédito?

Si los sucesos o riesgos son graves se comunica de manera inmediata a gerencia, en cambio las actividades sobre el control de la cartera de créditos se lo hace de manera mensual, conjuntamente con otros jefes de agencia, con la finalidad de informar la evolución de la cartera de crédito.

7. ¿Qué mecanismos se utilizan para realizar el seguimiento y control de los créditos concedidos?

Los seguimientos se hacen cuando el socio tiene problemas al momento de pagar la cuotas, para lo cual, se toman medidas como visitas y llamadas telefónicas; por otra parte, para dar un seguimiento y control a los créditos concedidos al socio y conocer cuál es su evolución financiera no se realiza, ya que se necesitaría un mayor número de personal para dar este seguimiento y control, porque muchas veces la información proporcionada por el socio no es verídica, siendo una causa para el aumento de la cartera vencida.

8. ¿Qué acciones se toman para la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa?

A partir del primer día de vencida una cuota, el asesor de crédito dará seguimiento estricto al socio, notificándole con una citación de cobranza el pago de la cuota, ya sea mediante llamadas y mensajes telefónicos, visita al sitio de trabajo o visita al hogar al deudor y garante(s); si el incumplimiento del pago persiste, se da paso al proceso de cobranza extrajudicial y luego al proceso de cobranza judicial.

9. ¿La Cooperativa ha llegado a la acción coactiva o ha vendido la cartera de crédito para la recuperación de la cartera vencida?

Si, transcurrido los 120 días de morosidad, se inicia la etapa del cobro al socio y/o garante por la vía Judicial, para lo cual el Asesor de crédito deberá entregar toda la información requerida, y tratar de vender la cartera de crédito.

2.7.4 Encuesta al Departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

CUESTIONARIO

Tabla 15-2: Cuestionario para el personal de Crédito.

NO.	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?		
2	¿Considera usted, que al realizar una evaluación al sistema de control interno al mejoraría los procesos en la concesión de créditos?		
3	¿La cooperativa cuenta con manuales, reglamentos y políticas para normar las diferentes actividades institucionales?		
4	¿Cuenta la cooperativa con un plan anual de capacitación orientado al nivel administrativo y operativo?		
5	¿Cuenta la cooperativa con un manual para la concesión de créditos?		
6	¿Los asesores de crédito realizan un seguimiento del destino y recuperación del crédito?		
7	¿Considera usted que los gastos judiciales por cobranzas incide directamente en la rentabilidad?		
8	¿La cooperativa ha establecido políticas y estrategias para la recuperación de cartera vencida?		

Elaborado por: Yuccha Yugcha Alcibar Wilfrido, 2021

2.7.5 Tabulación y análisis de información

Para conocer la factibilidad del presente trabajo de investigación, se realizó una encuesta al personal del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., considerada información base para la evaluación del sistema de Control Interno.

1. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?

Tabla 16-2: Verificación del sistema de control interno

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa			—
Frecuencia	28	18	46
Porcentaje	61%	39%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

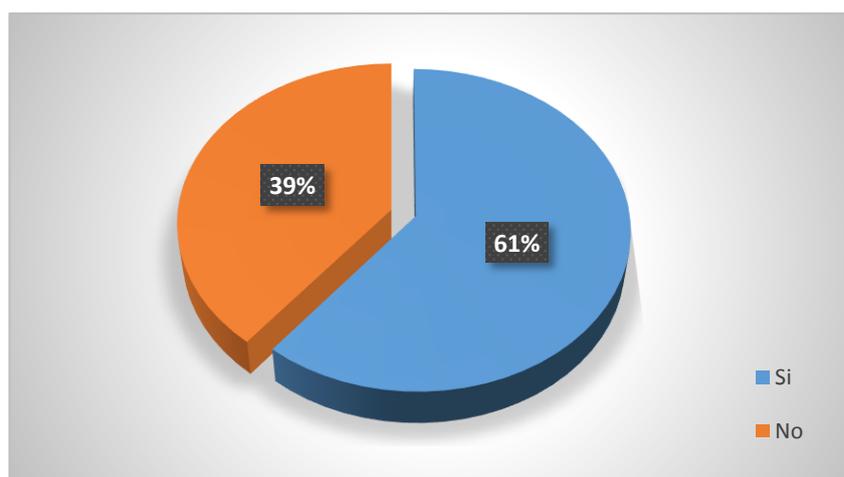


Gráfico 2-2: Verificación del sistema de control interno

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: Los resultados de la encuesta aplicada muestran que el 61% del total del personal del departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., tiene conocimiento de que la cooperativa si cuenta con el sistema de control interno; en contraparte, el 39% restante desconoce de tal existencia.

Interpretación: En base a los resultados obtenidos se puede evidenciar que una parte del personal del departamento de crédito, no tiene conocimiento sobre la existencia del sistema de control interno, por lo que es importante que la Cooperativa deba socializar al personal la existencia del sistema de control interno.

2. ¿Considera usted, que al realizar una evaluación al sistema de control interno mejoraría los procesos en la concesión de créditos?

Tabla 17-2: Factibilidad de realizar la evaluación del Sistema de Control Interno

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa			—
Frecuencia	36	10	46
Porcentaje	78%	22%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

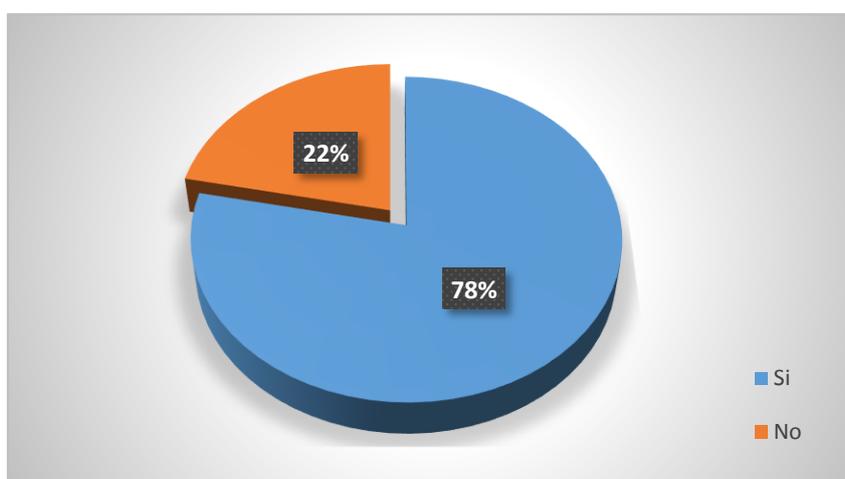


Gráfico 3-2: Factibilidad de realizar la evaluación del Sistema de Control interno

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: De los resultados obtenidos, el 78% del personal del departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., considera que es factible realizar una evaluación al sistema de control interno, mientras que el 22% restante, considera que no mejoraría.

Interpretación: El personal de la COAC considera que una evaluación del sistema de control interno, ayudará a encontrar deficiencias, inconsistencias e incongruencias, por lo que es importante emprender esta evaluación para mejorar los procesos en la concesión de créditos; sin embargo, si no se realiza un seguimiento al personal en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, no mejorarían los procesos que se cumplen en el departamento.

3. ¿La cooperativa cuenta con manuales, reglamentos y políticas para normar las diferentes actividades institucionales?

Tabla 18-2: Constatación de manuales, reglamentos y políticas

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa			—
Frecuencia	41	5	46
Porcentaje	89%	11%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

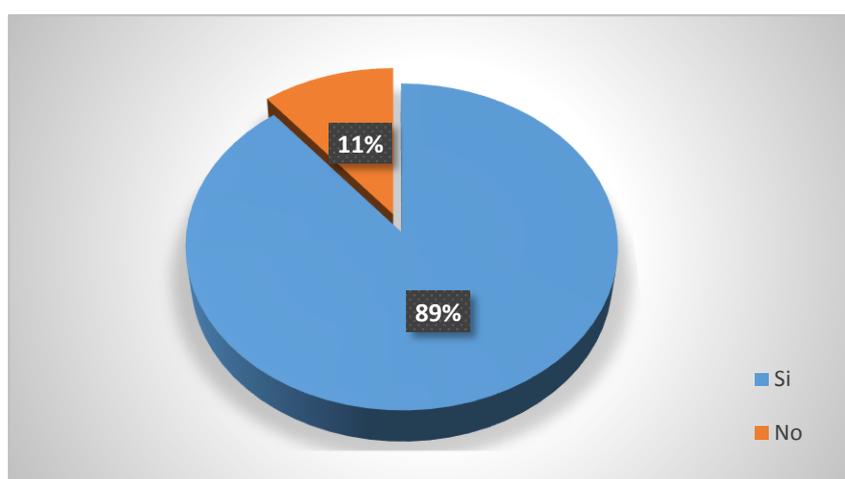


Gráfico 4-2: Constatación de manuales, reglamentos y políticas

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: Del 100% del personal encuestado, el 89% afirma que la cooperativa si cuenta con manuales, reglamentos y políticas que norman las actividades en el departamento; sin embargo, el 11% restante del personal, menciona lo contrario.

Interpretación: Luego de las encuestas realizadas se puede evidenciar que el personal del departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., si cuenta con manuales, reglamentos y políticas que ayudan a normar los procesos que se cumplen en su interior, de acuerdo a la ley; por otro lado, se establece que el personal no tiene fácil acceso a esta información, ya que estos archivos están dentro en el intranet, lo que lo vuelve un poco complejo su búsqueda y lectura.

4. ¿Cuenta la cooperativa con un plan anual de capacitación orientado al nivel administrativo y operativo?

Tabla 19-2: Constatación del plan anual de capacitación.

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa			
Frecuencia	35	11	46
Porcentaje	76%	24%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

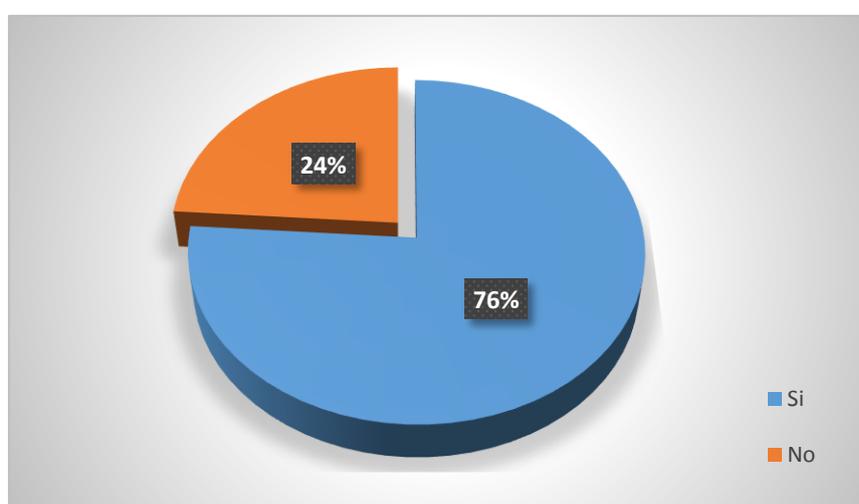


Gráfico 5-2: Constatación del plan anual de capacitación

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: De los resultados obtenidos, el 76% de los encuestados indican que la Cooperativa si cuenta con un plan anual de capacitación, en tanto que, el 24% restante no tiene conocimiento de la existencia del plan anual de capacitación.

Interpretación: De acuerdo a los resultados anteriores, se puede establecer que si existe un plan de capacitación anual, tanto para el nivel administrativo como para el nivel operativo, teniendo como objetivo principal mejorar las operaciones en el departamento de crédito; en cambio, el personal que desconoce de la existencia de este plan, es por la falta de asistencia a las respectivas capacitaciones.

5. ¿Cuenta la cooperativa con un manual para la concesión de créditos?

Tabla 20-2: Constatación del manual de créditos.

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa	Si	No	—
Frecuencia	40	6	46
Porcentaje	87%	13%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

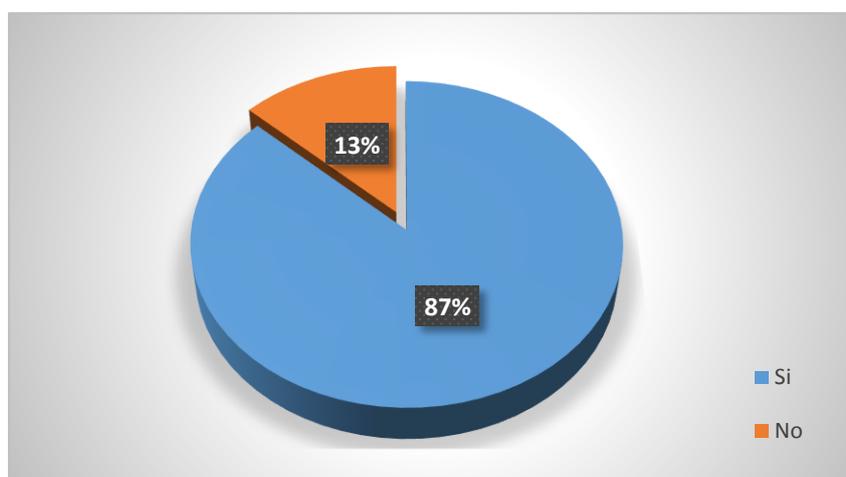


Gráfico 6-2: Constatación del manual de créditos.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: El 87% del personal encuestado del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., si conoce sobre la existencia del manual para la concesión de créditos, mientras que, el 13% restante, no tiene conocimiento de estos manuales que dispone la institución.

Interpretación: Los resultados de las encuestas aplicadas al personal del departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., permiten establecer que un gran porcentaje si tienen conocimiento sobre la existencia del manual para la concesión de créditos y hacen uso en situaciones complejas; en contraparte, hay personal nuevo que aún no ha sido socializado o desconoce de la existencia de este manual y los procesos lo realizan de acuerdo a su mejor criterio.

6. ¿Los asesores de crédito realizan un seguimiento del destino y recuperación del crédito?

Tabla 21-2: Seguimiento del destino y recuperación del crédito.

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa			—
Frecuencia	29	17	46
Porcentaje	63%	37%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

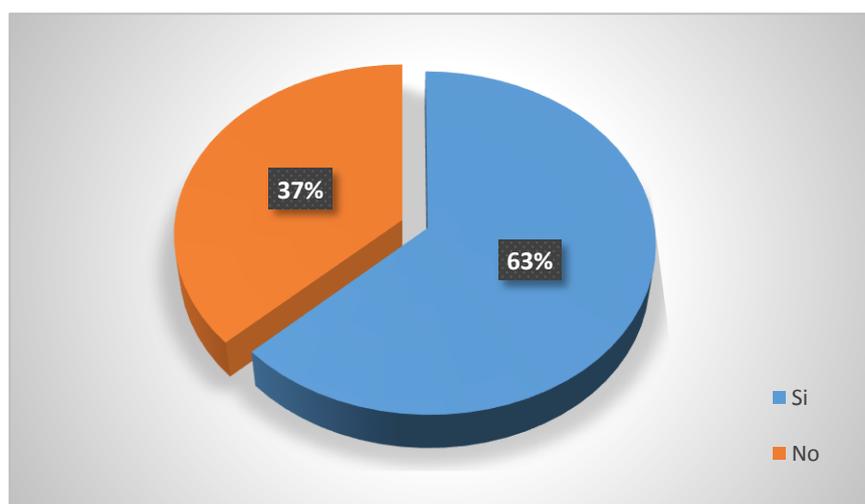


Gráfico 7-2: Seguimiento del destino y recuperación del crédito.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: Según la encuesta realizada, el 37% afirma que si se realiza un seguimiento del destino y recuperación del crédito; mientras que, el 67% restante, indican desconocer tal monitoreo y seguimiento, lo que a su criterio, es una de las causas para el alto índice de morosidad.

Interpretación: Los resultados obtenidos permiten establecer, que si se realiza un monitoreo y seguimiento al destino del crédito, pero solo en revisión de documentos o al momento de una inspección; en contra parte, un gran porcentaje del personal consultado, mencionan que no se hace ningún seguimiento al destino del crédito, debido a la falta del personal calificado para tal monitoreo y seguimiento, siendo una causa para el aumento del nivel de morosidad.

7. ¿Considera usted que los gastos judiciales por cobranzas incide directamente en la rentabilidad?

Tabla 22-2: Incidencia de los gastos judiciales en la rentabilidad.

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa			—
Frecuencia	30	16	46
Porcentaje	65%	35%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

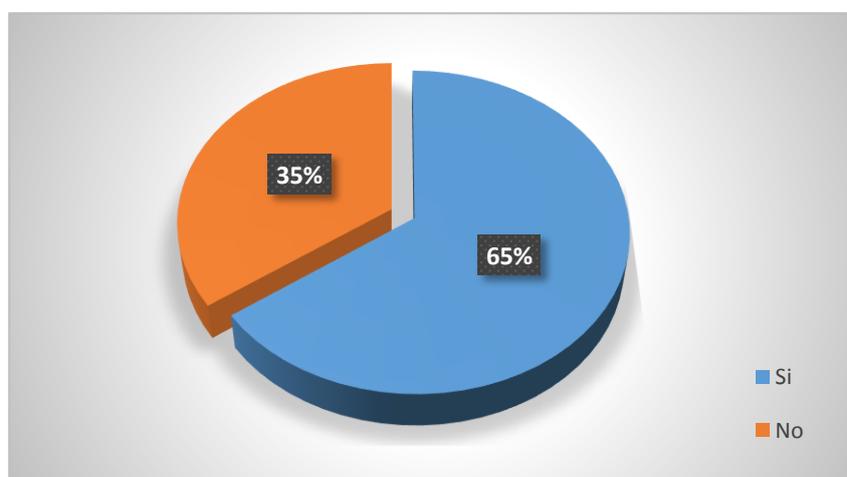


Gráfico 8-2: Seguimiento del destino y recuperación del crédito.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: El 65% del personal encuestado del departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., señalan que los gastos judiciales para la recuperación de la cartera vencida si afectan en la rentabilidad de la cooperativa, mientras que, el 35% restante, desconocen si afecta directamente a la rentabilidad

Interpretación: Los gastos judiciales constituyen uno de los egresos importantes que afecta a la rentabilidad de la COAC Mushuc Runa Ltda., sin embargo, son necesarios para la recuperación de cartera vencida; en este contexto, debe existir una buena gestión de recuperación de crédito con la finalidad de no afectar a la rentabilidad de la COAC.

8. ¿La cooperativa ha establecido políticas y estrategias para la recuperación de cartera vencida?

Tabla 23-2: Políticas para la recuperación de cartera vencida.

COMPONENTES	RESULTADOS		TOTAL
	Si	No	
Alternativa			—
Frecuencia	41	5	46
Porcentaje	89%	11%	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

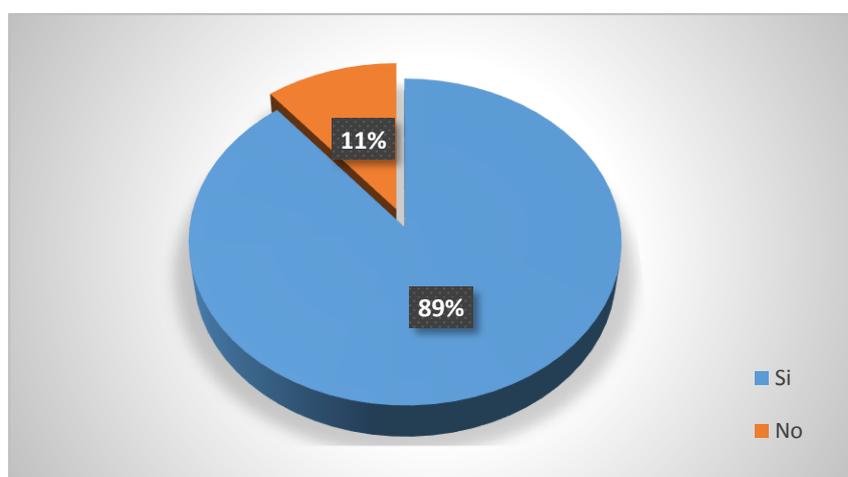


Gráfico 9-2: Políticas para la recuperación de cartera vencida.

Elaborado por: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Análisis: De la encuesta realizada, el 89% del personal, afirma que si existen políticas para la recuperación de cartera vencida; mientras que, el 11% restante, desconoce de la existencia de estas políticas.

Interpretación: La mayoría del personal del departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., indican que si existen políticas para la recuperación de cartera vencida, pero al no ser debidamente interpretadas o tratar de recuperar, a criterio del personal se hace más complejo y demorado el proceso de recuperación.

2.8 Comprobación de la idea a defender

Con base en los resultados obtenidos luego de la aplicación de la entrevista, al Presidente del Consejo de Administración, Presidente del Consejo de Vigilancia, Gerente, Jefe de Crédito y un cuestionario al personal del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., se concluyó que en los procesos de concesión de crédito, existen una serie de deficiencias, iniciando por el incumplimiento de funciones y responsabilidades de los empleados, falta de capacitaciones periódicas en temas de colocación y recuperación de créditos, complementados por la falta de aplicación de manuales y políticas de crédito en el proceso de otorgación de créditos, lo cual conlleva directamente a que la cartera vencida muestre altos índices de morosidad; siendo estas razones que permiten comprobar la idea a defender, es decir que, una evaluación al sistema de control interno del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019., permite identificar las partes críticas que ocasionan deficiencias en los procesos de crédito.

CAPÍTULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Título

Evaluación al sistema de Control Interno del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, período 2019.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Recopilar información para identificar los principales procedimientos, procesos y actividades que se desarrollan en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., a través de una visita.
- Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación del modelo COSO III, con la finalidad de determinar los niveles de confianza y de riesgo.
- Elaborar un informe de control interno que contenga los principales hallazgos incluidos las conclusiones y recomendaciones que ayuden en la mejora del Sistema de Control Interno del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

ALCANCE

El alcance establecido dentro de la evaluación al Sistema de Control Interno comprende al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, lo cual se pretende determinar si los procesos son ejecutados eficientemente, mediante la aplicación de cuestionarios de Control Interno basado en el Método COSO III, evaluando cada componente del Sistema de Control Interno, paralelamente comunicar los hallazgos con las recomendaciones pertinentes, que ayuden en la mejora de los procesos de otorgamiento de crédito.

El período de evaluación al sistema de control interno es del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, mediante la aplicación de cuestionario de control interno mediante el Método COSO III, al presidente del Comité de Crédito y Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

3.2 Información preliminar de la entidad

3.2.1 Aspectos Generales

Reseña histórica

Cuando a los habitantes del sector indígena se les consideraba aptos solo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, y como sujetos de crédito de alto riesgo, sin capacidad de administrar una institución financiera, nace Mushuc Runa Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., cuyo significado es “Hombre Nuevo”.

Iniciaron como socios 38 jóvenes indígenas visionarios de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha perteneciente a Tungurahua, bajo el liderazgo del abogado Luis Alfonso Chango Pacha, oriundo de la parroquia de Juan Benigno Vela, el 17 de diciembre de 1997.

Seis sillas, un escritorio, una máquina de escribir y tres mil sucres constituían el patrimonio inicial. Muchos de ellos como la máquina de escribir, un instrumento utilizado para las tareas escolares, del Abogado Luis Alfonso Chango Pacha.

Las reuniones de trabajo se realizaban en el parque 12 de Noviembre, ubicado en la zona urbana de Ambato, al no contar con los recursos para pagar un local que permita la reunión de los jóvenes emprendedores. Inicialmente las operaciones sólo se realizaban los lunes de feria, pero la atención fue incrementándose en forma paulatina, hasta ofrecer un servicio óptimo de domingo a domingo, tal como ocurre en la actualidad.

Actualmente contamos con 25 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Quito, Pelileo, Píllaro, Riobamba, Guaranda, Latacunga, Machachi, Huachi Chico, Puyo, Ibarra, Otavalo, Cotacachi, Cuenca, Control sur, Sinincay, Azoguez, Biblian, Troncal, Zhondeleg, Jima, Guachapala, Guel, Sigsig, Gualaquiza. Mushuc Runa, es una Cooperativa fuerte y solvente, con el propósito de convertirse en la mano ayuda de todos los ecuatorianos.

Misión

“Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, promoviendo el Sumak Kawsay de nuestros socios, y protegiendo la Pacha Mama”.

Visión

“Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, preservando la identidad y los valores culturales”.

Base Legal

La COAC Mushuc Runa Ltda., se encuentra regulada por diferentes códigos, leyes, manuales, reglamentos y estatutos, como:

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- ✓ Ley de Seguridad Social.
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno.
- ✓ Manual de políticas y procedimientos de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.
- ✓ Código de Trabajo.
- ✓ Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo 2020.
- ✓ Resoluciones del organismo de Control (Créditos)

Logotipo Institucional



Figura 12-3: Logotipo Institucional

Realizado por: COAC MUSHUC RUNA LTDA.

Segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Acorde a lo dispuesto en el Art. 1, de la Resolución de la Junta de Política Monetaria y Financiera 385, establece que las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en segmentos, El caso de la COAC Mushuc Runa Ltda., cuenta con activos totales de \$ 391.867.725,99 por lo cual se encuentra en el segmento 1.

Principios y valores institucionales

- ✓ Igualdad de derechos de los socios para obtener los beneficios del crédito, impulsando su democratización y como tal la disminución de su riesgo.
- ✓ Rapidez y oportunidad de servicio a todos los socios sin discriminaciones.
- ✓ Contribución a los socios a través del otorgamiento de créditos.
- ✓ Provisión de recursos para actividades productivas o adquisición de bienes que permitan el mejoramiento de vida, y creación de empleo.

Tipos de Crédito de la COAC MUSHUC RUNA LTDA.

Una vez que se conoce los aspectos generales y el fin de la COAC MUSHUC RUNA LTDA, conviene conocer y describir los tipos de crédito y los requisitos correspondientes.

Tabla 24-3: Tipos de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

TIPO DE CRÉDITO	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS
Microcrédito	<p>Se lo otorga a una persona natural y está encaminado a financiar actividades de producción</p> <p>Plazo: Desde 12 hasta 120 meses.</p> <p>Monto: Desde \$600 hasta \$100.000 dólares y sin base</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Aperturada • Copia de cédula: deudor y/o garante • Copia de escritura del deudor y/o garante • Copia de RISE si lo tuviere <p>Califican todos los solicitantes con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas anuales iguales o inferiores a \$ 5.000 • Ventas anuales superiores a \$ 5.001 y hasta \$ 20.000 • Ventas anuales superiores a \$ 20.001 y hasta \$ 100.000
Crédito Consumo	<p>Los créditos de consumo serán otorgados a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos, se incluyen los créditos prendarios para adquisición de vehículos livianos que no sean de uso para una actividad productiva y comercial</p> <p>Plazo: Desde 12 hasta 120 meses.</p> <p>Monto: Desde \$1.000 hasta \$200.000 dólares y sin base</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Aperturada • Copia de cédula: deudor y/o garante • Rol mecanizado del IESS • Recibo de servicios básicos de deudor y/o garante • Personas que están fuera del país, PODER GENERAL O ESPECIAL. Copia de escritura de bienes inmuebles, pago de predio
Crédito comercial	<p>Los créditos comerciales serán otorgados a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a \$ 100.000 hasta \$ 1.000.000</p> <p>Plazo: Desde 12 hasta 144 meses.</p> <p>Monto: Desde \$40.000 hasta \$200.000 dólares y sin base</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RUC – Obligado a llevar contabilidad. • Copia de declaración del impuesto a la renta del último año • Copia de declaración del IVA (últimos 3 meses) • Balance del último año / Estado de Resultados.
Crédito Inmobiliario	<p>El crédito inmobiliario es el otorgado sólo con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.</p> <p>Para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia.</p> <p>Plazo: Desde 12 hasta 240 meses.</p> <p>Monto: Desde \$ 91.372 hasta \$ 450.000 dólares y sin base.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta Aperturada • Copia de cédula: deudor y cónyuge • Recibo de servicios básicos del deudor • Copia de escritura que se va a hipotecar • Certificado de ingresos

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA, 2021

Elaborado por: Yuccha Yugcha Alcibar Wilfrido, 2021

Organigrama estructural de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Es importante fijar la estructura orgánica puesto que la COAC Mushuc Runa Ltda., tiene prestigio a nivel Nacional y Local, por lo cual tiene una estructura amplia, la parte objeto a investigar es el Departamento de Crédito.

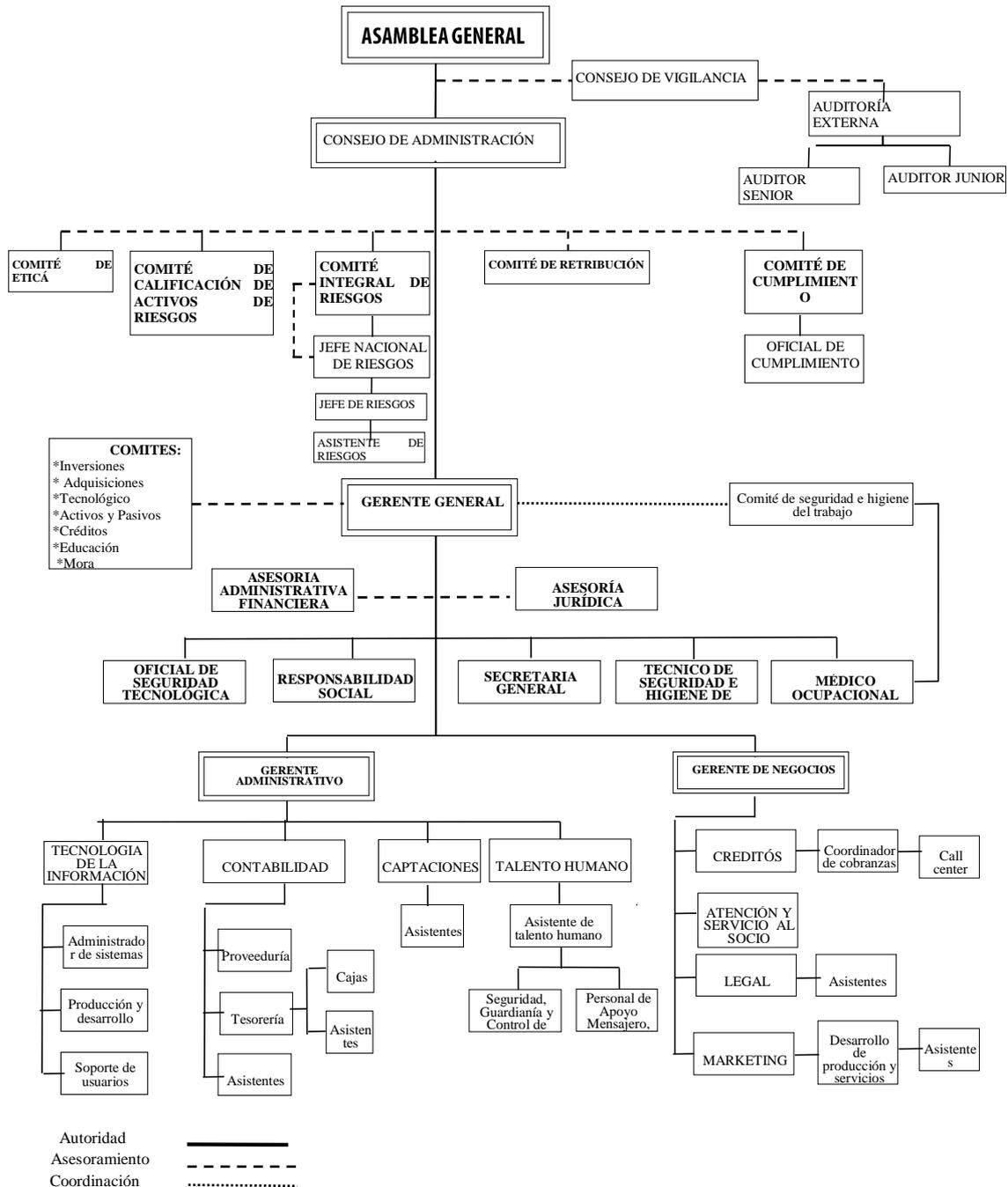


Gráfico 10-3: Organigrama de la cooperativa

Realizado por: COAC MUSHUC RUNA LTDA

3.2.1.1 *Funciones del personal del Departamento de Crédito de la COAC.*

Luego de conocer la estructura orgánica de la cooperativa, será centrará en las funciones del personal que conforman el Departamento de Crédito, para conocer de esas funciones los potenciales riesgos de incumplimiento, que ocasionan deficiencias en los procesos de otorgación de crédito.

Jefe de crédito

- Evaluar las solicitudes de crédito y aprobar, suspender o negar aquellas dentro de su cupo asignado.
- Administrar adecuadamente la cartera y gestionar con su equipo la cobranza, con el fin de mantener un bajo nivel de morosidad.
- Llevar un control de las posibles excepciones y los plazos en que deben ser regularizadas, sin prórroga.
- Velar para que los funcionarios de crédito ejecuten todas las acciones pertinentes y oportunas para cumplir con el seguimiento y recuperación de la cartera.
- Establecer un sistema permanente de análisis de su cartera, bajo conocimiento del Gerente, con el fin de determinar potenciales riesgos e implementar correctivos inmediatos que permitan limitar la exposición de riesgo de la cartera.
- Analizar y proponer ajustes al manual de crédito, los procedimientos y las políticas de crédito
- Garantizar la correcta aplicación del manual de políticas y procedimientos de crédito en relación a la gestión del Departamento de Crédito de la Cooperativa.
- Cumplir las disposiciones del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerencia, y acoger los reglamentos internos.
- Presentar informes mensuales de gestión y sus indicadores a Gerencia y Consejos, para la respectiva toma de decisiones

Asesores de crédito

- Recomendar el crédito y su recuperación posterior, apegados a las Normas Institucionales y Legales, por vía notificación al deudor y garantes, llamadas de telefónicas, negociaciones entre las partes, y como última estrategia de la Pre- Judicial y Judicial.
- Realizar el informe de inspección, detallando lo observado, incluyendo los comentarios necesarios, croquis, fotos y firma de responsabilidad, el mismo que debe ser entregado al Analista en un plazo no mayor de 48 horas.
- Registra las debidas observaciones en el sistema FIT, conforme a lo verificado físicamente en la inspección.

Analista de crédito

- Receptar y revisar la carpeta con la documentación y solicitud de créditos presentada por el socio.
- Revisar el informe de inspección realizada por el asesor, revisa que los datos se encuentren correctos, croquis, comentarios suficientes para justificar la operación y la firma correspondiente.
- Revisar la documentación físicamente y explicar al socio las políticas crediticias que tiene la Cooperativa, recordándole que debe mantener la base-encaje, por el tiempo necesario, hasta la aprobación del crédito.
- Ingresar al sistema interno la información descrita en la solicitud (socios/garantes).
- Verificar la experiencia crediticia y conocer el endeudamiento en otras instituciones financieras.

Liquidador de créditos

- Verificar que la cantidad establecida como base del crédito se encuentre debidamente transferida a sus cuentas respectivas, en este caso a Ahorro Encaje.

- Imprimir el pagaré y receptor la firma previa revisión de cédulas y papeletas de votación original.
- Imprimir la liquidación del préstamo y receptor la firma correspondiente.
- Imprimir el contrato de crédito.
- Adendas de contrato de crédito y receptor las firmas correspondientes.
- Imprimir el formulario de origen de fondos, imprimir la Póliza de Seguro de Desgravamen, autorización de la Central de Riesgos.
- Revisar todos los documentos debidamente organizados en la carpeta de crédito de acuerdo a cada hoja de separación.

Asistente de archivo de crédito

- Entregar la carpeta del socio si solicita el asesor de crédito en caso esté atrasado y se debe devolver máximo en 24 horas.
- Vigilar que bajo ninguna circunstancia las carpetas de créditos de obligaciones vigentes sean manejadas fuera de la Cooperativa.
- Archivar las carpetas de crédito en lugares accesibles y con el debido resguardo.
- Entregar las carpetas de créditos cancelados al socio previo autorización del Jefe de Crédito en Oficina Matriz y Jefes de Agencias.
- Archivar en la institución los documentos en caso de que el socio no retire los documentos de créditos cancelados, en archivos pasivos por un lapso de 10 años, luego de ello se eliminarán físicamente.

Custodio de garantías

- Custodiar la documentación de prendas e hipotecas, bajo las debidas seguridades, los pagarés que respaldan los préstamos se custodiarán en Cajas Fuertes.
- Mantener inventariado los documentos de Prendas, Hipotecas, Depósitos a Plazo Fijo y Pagarés para un mejor control, siendo responsabilidad del Custodio de Garantías, tanto en Oficina Matriz como en Agencias.
- Los Depósitos a Plazo Fijo que están garantizando un crédito, deberán ser entregados al Custodio de Garantías tanto en Oficina Matriz como en Agencias, para el efecto se coordinarán con el Departamento de Captaciones a Plazo Fijo, quien tendrá a cargo el control de las fechas de vencimiento, hasta la cancelación total del préstamo que garantiza.

3.2.1.2 *Proceso para la concesión de créditos COAC Mushuc Runa Ltda.*

La mejor forma de visualizar el proceso de concesión de crédito es mediante el siguiente Flujograma que ha sido valorado por el Jefe de Crédito de la Cooperativa, fuente que ha sido tomada del mismo manual y procedimiento de crédito.

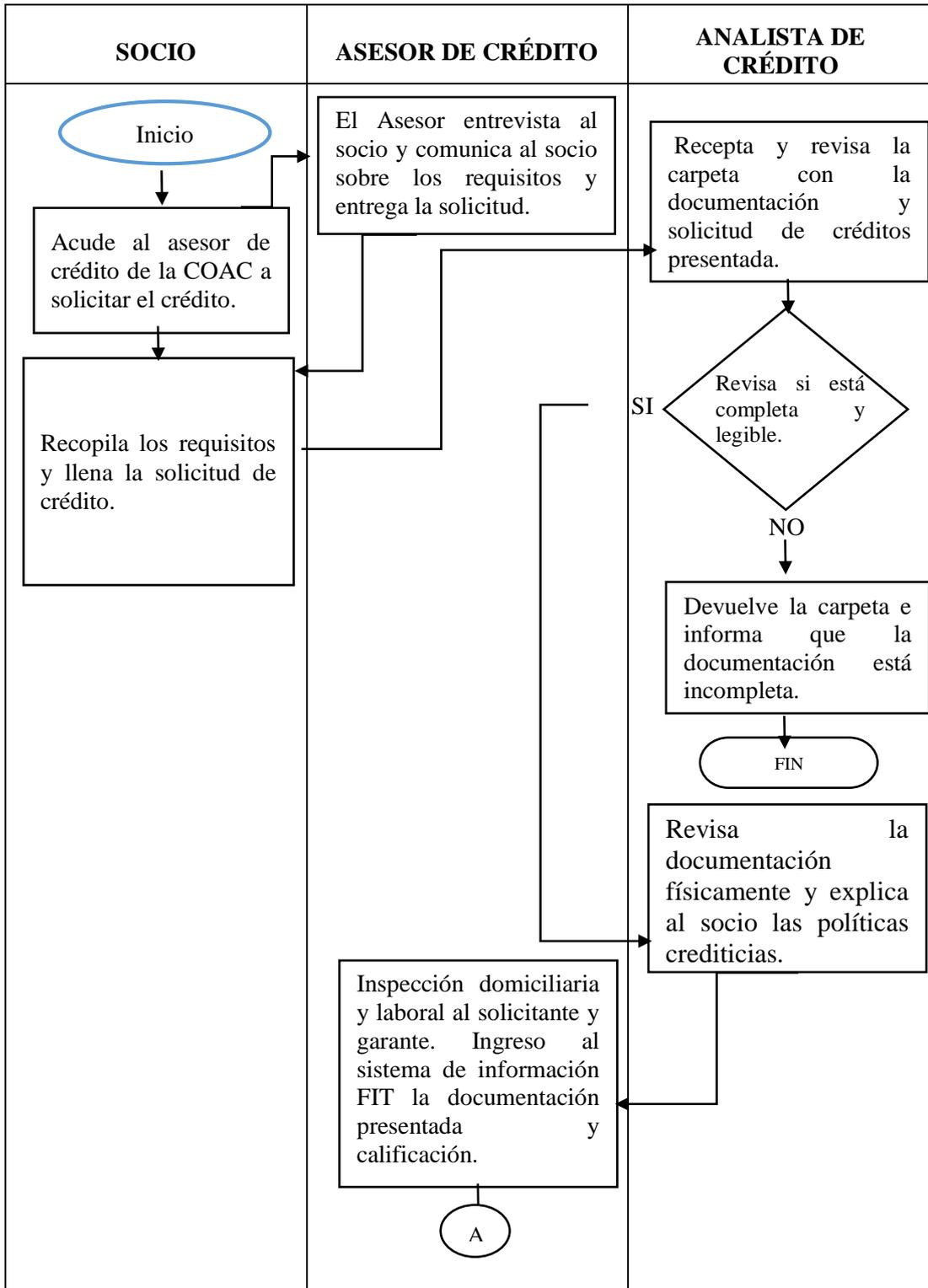


Gráfico 11-3: Flujograma proceso concesión de créditos

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA, 2021

Realizado por: Yuccha Yugcha, Alcibar, 2021

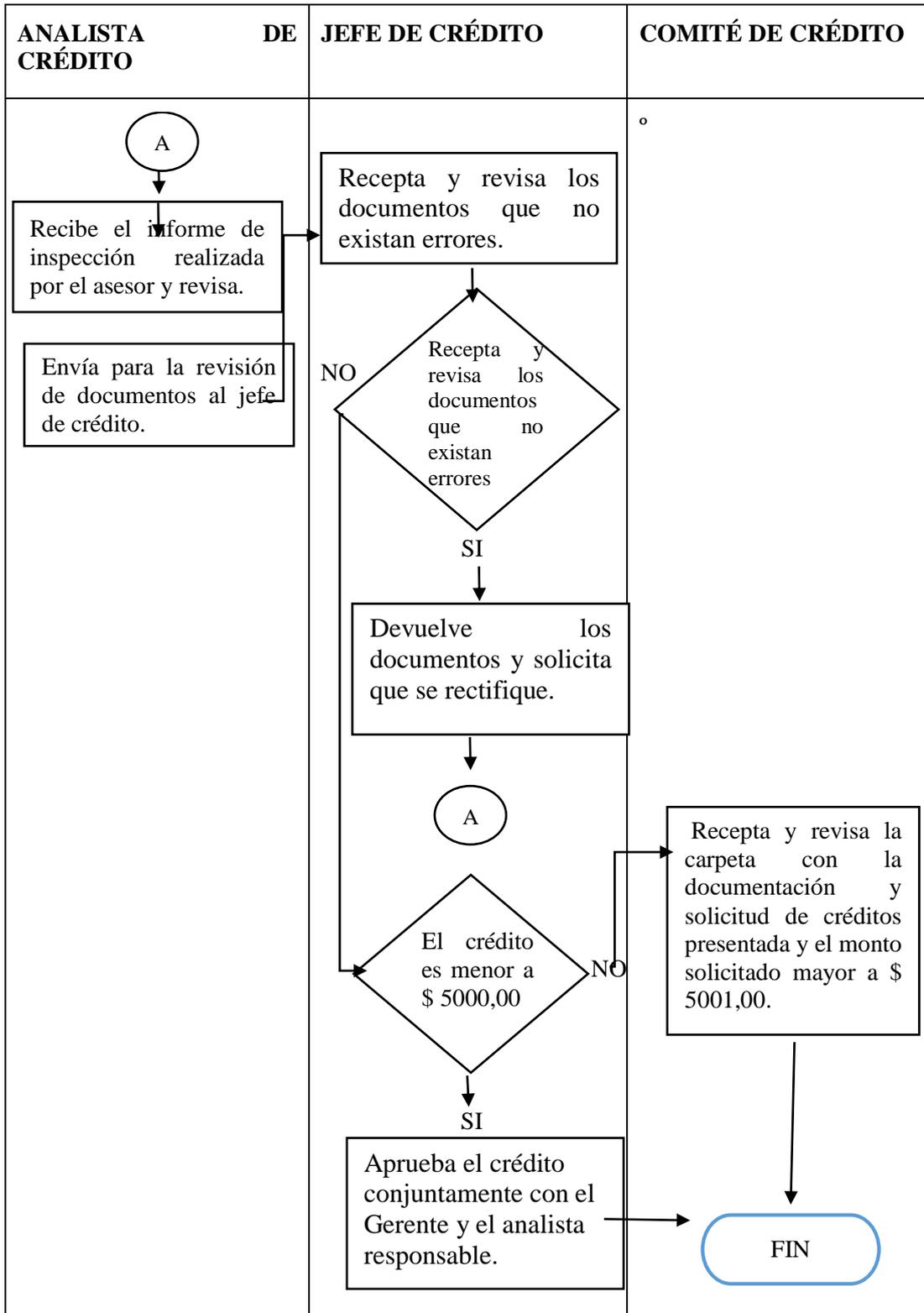


Gráfico 12-3: Flujograma proceso concesión de créditos

Fuente: COAC MUSHUC RUNA LTDA, 2021

Realizado por: Yuccha Yugcha, Alcibar, 2021

3.3 Evaluación al sistema de control interno mediante del modelo coso iii

Aplicación de la evaluación del cuestionario de control interno al presidente del Comité de Crédito y al Jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., mediante el método COSO III, a fin de conocer el nivel de riesgo y confianza de cada uno de los cinco componentes, y determinar sus riesgos potenciales.

Para la calificación de las preguntas del cuestionario de control interno utilizó la siguiente ponderación:

Tabla 25-3: Calificación de ponderación de Cuestionario de Control Interno.

NIVEL	CALIFICACIÓN
5	Excelente
4	Muy bueno
3	bueno
2	Regular
1	Malo

Fuente: Lema, G 2018

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Hoja de Marcas para la Evaluación de Control interno

Para dejar en constancia sobre la verificación y el cumplimiento de políticas, manuales, reglamentos en el Departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., durante la Evaluación al sistema de control interno se utilizó las siguientes marcas.

Tabla 26-3: Hoja de marcas de la evaluación

MARCAS	SIGNIFICADO
H	Hallazgo.
√	Revisado o verificado.
D	Documento en Mal Estado
&	Datos Incompletos.
¥	Incumplimiento de los Procesos.
£	Incumplimiento de la Normativa.
B	Documentos Desactualizados.
X	Incumplimiento de la normativa y reglamentos.
Ω	No Existe Documentación.
μ	Sustentado con evidencia
≠	Documentos sin firmas correspondientes
f	Falta de proceso.

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

3.3.1 CCI presidente del Comité de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Aplicación del cuestionario de Control interno mediante el modelo COSO III, dirigida al presidente del Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para evaluar el sistema de control interno del Departamento de Crédito y conocer los riesgos existentes en cada componente evaluado.

Tabla 27-3: CCI Componente Entorno de Control-Comité de Crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Comité de Crédito							
Componente: Entorno de Control							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Entorno de control, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.							
1	¿La COAC promueve la observancia del Código de Ética en el Departamento de Crédito?	X			5	5	✓ Se cuenta con un manual de conducta y Ética para el personal, que está publicado en la Intranet y en físico.
2	¿La COAC posee un código de ética donde se especifique el comportamiento del Personal directivo del Departamento de Crédito?	X			5	4	✓ Si posee el un código de ética que norma a los miembros de la Directiva del Departamento.
3	¿La COAC posee el manual y políticas definidas para la concesión de créditos?	X			5	5	μ La COAC cuenta con el Manual de Políticas y procedimientos de Crédito.
4	¿La estructura organizacional de la COAC es adecuada?	x			5	5	μ Sí, es eficiente y claro muestra los respectivos niveles.

2. Demuestra independencia la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
5	¿Existe un mecanismo para la supervisión del sistema de control interno al interior de la COAC?	x			5	3	✓ El equipo de auditoría realiza algunos controles
6	¿Se evalúa los riesgos internos y externos de la COAC para la toma de decisiones de concesión de crédito?		x		5	1	H No existe una evaluación interna y externa al momento de conceder un crédito.
7	¿El Comité de Crédito realiza supervisión a la documentación del personal de crédito para medir su desempeño?	x			5	3	μ Supervisan si los documentos están realizados eficientemente, y ahí se puede medir el Desempeño.
8	¿El Comité de Crédito tiene la última palabra en el proceso de otorgación de crédito a partir de los \$ 5001,00?	x			5	5	✓ La política de la COAC que está definida en el Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito.
9	¿Existen un estilo participativo en la toma de decisiones por parte de los miembros del Comité de Crédito?	x			5	5	✓ Si acatamos el manual de políticas y procedimientos de crédito, que se debe contar al menos con 2 votos favorables de los miembros del comité de crédito para conceder el crédito.
10	¿Existe una correcta supervisión de las operaciones realizadas por el comité de crédito?	x			5	4	✓ Por parte del Consejo de Administración y Vigilancia mediante informes.
3. La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos institucionales.							

11	¿La COAC cuenta con un organigrama que defina los niveles de autoridad y responsabilidad?	x			5	5	μ Si existe un organigrama detallado con los respectivos niveles de responsabilidad.
12	¿Existe en la COAC un manual donde se describan adecuadamente las funciones específicas y continuas de cada puesto de trabajo?	x			5	4	√ En el manual de Funciones y responsabilidades.
13	¿Están claramente definidas instrucciones, orientaciones y control que permitan a la dirección y al personal del Departamento de Crédito la comprensión y el manejo de responsabilidades sobre el control interno?	X			5	3	√ Las instrucciones están detalladas en el manual de control interno de la COAC.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.							
14	¿En la COAC Mushuc Runa Ltda., se capacita periódicamente a los integrantes del Comité de Crédito para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignadas?	X			5	2	√ Específicamente no para el comité de crédito, existen capacitaciones generales para el Departamento de Crédito, está dentro del plan de actividades.
15	¿La COAC exige el cumplimiento de requisitos, conocimientos y habilidades para el nuevo personal del Departamento de Crédito?	X			5	3	μ Se comunicado solo en redes sociales, con las funciones a desempeñar
16	¿Existe evaluaciones sobre el rendimiento del personal del Departamento de Crédito en forma periódica?	x			5	4	√ Existe documentación de evaluaciones de una vez al año para medir grado de eficiencia del personal
17	¿El Departamento de Crédito cuenta con personal suficiente y preparado para el	X			5	2	μ El 57% tiene el título de bachiller, y el 43% tiene

	eficiente desarrollo de las funciones asignadas?						título de tercer y estudiantes en carreras vinculadas al Departamento.
5. La COAC Mushuc Runa Ltda., define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.							
18	¿Existe un Flujograma que detalle los diferentes procesos en el desarrollo de las actividades del Departamento de Crédito de la COAC?	x			5	3	✓ Cuenta con la existencia del manual de procedimientos de crédito específicas de acuerdo a los tipos de garantía
19	¿Existe control y administración sobre la información interna de la COAC?	x			5	5	✓ En el Art. 21 del Manual de control interno de la COAC, se evidencia su respectiva administración y control.
20	¿Existen políticas para el otorgamiento de bonificaciones y/o premios al personal de la COAC?	x			5	3	✓ En el manual de Control Interno de la COAC, indica la existencia de bonificaciones por eficiencia en sus labores.
TOTAL					100	77	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Determinación del nivel de riesgo y confianza del componente Entorno de Control

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Presidente del comité de Crédito, Abg. Luis Alfonso Chango, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Entorno de Control.

Tabla 28-3: Calculo de NC Y NRI Entorno de control

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		74
PONDERACIÓN TOTAL = PT		100
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	74 *100 =	74%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 74% =	26%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 13-3: Nivel de Confianza y Riesgo Entorno de Control, Comité de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno en base al Modelo COSO III, en el componente Entorno de Control, se pudo determinar un nivel de confianza del 74%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 26%, considerado moderado, este resultado nos indica que el componente es confiable; para mejorar el nivel de confianza se debe tomar en consideración las deficiencias encontradas durante la evaluación, como una falta de evaluación de riesgos externos e internos para una eficiente concesión del Crédito, inexistencias de capacitaciones frecuentes y una mala aplicación de políticas y procedimientos de Crédito, aspectos que son necesarios corregir oportunamente para así mejorar el Sistema de Control Interno.

Tabla 29-3: CCI Componente Evaluación de Riesgos-Comité de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. Cuestionario de control interno para el Comité de Crédito Componente: Evaluación de Riesgos Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Evaluación de Riesgos, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados							
1	¿Existe una planificación estratégica y operativa para el Comité de Crédito que determine los objetivos a lograr?	x			5	4	⚠ Si existe dentro del plan estratégico que objetivos debe cumplir el comité de Crédito
2	¿Los objetivos de la COAC están establecidos con suficiente claridad de modo que permitan identificar riesgos relacionados al giro del negocio?	x			5	5	✓ Los Objetivos que persigue la COAC son claros y contundentes.
3	¿Existen procedimientos para evaluar situaciones de cambios que puedan afectar el normal desenvolvimiento de la COAC?	x			5	4	✓ El departamento de riesgos analiza posibles cambios que afectan a la COAC conjuntamente con el Jefe de Crédito.
4	¿El Sistema de Control Interno logra cumplir los Objetivos del Departamento de Crédito de la COAC?	x			5	3	✘ El Sistema de control Interno al usar eficientemente se puede lograr cumplir los objetivos.
7. 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 determina cómo se deben gestionar.							
5	¿Cómo miembro del Comité de Crédito se toman en cuenta factores internos y externos, que tenga un impacto en la	x			5	3	✓ Se realiza un análisis de los factores potenciales que pueden afectar los objetivos, que mediante reuniones se llegan conclusiones.

	consecución de los objetivos?						
6	¿Existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos en el Departamento de Crédito?	x			5	4	✓ Si se Utiliza el Procedimiento de Administración de Riesgo Crediticio
7	¿Se analiza la relevancia de los riesgos identificados en la información proporcionada por el socio?	x			5	3	μ Si se logra identificar el riesgo a simple vista toma medidas adoptadas por la COAC.
8	¿El Comité de Crédito analiza la solicitud revisando las variables de evaluación y el comentario escrito en el informe emitido por el asesor de crédito es de acuerdo a lo que manda la normativa?	x			5	5	✓ Se analiza de forma general y más se da importancia en el comentario del asesor de crédito.
9	¿El Comité de Crédito analiza el impacto del riesgo en función del destino del crédito?	x			5	4	✓ Se analiza posibles riesgos que podrían afectar al crédito concedido
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos institucionales.							
10	¿Existe una revisión minuciosa de la información proporcionada por el socio, con la finalidad de evitar fraude en la documentación?	x			5	2	✓ Se revisa la documentación proporcionada por el socio.
11	¿Se realizan controles en los procesos de otorgación de crédito, evitando alteración de los registros de información?	x			5	3	✓ El departamento de Sistemas mediante informes emite los riesgos identificados, para su inmediata corrección..
12	¿Se desarrollan controles en el Departamento de	x			5	3	✓ Existe el Comité de Riesgos que se encarga

	Crédito, a fin de evitar los riesgos de fraude?						de dar seguimiento a los posibles riesgos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.							
13	¿Se han identificado cambios en las metas y objetivos que afectan a la economía de la COAC?	x			5	3	✓ Los cambios que se presentan son tratados y analizados constantemente de cómo podría afectar a las metas y objetivos institucionales.
14	¿La COAC evalúa las disposiciones emitidas por el ente regulador e identifica riesgos que podrían afectar al SCI?	x			5	4	μ Las disposiciones que emite el Ente Regulador, analiza la gerencia minuciosamente y da a conocer de cómo puede afectar a la COAC y SCI
TOTAL					65		

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Determinación del nivel de riesgo y confianza del componente Evaluación de Riesgos

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Presidente del comité de Crédito, Abg. Luis Alfonso Chango, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Evaluación de Riesgos.

Tabla 30-3: Calculo de NC Y NRI Evaluación de Riesgos

<u>CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO</u>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		50
PONDERACIÓN TOTAL = PT		70
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	50/70 *100 =	71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 71% =	29%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 14-3: Nivel de Confianza y Riesgo Evaluación de Riesgos, Comité de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: Analizando el componente Evaluación de Riesgos, se estableció un nivel de confianza del 71%, considerado moderado; y, un nivel de Riesgo del 29%, considerado moderado; demostrando que el componente es confiable; sin embargo, lo que se debe mejorar son las deficiencias que presenta el componente, como: es el caso en la revisión de documentos proporcionados por el socio, que es un riesgo que se debe tomar en consideración, puesto que puede afectar a los siguientes procesos. Se debe tomar en consideración estas deficiencias con el fin de mitigar el Riesgo de la COAC y así poder optimizar el proceso de concesión de créditos.

Tabla 31-3: CCI Componente Actividades de Control-Comité de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Comité de Crédito							
Componente: Actividades de Control							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Actividades de Control, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
10. La COAC Mushuc Runa Ltda., define y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la							
1	¿Se realizan controles preventivos y detectivos; para identificar los eventos no deseados?	x			5	4	✓ Se realizan la matriz de riesgos generales por el Jefe de Crédito.
2	¿Se encuentran documentados los riesgos dentro de cada proceso en el Manual de políticas y procedimientos de crédito?	x			5	2	✓ Se encuentran dentro del Procedimiento de Administración de riesgo Crediticio.
3	¿El Manual de políticas y procedimientos de crédito esta actualizado?	x			5	5	μ Se actualiza de forma anual.
4	¿El monto del crédito solicitado por el cliente es analizado, evaluado y aprobado en base a las Cinco "C" de crédito?		x		5	1	H2 No existe un análisis y una correcta evaluación en base a las 5 C del crédito.
5	¿Existe acciones para asegurar el cumplimiento de manual de políticas y procedimientos de crédito?	x			5	4	✓ Las evaluaciones periódicas por parte de talento humano, que se encuentran detalladas en informes y plan estratégico.
6	¿El Comité de Crédito para la aprobación de un crédito vela por el cumplimiento estricto según lo señalado en la normativa interna vigente establecido por la SEPS y demás Leyes?	x			5	5	μ Si, se cumple todo lo establecido por la normativa vigente que establece la SEPS

11. La COAC Mushuc Runa Ltda., define y desarrolla actividades de control sobre la tecnología utilizada para apoyar la consecución de los objetivos.							
7	¿La COAC cuenta con políticas para el uso de los sistemas de información y de los equipos, tanto móviles como de escritorio, con los cuales los usuarios interactúan?	X			5	5	✓ En el Art. 89 y 93 del Manual de Control Interno indica cómo deben ser tratados estos equipos.
8	¿La COAC tiene definido y documentado parámetros y controles para el mantenimiento del Software y Hardware del Departamento de Crédito?	x			5	5	μ Se realizan mantenimientos una vez al año una vez al año, y se realiza un informe con los respectivos hallazgos.
9	¿La información del Departamento de Crédito se encuentra debidamente resguardada digitalmente?	x			5	4	μ Existe discos magnéticos que serán conservados por diez años como políticas de COAC
10	¿La COAC cuenta con un sistema de seguridad para la información del Departamento de Crédito?	X			5	5	✓ El departamento de sistemas cuenta con políticas para el manejo de la seguridad de la información.
12. La COAC Mushuc Runa Ltda., despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y sus procedimientos.							
11	¿El Departamento de Crédito cuenta con políticas y procedimientos; comprensibles y socializados entre el personal?	x			5	2	μ Las políticas y procedimientos son definidas claridad, pero falta socializar las actualizaciones frecuentemente.
12	¿El Comité de Crédito obtiene evidencias de los activos financieros y otra información presentada por el socio?	x			5	2	& Si obtienen evidencias, como rol de pagos, estados financieros etc., pero no analizan correctamente si la información presentada es verídica.

13	¿Las políticas o procedimientos de crédito cuentan con un repositorio físico o digital de fácil acceso para el personal del Departamento de Crédito?	x			5	4	μ En la Intranet de la COAC, está el manual de políticas y procedimientos de crédito, pero no se socializa como utilizar.
14	¿Las políticas y procedimientos de crédito son revisados y actualizados periódicamente y existen registros sobre el número de versión y las fechas de actualización y colaboradores implicados?	x			5	4	√ Se actualizan anualmente, pero no se socializan al personal sus actualizaciones y cambios.
TOTAL					70	52	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yuccha, 2021

Determinación del nivel de riesgo y confianza del componente Actividades de Control

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Presidente del comité de Crédito, Abg. Luis Alfonso Chango, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Actividades de Control.

Tabla 32-3: Calculo de NC Y NRI Actividades de Control

<u>CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO</u>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		52
PONDERACIÓN TOTAL = PT		70
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	52/70*100 =	74%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% -74 % =	26%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yuccha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 15-3: Nivel de Confianza y Riesgo Actividades de Control, Comité de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: Analizado el componente Actividades de Control, se establece un nivel de confianza del 74%, considerado moderado; y, un nivel de Riesgo del 26%, considerado moderado; este resultado muestra que el componente es confiable, sin embargo, se debe tomar en consideración un mayor control en las actividades dentro del Departamento de Crédito, y mejorar las deficiencias encontradas como la falta de un análisis y una correcta evaluación en base a las 5 C del crédito, con el fin de mejorar el nivel de confianza del componente, y disminuir el nivel de riesgo, y así mejorar el proceso de gestión de créditos.

Tabla 33-3: CCI Componente Información y Comunicación-Comité de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Comité de Crédito							
Componente: Información y comunicación							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante del componente: Información y Supervisión para conocer si los procesos del departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
13. La COAC Mushuc Runa Ltda., obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno							
1	¿La COAC cuenta con mecanismos para conseguir información externa e interna necesaria para el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X			5	4	✓ La información se obtiene mediante medios de comunicación y disposiciones generales del ente que controla la COAC.
2	¿La información obtenida tanto externa como interna ayuda en la toma de decisiones al Departamento de Crédito?	X			5	4	μ La información obtenida ayuda a tomar medidas ante posibles riesgos a futuro.
3	¿Se obtiene periódicamente información relevante de la evolución del departamento de crédito de la COAC?	X			5	4	μ El Jefe de crédito presenta información acerca de la evolución de la cartera de crédito y morosidad.
4	¿La COAC mantiene la calidad de la información (íntegra, transparente, pertinente, oportuna, confiable, eficaz) durante todo el proceso de concesión de crédito)?	X			5	4	✓ El personal debe acatar a lo escrito en el manual de conducta y ética para el personal
5	¿Existe un repositorio de la información de las actas, en caso de los créditos negados?	X			5	3	μ Solo físicamente, existe actas de los créditos negados.
14. La COAC Mushuc Runa Ltda., comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.							

6	¿Las líneas de comunicación e información permiten recibir retroalimentación?	X			5	4	✓ La información que se obtiene del Departamento de Crédito ayuda a conocer ciertas deficiencias.
7	¿Existe una comunicación oportuna de las deficiencias en el control interno del Departamento de Crédito para aplicar medidas correctivas?	X			5	3	f Si los riesgos potenciales se comunican al Jefe superior, riesgos de bajo son tratados a criterio del personal.
8	¿Las líneas de comunicación e información son efectivas dentro del Departamento de Crédito de la COAC?	X			5	4	✓ Las líneas de comunicación si son efectivas, ya que el intercambio de información es indispensable.
9	¿En la COAC están definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información generada?	X			5	5	✓ El Gerente es el responsable de analizar la gestión del Departamento de Crédito.
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno							
10	¿Se comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	X			5	4	✓ Las deficiencias encontradas se informan al Jefe superior para su respectivo análisis y tomar medidas.
11	¿Se informa a la SEPS los resultados obtenidos en auditorías y evaluaciones de control interno?	X			5	5	μ Es indispensable presentar los resultados obtenidos de auditorías y evaluaciones para demostrar transparencia.
12	¿Las líneas de comunicación e información responden a los requerimientos de los usuarios externos?	X			5	5	μ Mediante el uso de redes sociales corporativas se logra una comunicación colateral con los socios.

13	¿La COAC comunica a sus socios sobre nuevos servicios?	X			5	4	✓ Mediante redes sociales, folletos informa sobre los nuevos servicios y beneficios
14	¿En la COAC existen mecanismos establecidos para seleccionar canales de comunicación útiles hacia los socios?	X			5	4	✓ A través de medios digitales se mantiene informado con los socios de la COAC.
15	¿Se comunica al socio el informe de aprobación o negación del crédito?	X			5	3	✓ Verbalmente se comunica al socio las causas de la negación del crédito.
TOTAL					80		

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC "Mushuc Runa Ltda."

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Determinación del nivel de riesgo y confianza del componente Información y Comunicación

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Presidente del comité de Crédito, Abg. Luis Alfonso Chango, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Información y Comunicación.

Tabla 34-3: Calculo de NC Y NRI Información y Comunicación

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		63
PONDERACIÓN TOTAL = PT		75
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	63/75 *100 =	84%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% -83% =	16%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 16-3: Nivel de C y R Información y Comunicación, Comité de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: Analizados los resultados del componente Información y Comunicación, muestra un nivel de confianza del 84%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 16%, considerado bajo; este resultado es positivo dentro del Sistema de Control Interno, ya que la información y Comunicación ayuda a cumplir eficientemente el proceso de crédito, pero es necesario mejorar deficiencias como la falta de comunicación entre el personal del departamento, así como aumentar los canales de comunicación de servicios y beneficios a los socios.

Tabla 35-3: CCI Componente Actividades de Supervisión-Comité de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Comité de Crédito							
Componente: Actividades de supervisión							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Actividades de supervisión, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
16. La COAC Mushuc Runa Ltda., selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones periódicas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando.							
1	¿En la COAC se evalúa periódicamente el Sistema de Control Interno y que sus componente estén presentes y funcionando adecuadamente?		X		5	1	H3 No existe evaluaciones periódicas en el sistema de control interno
2	¿Se monitorea las actividades del Departamento de Crédito a fin de garantizar su correcta ejecución?	X			5	3	✓ Solo si existe una baja colocación de créditos o aumento de morosidad solo de forma general un llamado de atención al Jefe del Departamento.
3	¿En la COAC existe un responsable para evaluar el sistema de control interno?	X			5	4	✓ El departamento de auditoria Interna de la COAC.
4	¿Se realiza una medición y seguimiento a los objetivos institucionales?	X			5	5	✓ Mediante reuniones mensuales se analiza los indicadores de crédito y se mide si se está cumpliendo los objetivos.
17. La COAC Mushuc Runa Ltda., evalúa y comunica de forma oportuna las deficiencias de control interno a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el Consejo de Administración, según							

5	¿Las deficiencias halladas en el Departamento de Crédito son comunicadas a la Gerencia para la toma de acciones correctivas?	X			5	3	✓ Solo las deficiencias potenciales comunican a Gerencia, mediante informe, los demás riesgos se corrigen a criterio del personal
6	¿Los informes del Departamento de Crédito son presentados al Consejo de Administración de la COAC?	X			5	5	μ Sí, el estatuto de la COAC dispone que se debe presentar al Consejo de Administración la información obtenida.
7	¿Existe un plan de acción que oriente a corregir y/o mejorar las situaciones observadas en el Departamento de Crédito?	X			5	3	✓ El Jefe de Crédito a través de un plan de actividades busca acciones con el fin de mejorar las actividades
8	¿Los planes de acción tienen establecida la fecha de implementación y el nombre del responsable?	X			5	3	✓ Las acciones tomadas deben ser actuadas inmediatamente ya que tiene fecha y responsable.
TOTAL					40	27	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC "Mushuc Runa Ltda."

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Determinación del nivel de riesgo y confianza del componente Actividades de Supervisión

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Presidente del comité de Crédito, Abg. Luis Alfonso Chango, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Actividades de Supervisión

Tabla 36-3: Calculo de NC Y NRI de Actividades de Supervisión

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		27
PONDERACIÓN TOTAL = PT		40
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	27/40 *100 =	67,5%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - % =	32,5%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 17-3: Nivel de C y R de Actividades de Supervisión, Comité de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: Analizado el componente Actividades de Supervisión, presenta un nivel de confianza del 67,5%, considerado moderado; y, el nivel de riesgo del 32,5%, considerado moderado; lo que refleja que el componente es confiable dentro del sistema de control interno; sin embargo, se debe mejorar las actividades de supervisión, así como la falta de evaluaciones periódicas al sistema de control interno, y el ineficiente seguimiento a las acciones correctivas, con el objetivo de mejorar y optimizar el nivel de confianza de este componente.

3.3.2 CCI para el Jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Aplicación del cuestionario de Control interno mediante el modelo COSO III, dirigida al Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para evaluar el sistema de control interno del Departamento de Crédito y conocer los riesgos existentes en cada componente evaluado.

Tabla 37-3: CCI Componente Entorno de Control-Jefe de Crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Jefe de Crédito							
Componente: Entorno de Control							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Entorno de control, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿El código de ética ha sido socializado con todo el personal del Departamento de Crédito?	X			5	4	✓ Existencia del registro de socialización al personal de nuevo ingreso.
2	¿El personal del Departamento de Crédito tiene fácil acceso al código de ética?	X			5	3	✘ En la Intranet de la COAC y en físico en Talento humano.
3	¿El Departamento de Crédito cuenta con un sistema de control interno adecuado?	X			5	4	✓ Sistema de Control Interno es adecuado se necesita realizar una evaluación y comprobar su eficiencia.
4	¿Las actividades para la concesión de créditos son planificadas, ejecutadas y controladas para el cumplimiento de los objetivos del Departamento de Crédito?	X			5	5	✓ Se basa en el manual de políticas y procedimientos de crédito, y supervisadas de manera general por el Jefe de Crédito.
5	¿Existen evaluaciones periódicas a las deficiencias dentro del Departamento de Crédito en cuanto a cartera vencida?	X			5	4	✓ Existe de registro de evaluaciones anuales de manera general.

6	¿Se investiga el historial crediticio del socio antes de conceder el crédito?	X			5	5	μ Si en la Central de Riesgos y el Buró de Información Crediticia.
7	¿La COAC identifica cambios externos que inciden en la colocación de créditos, como la tasa de interés, el SBU y la tasa de desempleo?	X			5	4	√ Si se realiza un análisis general previo de cómo se encuentra el País en cuanto a los índices principales que podrían afectar en la colocación de créditos.
8	¿El encargado de tramitar la solicitud de crédito cumple con responsabilidad sus funciones?	X			5	4	¥ Sí, el encargado cumple las funciones asignadas pero de acuerdo al Manual de Funciones puede evadir algunas responsabilidades.
9	¿Se da seguimiento a los datos proporcionados por el socio de la Cooperativa?	X			5	2	μ Seguimiento solo a través de inspecciones por los asesores.
10	¿El procedimiento para la otorgación de un crédito está por escrito y es de fácil comprensión?	X			5	5	μ El procedimiento es claro que se encuentra en el Manual de Políticas y procedimientos de Crédito y en el Flujograma de acuerdo a las garantías.
11	¿El personal del Departamento de Crédito mantiene una constante capacitación en temas específicos a la concesión de créditos?		x		5	1	H4 La COAC no desarrolla capacitaciones constantes al personal del Departamento de Crédito en temas específicos.
12	¿Los perfiles de cargos del personal del Departamento de Crédito están alineados con las funciones que realizan?	X			5	3	μ La mayor parte de los empleados son Bachilleres y muy pocos profesionales en carreras relacionadas al Departamento.
TOTAL					60	44	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC "Mushuc Runa Ltda."

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Determinación del nivel de riesgo y confianza del componente Entorno de Control

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Jefe de Crédito Ing. Diego Pilamunga, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Entorno de Control.

Tabla 38-3: Calculo de NC Y NRI Entorno de control

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		44
PONDERACIÓN TOTAL = PT		60
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	44/60*100 =	73%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 73% =	27%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 18-3: Nivel de Confianza y Riesgo Entorno de Control, Jefe de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: Tras la aplicación del cuestionario de control interno y su componente Entorno de Control en base al modelo COSO III, se puede determinar un nivel de Confianza del 73%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 27%, considerado moderado; resultado que denota que el componente es confiable; sin embargo, para mejorar el nivel de confianza y bajar el nivel de riesgo es necesario mejorar las deficiencias encontradas, como la falta de capacitaciones y evaluaciones periódicas al personal del Departamento de Crédito, así como contratar personal con conocimientos sólidos en el Área, solo de esta formase podrá mejorar el proceso de concesión de créditos.

Tabla 39-3: CCI Componente Evaluación de Riesgos-Jefe de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA EL JEFE DE CRÉDITO							
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Evaluación de Riesgos, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿Se analizan e identifican riesgos potenciales que puedan afectar el proceso de concesión de crédito y por ende el cumplimiento de los objetivos departamentales?	X			5	3	✓ Si se logra identificar riesgos potenciales, en primera instancia se organiza el comité de crédito para tomar medidas preventivas.
2	¿Al identificar riesgos se analiza los factores internos y externos de la COAC?	X			5	5	✓ El Comité Crédito y el departamento de Riesgos identifican riesgos y analizan que factores internos o externos dan origen al Riesgo..
3	¿La COAC dispone de técnicas cualitativas y cuantitativas para analizar y evaluar los riesgos existentes en el Departamento de Crédito?	X			5	3	✓ Sí, existen acciones concretas en el Procedimiento de Administración de Riesgos de Crédito.
4	¿Al conceder un crédito, previamente se consideran los riesgos de incumplimiento del socio?	X			5	4	✓ Para evitar el incumplimiento del pago, como medida es retener la base del crédito.
5	¿La COAC dispone de técnicas o métodos para detectar la veracidad de la información del socio solicitante del crédito y evitar un riesgo a futuro?	X			5	3	✓ Una revisión minuciosa del historial crediticio y el proceso de inspección.

6	¿Al existir dudas en el cumplimiento del perfil del socio para la concesión de crédito se reporta al Jefe de Crédito?	X			5	3	✓ Las dudas se comunican y al Jefe y compañeros del departamento de crédito.
7	¿El personal involucrado en el proceso de crédito cumple un buen desempeño en sus funciones?	X			5	2	✓ Por la falta de las capacitaciones algunas veces evaden algunas funciones primordiales.
8	¿La COAC cuenta con manuales y procedimientos para	X			5	4	μ El Procedimiento de Administración de Riesgo de Crédito.
9	¿En la COAC existe una persona responsable de identificar riesgos?	X			5	5	μ Existe una área específica en de prevención de riesgos.
10	¿Se han identificado riesgos a los que está expuesto el Departamento de Crédito?	X			5	4	✓ El Jefe de Crédito todo el tiempo se identifica riesgos y debe tomar medidas para afrontar.
TOTAL					50	36	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC "Mushuc Runa Ltda."

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Determinación del nivel de riesgo y confianza del componente Evaluación de Riesgos

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Jefe de Crédito Ing. Diego Pilamunga, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Evaluación de Riesgos.

Tabla 40-3: Calculo de NC Y NRI Evaluación de Riesgos

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		36
PONDERACIÓN TOTAL = PT		50
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	36/50 *100 =	72%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 72% =	28%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 19-3: Nivel de Confianza y Riesgo Evaluación de Riesgos, Jefe de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: De los resultados obtenidos luego de la aplicación del Cuestionario de Control Interno, en lo que respecta al componente evaluación de riesgos, se establece un nivel de confianza del 72% considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 28%, considerado moderado, resultados que permiten establecer la necesidad de mejorar todas las actividades que implican riesgos, como: revisiones minuciosas del historial crediticio del socio e informar sobre dudas e inconvenientes al jefe superior, con el fin de minimizar el nivel de riesgo en la concesión de créditos.

Tabla 41-3: CCI Componente Actividades de Control-Jefe de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Jefe de Crédito							
Componente: Actividades de Control							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Actividad de control, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿Existen sanciones al incumplimiento de las actividades previstas y designadas al personal del Departamento de Crédito?	X			5	3	μ En el manual de ética y conducta Código especifica las respectivas sanciones.
2	¿En la COAC Existe una persona encargada para la supervisión del correcto cumplimiento del proceso de concesión de crédito?	X			5	4	✓ El jefe de Crédito, se encarga de que los procesos sean adecuados.
3	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal de Departamento de Crédito?	X			5	3	μ El manual de Funciones y responsabilidades se encuentra las funciones del personal del Departamento.
4	¿Se supervisa que la visita domiciliaria al socio se haya realizado efectivamente?		X		5	1	H5 No se supervisa que se ha realizado las respectivas visitas domiciliarias.
5	¿El Departamento de Crédito cuenta con acciones para asegurar el cumplimiento del manual de políticas y procedimientos en la concesión de créditos?	X			5	4	✓ El Jefe de Crédito analiza si la concesión del crédito se realizó con éxito se puede asegurar que se cumplió con el manual.
6	¿Se aplican controles que garanticen la recuperación de los créditos concedidos?	X			5	4	μ El control más común es la visita domiciliaria, llamadas y mensajes telefónicos.
7	¿Las actividades de control se aplican en el	X			5	4	✓ Sí, cada responsable en el proceso de

	momento oportuno en el proceso de concesión de crédito?					concesión de crédito debe realizar un control para garantizar un buen desempeño en el proceso.	
8	¿En la COAC Los créditos son concedidos en el tiempo establecido?	X			5	3	μ Depende del tiempo de los requisitos que presenta el socio.
9	¿En la COAC existe un control estricto sobre los créditos concedidos al socio?	X			5	5	μ Se presenta un informe de los créditos que se concede cada mes.
10	¿En la COAC se realiza un análisis estructural y mediciones sobre el desempeño del Departamento de Crédito que permitan identificar el exceso o faltante en la cantidad del personal?	X			5	4	¥ El jefe de Crédito conoce si falta asesores para cubrir la región, si existe acumulación de trabajo, y proponer la contratación de más personal
11	¿Se verifica la insuficiencia en la presentación de documentos de los garantes y socios previos a la aprobación del crédito?	X			5	4	√ Los asesores revisan que documentos son importantes dentro de los requisitos.
12	¿El sistema informático de la COAC proporciona información oportuna y detallada sobre los créditos en mora	X			5	5	μ El sistema Fit muestra el reporte oportuno de cartera por vencer, vencida, castigada.
13	¿En la COAC existe el buen manejo de programas y herramientas tecnológicas por parte del personal del Departamento de Crédito?	X			5	5	μ Si es el sistema informático FIT BANK de la COAC es amigable y interactivo con el usuario.
TOTAL					65	49	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC "Mushuc Runa Ltda."

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuchcha, 2021

Determinación del Nivel de Riesgo y confianza de Actividades de Control

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Jefe de Crédito Ing. Diego Pilamunga, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Actividades de Control.

Tabla 42-3: Calculo de NC Y NRI Actividades de Control

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		49
PONDERACIÓN TOTAL = PT		65
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	49/65 *100 =	75%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 75% =	25%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 20-3: Nivel de Confianza y Riesgo Actividades de Control, Jefe de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario de control interno, en lo respecta al componente Actividades de Control, se obtuvo un nivel de confianza del 75%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 25%, considerado moderado; este resultado demuestra que el componente es confiable, sin embargo, se necesita mejorar las deficiencias encontradas, como: falta de supervisión a los asesores en visitas domiciliarias; y, dar seguimiento a los socios al inicio del Crédito con la finalidad de mejorar las actividades de control Interno dentro del departamento y así alcanzar un nivel de confianza alto.

Tabla 43-3: CCI Componente Información y Comunicación-Jefe de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Jefe de Crédito							
Componente: Información y comunicación							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: Información y Comunicación, para conocer si los procesos del Departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿La información en el proceso de concesión de créditos es formal?	X			5	5	✓ Sí toda información es formal tanto con el socio y la COAC.
2	¿Los socios proporcionan información oportuna para la correspondiente gestión de crédito?	X			5	3	✓ Muchas veces sí, depende del cliente si necesita de urgencia el Crédito.
3	¿El personal del Departamento de Crédito cuenta con información suficiente y confiable para la aplicación de las estrategias de colocación de crédito?	X			5	2	X La información existe en el Manual de Políticas y procedimientos de Crédito, muchas veces no la utilizan correctamente y hacen a criterio personal.
4	¿El personal del Departamento de Crédito explica detalladamente a los socios los tipos de crédito que oferta la COAC junto con los beneficios y requisitos correspondientes?		X		5	1	H6 No existe suficiente explicación en el proceso de información del tipo de crédito.
5	¿Existen mecanismos para la recopilación de información sobre sugerencias, quejas y otras informaciones recibidas de los socios?	X			5	5	μ En el Departamento de Crédito y en la Página Web de la COAC existe una opción de emitir sugerencias y quejas.
6	¿La COAC da seguimiento a la información obtenida sobre sugerencias y quejas de los socios?	X			5	3	✓ En Talento humano existe el registro de quejas, se da seguimiento solo si la

						queja es grave y cuenta con evidencias.	
7	¿Existe una comunicación eficiente entre todo el personal del Departamento de Crédito de la COAC?	X			5	4	✓ Sí, existe una comunicación eficiente ya que cada función dentro del departamento tiene relación entre si.
8	¿La COAC ha determinado canales de comunicación específicos para el Departamento de Crédito?	X			5	5	✓ Los medios a utilizarse para el intercambio de información entre todas sus unidades sean escritas, magnéticas, transferencias telefónicas u otro tipo de tecnología.
9	¿Existe un mecanismo de divulgación de cambios y actualizaciones en las políticas y procedimientos, que facilite que el personal de crédito se encuentre actualizado?	X			5	3	✗ Una vez actualizado las políticas y procedimientos, solo se sube a la intranet de la COAC.
10	¿Existe cooperación e interacción entre el personal del área de crédito y los programadores del sistema de información operativo de la COAC?	X			5	4	✓ Siempre se mantiene una interacción con el Área de sistemas, ya que ellos tiene comunicación con los proveedores del Sistema FitBank
11	¿Se protegen eficientemente con copias de seguridad los archivos informáticos que se generan durante el procesamiento de las operaciones crediticias en la COAC?	X			5	5	✓ Si en el Manual de Control de Interno existe el mecanismo de guardar en discos magnéticos.
TOTAL					55	40	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yuccha, 2021

Determinación del Nivel de Riesgo y confianza de Información y Comunicación

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Jefe de Crédito Ing. Diego Pilamunga, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Información y Comunicación.

Tabla 44-3: Calculo de NC Y NRI Información y Comunicación

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		40
PONDERACIÓN TOTAL = PT		55
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	40/55 *100 =	73%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 73% =	27%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 21-3: Nivel de C y R Información y Comunicación, Jefe de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: Luego de la aplicación del cuestionario de control interno, en lo que corresponde al componente Información y comunicación, se establece un nivel de confianza del 73%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 27%, considerado moderado, resultados que demuestran la existencia de algunas deficiencias que deben ser corregidas, como: Una falta de explicación de los tipos de crédito, requisitos y beneficios; así como, la falta de socialización de las actualizaciones de manuales y políticas, con el fin de aumentar el nivel de información y comunicación con los socios.

Tabla 45-3: CCI Componente Actividades de Supervisión-Jefe de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.							
Cuestionario de control interno para el Jefe de Crédito							
Componente: Actividades de supervisión							
Objetivo: Evaluar el sistema de control interno mediante el componente: de Actividades de supervisión, para conocer si los procesos del departamento de Crédito de la COAC son eficaces y eficientes.							
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	POND	CALIF	
1	¿Existe un encargado para la supervisión del cumplimiento de todo el proceso de concesión de crédito en el Departamento de Crédito?	X			5	4	✓ El Jefe de Crédito supervisa de manera general las actividades dentro del departamento de Crédito y el coordinador de Asesores a sus subordinados.
2	¿En la COAC se determina los costos que van a incurrir al momento de intentar recuperar los créditos de cartera vencida?	X			5	5	μ Los abogados externos para el pago de HONORARIOS se realizaran un convenio por acuerdo mutuo, que será desde 10% del valor recuperado.
3	¿Existe un seguimiento a los créditos solicitados por mes y no aprobados mensualmente?	X			5	5	✓ Si por parte del Jefe de Crédito, para conocer cuáles son los motivos del rechazo de los créditos.
4	¿La COAC evalúa y supervisa el desempeño del personal del Departamento de Crédito?	X			5	3	✓ Se realiza una Supervisión de manera general por parte de Talento Humano y el Jefe de crédito.
5	¿Existe supervisión aleatoria y sorpresiva para identificar deficiencias en el proceso de concesión de créditos?	X			5	3	✓ Por parte de Talento humano solo al Personal que se

							encuentra en las Oficinas.
6	¿Al inicio del proceso de la concesión de créditos existe un control a los créditos concedidos a fin de que sean utilizados como establecen la solicitud, y si se comprueba lo contrario se aplica alguna sanción?	X			5	2	μ Al Inicio de la solicitud de Crédito se conoce a que va destinado el Crédito.
7	¿Se monitorean frecuente y continuamente los riesgos más susceptibles del Departamento de Crédito?	X			5	5	√ El Jefe de Crédito supervisa los riesgos más susceptibles durante el proceso de Crédito.
8	¿Si el personal del Departamento de Crédito incumple sus funciones y responsabilidades se supervisa a fin de corregir su mala gestión?	X			5	4	√ El Jefe de Crédito supervisa específicamente a la persona que incumplió su responsabilidad.
9	¿Se da seguimiento a los créditos concedidos a fin de evitar el aumento de morosidad?		X		5	1	H7 No existe un seguimiento a los créditos concedidos.
10	¿Se mantiene comunicación con el personal externo que compra la cartera vencida de la COAC?	X			5	3	μ El Jefe del Departamento Legal realizar reuniones periódicas con los abogados internos o Externos.
11	¿Se da un seguimiento a la implementación de las acciones correctivas, luego de las evaluaciones, auditorias por parte de la alta dirección y del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia?	X			5	4	μ El Consejo de Administración y Vigilancia como obligación deben dar seguimiento a las acciones que se están ejecutando
TOTAL					55	39	

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC "Mushuc Runa Ltda."

Elaboración: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

Determinación del Nivel de Riesgo y confianza de las Actividades de Supervisión

Luego de la aplicación del cuestionario de control interno al Jefe de Crédito Ing. Diego Pilamunga, de la COAC Mushuc Runa Ltda., basado en el Método COSO III se, obtiene los siguientes resultados del componente Actividades de Supervisión.

Tabla 46-3: Calculo de NC Y NRI de Actividades de Supervisión

CALIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		39
PONDERACIÓN TOTAL = PT		55
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x100	39/55 *100 =	71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	100% - 71% =	29%

Realizado por: Alcibar Wilfrido Yuccha Yugcha, 2021

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51% - 75%	76% - 95%
85%-50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 22-3: Nivel de C y R de Actividades de Supervisión, Jefe de Crédito

Fuente: Gaibor, Lenin Javier, 2022

Interpretación: En el componente de Actividades de Supervisión, se obtuvo un nivel de confianza moderado del 71%, y un nivel de riesgo del 29%, considerado moderado, resultados de ciertas deficiencias como: la falta de verificación de la información presentada por el socio, así como la ausencia de seguimiento a los créditos concedidos y a la recuperación de los mismos, deficiencias que se deben corregir para el aumento del nivel de confianza y particularmente para asegurar la recuperación de crédito y por ende mejorar la rentabilidad de la COAC.

3.3.2.1 Hoja de Hallazgos del cuestionario de control interno

Luego de la aplicación del cuestionario de Control interno al presidente del Comité de crédito y al jefe de Crédito se obtuvo Hallazgos potenciales encontrados en cada componente del cuestionario de control interno dirigido al comité de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

HALLAZGO 1: Ausencia de evaluaciones periódicas al riesgo interno y externo en la toma de decisiones para la concesión de créditos.

Tabla 47-3: H1 Ausencia de Evaluación de Riesgos

CONDICIÓN: No se realiza periódicamente una evaluación de riesgo, tanto interno como externo en el proceso de otorgación de créditos.

En el Manual de Control Interno, Capítulo 3, Políticas de Control Interno, Evaluación de Riesgos interno y externo en el Artículo 17, indica lo siguiente: “Se deberá realizar evaluaciones para identificar los diferentes riesgos internos y externos, que pudieran afectar de forma negativa el logro de los objetivos operacionales y de informaciones y esta evaluación debe cubrir los riesgos crediticios, de mercado, de liquidez y de operaciones (incluye delitos, malversación, información financiera no confiable, lavado de dinero entre otros)”. (COAC Mushuc Runa Ltda., 2017)

CRITERIO: **En el Artículo 19,** indica el proceso para una correcta administración integral de Riesgos: **Identificación.-** reconocer los riesgos existentes en cada operación, producto, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad, para lo cual se identifican y clasifican; **2. Medición.-** los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad; **3. Priorización.-** una vez identificados los eventos de riesgos y su impacto, la entidad deberá priorizar aquellos en los cuales enfocará sus acciones de control; **4. Control.-** es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas a la entidad;

5. Mitigación.- corresponde a la definición de las acciones para reducir el impacto de un evento de riesgo y minimizar las pérdidas; **6. Monitoreo.-** consiste en el seguimiento que permite detectar y corregir oportunamente deficiencias y/o incumplimientos en las políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos que está expuesta la entidad; y, **7. Comunicación.-** acción orientada a establecer y desarrollar un plan de comunicación que asegure de forma periódica la distribución de información apropiada, veraz y oportuna, destinada al Consejo de Administración, así como a las distintas áreas que participan en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos. (CRMFVS, 2020, pg.552)

CAUSA:

La falta de reuniones periódicas por parte del Comité de Crédito y la no aplicación a lo dispuesto por la Junta Monetaria para administrar y afrontar riesgos en Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, conllevan a que no se realicen periódicamente evaluaciones de riesgos, tanto internos como externos al momento de conceder un crédito.

EFECTO:

Complicaciones en la recuperación de créditos y el aumento del nivel de morosidad por la ausencia de una correcta evaluación de riesgos, tanto internos como externos, que puede afectar directamente a la liquidez y rentabilidad de la COAC.

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

HALLAZGO 2: Deficiente análisis de la documentación presentada por los socios, previo a la concesión de créditos.

Tabla 48-3: H2 Deficiente análisis de la documentación presentada por los socios.

CONDICIÓN:	En el proceso de análisis, evaluación y aprobación del crédito, el comité de crédito no realiza eficientemente la revisión de documentos en base a las CINCO C del crédito, como parte de la evaluación del monto solicitado por el socio.
CRITERIO:	En el Manual de Políticas y Procedimientos de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., capítulo 6 políticas crediticias, numeral 6.3 inspección indica lo siguiente:” En la Institución se analizará y evaluará el riesgo crediticio en base a las CINCO “C” de crédito: (Carácter, Capacidad de pago, Capital, Condiciones y Colateral). (COAC Mushuc Runa Ltda., 2020)
CAUSA:	Falta de socialización de la importancia y la verificación del cumplimiento de las 5 C del crédito, durante todo el proceso de la concesión del crédito, como también basarse principalmente en el comentario del asesor de crédito para que el comité de crédito pueda negar o aprobar el crédito.
EFFECTO:	La COAC Mushuc Runa Ltda., podría tener problemas con el aumento en los niveles de morosidad, debido a que los socios solicitantes del crédito no son evaluados eficientemente en base a las CINCO C del crédito, lo que aumenta el nivel del riesgo en la recuperación del crédito.

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

HALLAZGO 3: En el departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., no se realizan evaluaciones periódicas al Sistema de Control Interno.

Tabla 49-3: H3 Ausencia de evaluaciones periódicas al SCI.

CONDICIÓN:	En el departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., no se realizan evaluaciones periódicas al Sistema de Control Interno.
CRITERIO:	En el Marco Integrado de Control Interno Modelo COSO III, en el principio 16, indica que:” La entidad selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento” (COSO,2013)
CAUSA:	Inexistencia de un plan de evaluaciones al Sistema de control interno dirigido al Departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., ya que solo existen revisiones de auditorías generales al Departamento.
EFECTO:	La falta de evaluaciones periódicas del Sistema de Control Interno, ocasiona que existan deficiencias en los componentes del Sistema de Control Interno, existiendo puntos débiles y debilitando directamente al sistema de Control Interno del Departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha , Alcibar Wilfrido, 2021

HALLAZGO N° 4: No se desarrollan capacitaciones periódicas en el Departamento de Crédito en la COAC en temas específicas al departamento de crédito.

Tabla 50-3: H4 Falta de Capacitaciones periódicas al Departamento de Crédito

CONDICIÓN:	Falta de Capacitaciones periódicas al personal del Departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., en cuanto al proceso de colocación, concesión y recuperación de créditos.
CRITERIO:	En el Manual de Control Interno de la COAC Mushuc Runa Ltda., en el apartado capacitación y entrenamiento, Art 72 , indica lo siguiente:“ Será preocupación permanente de los niveles ejecutivos y de decisión, la capacitación y entrenamiento del personal en todos los niveles, en procura de actualizar y especializar sus conocimientos, obtener mayores rendimientos y elevar la calidad de trabajo”. (COAC MUSHUC RUNA, 2017).
CAUSA:	Incumplimiento del plan de capacitaciones, ya que existe cursos de capacitaciones que no se han ejecutado eficientemente y se han cambiado por temas diferentes al cronograma establecido, como también la inexistencia de temas importantes en el plan como: colocación, concesión y recuperación del crédito.
EFEECTO:	Deficiencias e incongruencias por parte de los funcionarios en el proceso de otorgación de créditos y su recuperación, por la falta de capacitaciones en temas de colocación, concesión y recuperación de créditos, lo que puede afectar el aumento del nivel de morosidad.

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

HALLAZGO 5: Falta de supervisión a los asesores de crédito en visitas domiciliarias a los socios.

Tabla 51-3: H5 Falta de supervisión a asesores de crédito en visitas domiciliarias

CONDICIÓN:	No existe supervisión formal a los asesores de crédito en visitas domiciliarias durante el proceso de concesión de créditos.
CRITERIO:	Manual general de clasificación de puestos y funciones de la COAC Mushuc Runa Ltda. Capítulo V, Descripción Funcional menciona lo siguiente: “La COAC deberá contar con un Coordinador de Asesores de Crédito que tendrá como misión coordinar, dirigir y apoyar las actividades de los Asesores de Crédito, con el propósito de mantener una eficiente gestión de la cartera de créditos con crecimientos sostenidos y controlado en los planes anuales institucionales, además deberá verificar el cumplimiento (inspecciones de créditos, recuperación de la cartera. (COAC MUSHUC RUNA, 2021) ”
CAUSA:	El coordinador de asesores solo recibe la hoja de ruta de los asesores y comprueba mediante llamadas telefónicas de dos o tres socios que son elegidos aleatoriamente, ya que por la falta de personal o diferentes mecanismos no se puede comprobar la veracidad de la visita domiciliaria.
EFECTO:	No se puede comprobar la veracidad en las visitas domiciliarias o el cumplimiento eficiente de las responsabilidades por parte de los asesores a los socios y/o garantes, lo que conlleva directamente al incremento del riesgo en la recuperación del crédito, que a su vez, incide en la liquidez y en la rentabilidad de la COAC.

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

HALLAZGO 6: Falta de explicación detallada de los tipos de créditos y sus beneficios a los socios

Tabla 52-3: H6 Falta de explicación detallada a socios

CONDICIÓN:	La explicación sobre los tipos de crédito y sus beneficios brindada por el personal del Departamento de Crédito de la COAC no es suficiente, detallada y clara.
CRITERIO:	En el Capítulo 6 del manual de políticas y procedimientos de crédito, en instrumentación de información de crédito menciona que “la Institución debe informar a sus asociados con exactitud los diferentes costos que tiene el monto de préstamo, y saber cuánto termina pagando entre todos los valores. Para lo cual se emitirá la “Solicitud de Información de crédito”, que contendrá el nombre del solicitante, número de cédula, fecha, valor del préstamo, clasificación del préstamo, tasa de interés, plazo, suma de cuotas, carga financiera, seguros obligatorios y gastos por cuenta de terceros” (COAC MUSHUC RUNA, 2021)
CAUSA:	El asesor de crédito se ve forzado a colocar créditos y cumplir sus metas ya que muchas veces deja de lado en enfocar las necesidades de los clientes, lo que conlleva a una ineficiente aplicación del manual de políticas y procedimientos de crédito, por parte del personal del Departamento de Crédito, al momento de informar sobre los tipos de crédito, plazos, tasas y beneficios.
EFECTO:	Una incompleta explicación de los tipos de crédito, plazos, tasas y beneficios, existiendo la posibilidad de colocar créditos a socios con una baja capacidad de pago, o a su vez perdiendo socios potenciales por la falta de explicación de sus beneficios.

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

HALLAZGO 7: No existe un seguimiento a los créditos concedidos.

Tabla 53-3: H7 No existe un seguimiento a los créditos concedidos.

CONDICIÓN:	El Departamento de Crédito no cuenta con personal suficiente para realizar seguimientos a los créditos concedidos.
-------------------	---

CRITERIO:	En el Manual de Políticas y procedimientos de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda. , dentro de los principios crediticios, indica que: El Seguimiento de cartera, comprende procurar que el socio cumpla con las obligaciones según lo acordado en el plan de pagos, se realizará un seguimiento preventivo en todos los casos. En caso que el cliente incumpla los pagos la institución aplicará los recargos por mora y gestión de cobranza. La cobranza operativa es decir en caso de mora, debe realizarse a partir del primer día de vencimiento. En lo posible, la Institución debe realizar recordatorios anticipados, a través de los Asesores de negocios y Cobranza y/o vía tecnológicos (mensajes de celular, correos electrónicos y otros). Mediante esta práctica de monitoreo inmediato, la entidad logra manejar eficientemente los riesgos ocasionados por el nicho de mercado que atiende la Cooperativa. (COAC MUSHUC RUNA, 2021)
------------------	--

CAUSA:	Falta de personal capacitado para dar seguimiento a los créditos concedidos, con la finalidad de conocer si el dinero entregado va a ser destinado de acuerdo a lo solicitado.
---------------	--

EFEECTO:	Impiden conocer si el dinero desembolsado será destinado a la actividad que se indica en la solicitud de crédito y prevenir que a futuro el socio tenga una baja capacidad de pago, lo cual aumenta el riesgo de recuperación del crédito y por ende puede afectar la liquidez y rentabilidad de la COAC.
-----------------	---

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

3.4 Comunicación de resultados

3.4.1 Informe final de control Interno

Ambato, 17 de Enero del 2022

Abg. Luis Alfonso Chango Pacha

GERENTE GENERAL DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA.

Presente,

De mi consideración:

Con un cordial saludo, tengo a bien informar que luego de haber efectuado la evaluación del Sistema de Control Interno mediante la aplicación del método COSO III, tanto al presidente del Comité de Crédito, como al Jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., en lo que respecta a los componentes: Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo, se determinó un nivel de confianza y de riesgo que se detalla a continuación:

Nivel de Riesgo y confianza en el cuestionario de control interno aplicado al Presidente del Comité de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Tabla 54-3: Nivel de riesgo y confianza ponderado, Comité de Crédito

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Entorno de Control	74%	26%
Evaluación de Riesgo	71%	29%
Actividades de Control	74%	26%
Información y Comunicación	84%	16%
Supervisión	67,5%	32,5%
TOTAL	370,50%	129,50%
PROMEDIO	74%	26%

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Desde la perspectiva del presidente del Comité de Crédito del Abg. Luis Alfonso Chango, en la aplicación del Modelo COSO III, se pudo evaluar el Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, obteniéndose un nivel de confianza promedio del 74%, y un nivel de riesgo promedio del 26%, lo que demuestra que el Sistema de Control Interno es confiable, sin embargo, es necesario mejorar las deficiencias encontradas con la finalidad de mejorar el nivel de confianza.

Luego de la aplicación del Cuestionario de Control Interno, se identificaron los siguientes hallazgos que requiere la inmediata revisión y tomar en consideración las recomendaciones propuestas.

1 AUSENCIA DE EVALUACIONES PERIÓDICAS AL RIESGO INTERNO Y EXTERNO EN LA TOMA DE DECISIONES PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.

CONCLUSIÓN:

La falta de evaluaciones periódicas de Riesgos internos como externos que afecte en la toma de decisiones para la concesión de créditos, por parte de los miembros del Comité de Crédito puede llegar a perjudicar a la COAC, como otorgar créditos a personas con bajas posibilidades de pago y poniendo en peligro la recuperación de la cartera de crédito.

RECOMENDACIÓN:

Al Comité de Crédito:

Establecer un horario en el mes y reunir todos los miembros del Comité de Crédito, con el fin de analizar los riesgos potenciales, tanto internos como externos, y valorar las potenciales afectaciones que podrían afectar a la concesión de créditos y así evitar deficiencias y complicaciones al momento de recuperar un crédito.

2 DEFICIENTE ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR LOS SOCIOS, PREVIO A LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS.

CONCLUSIÓN:

El comité de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., no realiza un eficiente el proceso de análisis y evaluación del riesgo crediticio de los socios solicitantes del crédito, en base a las CINCO C del crédito, ya que solo se basan en el comentario del asesor de crédito y la recopilación de documentación del analista de crédito.

RECOMENDACIÓN:

Jefe de Recursos humanos:

Capacitar y socializar continuamente los puntos importantes a todo el personal que interviene directamente el proceso de otorgación de créditos, sobre la importancia de las 5 C del crédito (Carácter, Capacidad de pago, Capital, Condiciones y Colateral), o al menos realizar un análisis minucioso a montos altos o a socios con bajas posibilidades de pago

Comité de Crédito:

Verificar periódicamente en cada proceso de concesión de un crédito se aplique adecuadamente las 5 C del crédito con la finalidad de para analizar y evaluar el riesgo crediticio del socio.

3 EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA., NO SE REALIZAN EVALUACIONES PERIÓDICAS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

CONCLUSIÓN:

El departamento de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., no efectúa periódicamente evaluaciones al sistema de Control Interno, derivado de la falta de un plan de evaluaciones específicas al sistema de control interno, lo que afecta directamente al cumplimiento de los objetivos Institucionales, existiendo debilidades en los componentes de Control Interno de la COAC.

RECOMENDACIÓN:

Auditoria Interna:

- Elaborar un plan de evaluaciones periódicas de acuerdo a sus necesidades, para el desarrollo de una evaluación al Sistema de Control Interno mediante el método COSO III al Departamento de Crédito de la COAC MUSHUC RUNA LTDA., con la finalidad de mantener la confiabilidad del Sistema de Control Interno y sus componentes y así alcanzar los objetivos institucionales.

Nivel de Riesgo y confianza en el cuestionario de control interno aplicado al Jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda.

Tabla 55-3: Nivel de riesgo y confianza ponderado, Jefe de Crédito

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Entorno de Control	73%	27%
Evaluación de Riesgo	72%	28%
Actividades de Control	75%	25%
Información y Comunicación	73%	27%
Supervisión	71%	29%
TOTAL	364%	136%
PROMEDIO	73%	27%

Fuente: Evaluación de Control Interno COAC “Mushuc Runa Ltda.”

Elaboración: Yuccha Yugcha, Alcibar Wilfrido, 2021

Aplicado el Cuestionario de Control Interno y analizados los resultados desde la perspectiva del Jefe de Crédito, Ing. Diego Pilamunga, se logró establecer el nivel de confianza promedio, del 73%, considerado moderado; y, un nivel de Riesgo promedio del 27%, considerado moderado, resultados que permiten advertir que el Sistema de Control Interno institucional es confiable; sin embargo, será necesario emprender mejoras en los puntos que presentan mayor riesgo, y lograr de esta forma, que el Sistema de Control Interno sea efectivo.

Luego de aplicación del Cuestionario de Control Interno se identificó los siguientes hallazgos que es necesario la inmediata revisión y tomar en consideración las recomendaciones propuestas.

4 NO SE DESARROLLAN CAPACITACIONES PERIÓDICAS EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN LA COAC EN TEMAS ESPECÍFICAS A SU GESTIÓN.

CONCLUSIÓN:

La falta de capacitaciones periódicas en temas de colocación, concesión y recuperación de créditos, más allá de una adecuada socialización de los manuales y políticas de crédito que rigen la actividad cooperativista, podría aumentar el nivel de morosidad y una cartera vencida en la COAC.

RECOMENDACIÓN:

Jefe de Recursos humanos

- Agregar al plan de capacitaciones temas como: estrategias actualizadas e innovadoras en cuanto a colocaciones, concesión y recuperación de créditos, y ejecutar al menos dos veces al año de manera virtual o presencial.
- Ejecutar eficientemente el plan de capacitaciones periódicamente durante el ejercicio fiscal, y hacer cumplir con los temas y fechas establecidos en el cronograma de capacitaciones.

5 FALTA DE SUPERVISIÓN A LOS ASESORES DE CRÉDITO EN VISITAS DOMICILIARIAS A LOS SOCIOS.

CONCLUSIÓN:

Existencia de problemas en el proceso de seguimiento a los créditos, por el descuido de los asesores de crédito, al no realizar visitas domiciliarias a los garantes y/o socios, y la falta de supervisión a los mismos, lo cual puede derivar en una deficiente recuperación de créditos y el incremento del riesgo crediticio.

RECOMENDACIÓN:

A los Asesores de Crédito:

Cumplir sus funciones con responsabilidad, ya que para mantener la rentabilidad y la liquidez de la COAC Mushuc Runa depende de una eficiente recuperación de los créditos.

Al coordinador de Asesores:

Diseñar nuevas metodologías y estrategias, como: grabaciones de audio y video, informes, apps informáticos de georeferenciación o la implementación de un puesto específico para dar seguimiento a los asesores, con la finalidad de validar eficientemente las evidencias al momento de realizar las inspecciones domiciliarias

6 FALTA DE EXPLICACIÓN DETALLADA DE LOS TIPOS DE CRÉDITOS Y SUS BENEFICIOS A LOS SOCIOS

CONCLUSIÓN:

El departamento de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., no ha implantado mecanismos de control para medir el nivel de cumplimiento del manual de políticas y procedimientos de crédito, ocasionando que el personal brinde información incompleta sobre el tipo crédito, plazos, tasas, montos y beneficios, el asesor busca colocar el crédito y cumplir metas.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe de Recursos humanos:

Realizar evaluaciones periódicas de desempeño a los asesores de crédito para medir el nivel de conocimiento sobre el manual de políticas y procedimientos de crédito, con el afán que proporcionen información detallada sobre los créditos, plazos, tasas, montos y beneficios, siendo uno de los procesos claves para atraer o dejar ir a un potencial cliente de crédito.

7 NO EXISTE UN SEGUIMIENTO A LOS CRÉDITOS CONCEDIDOS.

CONCLUSIÓN:

El departamento de Crédito no cuenta con el personal suficiente que realice actividades de supervisión y monitoreo al socio directamente en su domicilio o empresa, verificando si el dinero solicitado ha sido destinado a la actividad declarada al momento de solicitar el crédito, evitando que dicha persona tenga problemas a futuro en su capacidad de pago.

RECOMENDACIÓN:

Al Gerente:

Contratar un mayor número de asesores de crédito y prepararlos adecuadamente para que realicen actividades de supervisión y monitoreo a los créditos concedidos y cuyos montos vayan de \$ 5.000, 00 en adelante, verificando entre otros aspectos si el dinero otorgado ha sido invertido adecuadamente en las actividades declaradas al momento de solicitar el crédito.

Atentamente

Alcibar Yuccha

1850512920

CONCLUSIONES

- Para el desarrollo del Marco teórico del presente trabajo de investigación, fue necesario el uso de distintas fuentes bibliográficas actualizadas y especializadas, como: revistas, libros, artículos científicos y páginas web confiables, contenido que permitió orientar y comprender de manera clara y detallada la aplicación de una evaluación al sistema de control interno mediante el modelo COSO III y fundamentar la presente investigación.
- Para la evaluación al sistema de control interno del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, se utilizaron diferentes métodos de investigación, como: inductivo, deductivo, analítico y sintético; enfoques de investigación, como: cualitativo y cuantitativo; asimismo, instrumentos de investigación como: observaciones, encuestas y entrevistas, siendo estas técnicas las más predominantes durante el levantamiento de información que ayudaron a conocer las falencias en el sistema de control interno.
- Mediante la aplicación del cuestionario de control interno en base al modelo COSO III, para el efecto, se aplicó un cuestionario orientado al Presidente del Comité de Crédito, lográndose obtener un nivel de confianza promedio del 74%, y un nivel de riesgo promedio del 26%; de la misma manera se aplicó al Jefe de Crédito y se logró establecer un nivel de confianza promedio, del 73%, considerado moderado; y, un nivel de Riesgo promedio del 27%, también moderado, resultados que demuestran que el sistema de control interno es confiable; sin embargo, es necesario emprender una serie de acciones preventivas y correctivas tendientes a mejorar las deficiencias encontradas y lograr un efectivo sistema de control interno.
- Luego de la evaluación al sistema de control Interno entre los principales hallazgos, se evidenció la ausencia de una evaluación al riesgo, tanto interno como externo, en la toma de decisiones previo a la concesión de créditos, asimismo, se evidenció la falta de revisión de los documentos presentados por el socio en base a las 5 C del crédito; complementariamente, se determinó la ausencia de evaluaciones periódicas al sistema de control interno; la falta de capacitaciones al personal del departamento de crédito en temas relacionados a su gestión; la falta de supervisión a los asesores durante las visitas domiciliarias; explicación insuficiente de los tipos de crédito y sus beneficios; y, falta de seguimientos a los créditos concedidos.

RECOMENDACIONES

- Para emprender futuras investigaciones sobre evaluaciones al sistema de control interno, se recomienda el uso de diferentes fuentes bibliográficas, siempre y cuando sean confiables y actualizadas, con la finalidad de interpretar fácilmente su contenido y sustentar con información actualizada y técnica la parte teórica de cualquier investigación.
- En el desarrollo de cualquier trabajo investigativo es recomendable el uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación actualizados y que se adapten a las características particulares del mismo, a fin de recopilar información necesaria y suficiente y así poder determinar las principales falencias que afectan a una organización y posteriormente emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- La COAC Mushuc Runa Ltda., deberá realizar evaluaciones periódicas al sistema de control Interno y sus diferentes componentes a fin de mejorar los procesos desarrollados en el Departamento de Crédito, de tal forma que la concesión de créditos sean más eficiente y eficaz.
- Poner en práctica las conclusiones y recomendaciones establecidas en el Informe final de la evaluación de control interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, con la finalidad de mejorar el sistema de control interno y particularmente el proceso de concesión de créditos y así lograr el cumplimiento eficiente de las metas y objetivos institucionales.

BIBLIOGRAFÍA

- Auditoría Superior de la Federación. (2019). Planeación, ejecución e informes: Manual para curso presencial. Recuperado de: http://www.asetamaulipas.gob.mx/wp-content/uploads/2019/05/Manual_Planeaci%C3%B3n_JFNOC.pdf
- Aquilla, L., Aquilla, Á., & Ordóñez, E. (2018). La economía popular y solidaria y las finanzas populares y solidarias en Ecuador. *Revista Killkana Social*, 2(3), 17-24. doi.org/10.26871/killkana_social.v2i3.318
- Baena Paz, G., (2017). Metodología de la investigación. México. Recuperado de: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Internacional. (2017). Qué es y cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano? Recuperado de: <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuatoriano/>
- Barreres, E. (2020). Manual de control interno de las entidades locales. Wolters Kluwer España. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/172619>
- Calix, M., Romero, I., & Valdivia, N. (2019). Factores que influyen en el proceso de otorgamiento de la línea de crédito. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. doi: 10.23857/dc.v6i1.1155
- Carhuancho, I., & Nolzco, F. (2019). Metodología de la investigación holística. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/131261>
- Castro, A., Meléndez, L., López, G., Soto, I., & Muñoz, R. (2018). La investigación exploratoria aplicada como estrategia didáctica en el laboratorio / Exploratory research applied as a didactic strategy in the laboratory. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y*

Grupos De Investigación, 5(10). Recuperado de:
<https://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/184>

Chongo, C. (2018). Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo, cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13081>

COAC MUSHUC CRUNA Ltda. (2020). Productos financieros. Recuperado de:
<https://www.mushucruna.com/>

COAC MUSHUC RUNA LTDA. (2017). Manual de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

COAC MUSHUC RUNA LTDA. (2020). Manual de políticas y procedimientos de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.

Código Orgánico Monetario Y Financiero. (2018). Disposiciones Comunes. Recuperado de:
<https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>

COLAC. (2019). Desafíos y Oportunidades para las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Nueva Era Digital. Recuperado de:
<https://www.colac.coop/noticias/165/desafos-y-oportunidades-para-las-cooperativas-de-ahorro-y-crdito-en-la-nueva-era-digital>

Correa, P., & Eslao Morante, K. (2018). Elaboración de un manual de procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas en la compañía OTELO & FABEL. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/manual-otelo-fabell.html>

COSO. (2016). Fraud Risk Management Guide [Guía de gestión del riesgo de fraude]. Recuperado de: <https://www.coso.org/Documents/COSO-Fraud-Risk-Management-Guide-Executive-Summary.pdf>

Deloitte. (2018). Sistema de Control Interno Generación de Valor y Plataforma de Evolución. Recuperado de:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/2019/Sistema-control-interno-info.pdf>

Deloitte. (2020). Importancia del control interno en tiempos de disrupción. Guatemala.

Recuperado de:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/gt/Documents/audit/AUDIT%20NEW%20LETTER%20oct.pdf>

DGRV. (2020). Datos y Ranking de Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina. San

José, Costa Rica. Recuperado de: <https://www.dgrv.coop/es/publication/datos-y-ranking-de-cacs-en-america-latina-y-el-caribe/>

Díaz Coba, K. (2019). El sistema financiero: la clave de la inclusión financiera. Revista Gestión.

Recuperado de: <https://www.revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/el-sistema-financiero-la-clave-de-la-inclusion-financiera>

Díaz, N. (2016). Población y muestra-Técnicas de Investigación Cualitativas y Cuantitativas.

Ecovidal. (2017). Políticas y Procedimientos de Créditos Comerciales. Recuperado de:

<https://www.ecovidal.com/wp-content/uploads/2017/02/POLITICA-CREDITOS-COMERCIALESx.pdf>

Escudero, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la

investigación científica. Recuperado de:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Estupiñán, R. (2014). Papeles de trabajo en la auditoría financiera: con base en las NAI - Normas

de Aseguramiento de la Información. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/epoch/131879>

Estupiñán, R. (2016). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/epoch/70422>

Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en

los ciclos transaccionales Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70433>

- Estupiñán Gaitán, R. (2020). Análisis Financiero y de Gestión. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70433>
- García J., & García J. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70269?page=76>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria De investigación*, 3(26), 14–27. Doi: 10.31876/re.v3i26.456
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gómez, M., & Lazarte, S. (2019). Control interno. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Tucumán). Recuperado de: <http://186.153.163.187:8080/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERN%20O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, R. (2016). Marco Integrado de Control Interno, modelo COSO III. Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Granda, I. (2018). Volumen de Crédito. *Revista supervisión*. Recuperado de: http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2019/01/Revista-SuperVision_No._1.pdf
- Grupo Mancheno. (2017). Las 12 cooperativas de ahorro y crédito más prestigiosas de Ecuador. Recuperado de: <https://grupomancheno.com/las-12-cooperativas-de-ahorro-y-credito-mas-prestigiosas-de-ecuador-segun-datos-seps>
- Hernández, V., Galeana, E., Valenzo, M. A., & Chávez, P. (2017). Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los retos del siglo XXI. Recuperado de: https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf

Hernández, R., & Mendoza, P. (2019). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa cualitativas. Recuperado de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64018215/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-Rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta-7ma-Ed-Hernandez-Sampieri.pdf?1595706647=&response-content>

ICORED. (2020). Inteligencia artificial en el sistema financiero. Recuperado de: <http://www.icored.coop/wp-content/uploads/2020/01/revista-371.pdf>

Isaza, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/70208>

Isotools. (2019). ¿Por qué es importante un sistema de control interno en las auditorias? Recuperado de: <https://www.isotools.org/2019/09/11/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-las-auditorias/>

Jácome Estrella, H. d. (2021). Inclusión financiera en Ecuador: el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa. Recuperado de: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>

Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (Junio de 2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos 593 Digital Publisher CEIT, 4(3-1), 97-113. Doi: 10.33386/593dp.2019.3-1.122

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2018). Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros. Sistema Monetario y Financiero. Recuperado de: https://www.bce.fin.ec/images/junta/Codificacion_Resoluciones_JPRMF_Libro-I.pdf?dl=0

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2018). Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro Y Crédito. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462>

- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2020). En la Norma para la Segmentación de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Quito. Recuperado de: https://www.bce.fin.ec/images/junta/Codificacion_Resoluciones_JPRMF_Libro-I.pdf?dl=0
- Lema, G. (2018). Diseño de un sistema de control interno basado en el COSO III aplicado a la empresa ACTFIN ASESORES FINANCIEROS CIA. LTDA. (Tesis de pregrado. Universidad Central Del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16839>
- Lerma, H. D. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. ECOE EDICIONES. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/04/Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n-propuesta-anteproyecto-y-proyecto.pdf>
- López, A., & Pesántez, J. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. Killkana Sociales. Recuperado de: https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/12
- López, A., Cañizares, M., & Mayorga, M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos. Revistas Javeriana. Recuperado de: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/19-47%20\(2018\)/151556994004/#151556994004_ref7](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/CC/19-47%20(2018)/151556994004/#151556994004_ref7)
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%20c3%a9todos%20y%20t%20c3%a9nicas%20de%20investigaci%20c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Manrique Plácido, J. M. (2019). Introducción a la auditoría. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/epoch/114316>
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. Recuperado de:
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mera, J. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa MEDIC&SERVICES S.A. (Tesis de Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil). Recuperado de:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Morales, A. (2018). El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 195-225. doi:10.35381/r.k.v5i10.693
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). Metodología de la Investigación. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1268>
- PriceWaterHouseCoopers. (2018). Evaluaciones de control interno. Recuperado de:
<https://www.pwc.com/ve/es/servicios/auditoria/auditoria-interna/evaluaciones-de-control-interno.html>
- Pungaña, X. (2018). Evaluación al control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salinas Ltda., matriz Guaranda, provincia de Bolívar; periodo 2016. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8870>
- Pymex. (2017). Funciones del departamento de Crédito y Cobranza y Cobranza. Recuperado de:
<https://pymex.com/finanzas/finanzas-y-contabilidad/funciones-del-departamento-de-credito-y-cobranza/>

- Quinaluisa, N., Ganchozo, M., Reyes, M., & Arriaga, G. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. *Revista de Estrategias del Desarrollo Empresarial*. Recuperado de: https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (Junio de 2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *scielo*, 268- 283. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quintero Chacón, A., & Fernández Elías, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Scielo*, 1-20. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612017000200001&lng=es&nrm=iso
- Revista líderes. (2018). La economía popular y solidaria busca mayor posicionamiento. *Revista líderes*. Recuperado de: <https://www.revistalideres.ec/lideres/economia-popular-solidaria-negocios-credito.html>
- Rey, L. (2017). Pérdida de rendimientos en la inversión: tipos de riesgos financieros. *Revista Digital INESEM*. Recuperado de: <http://www.auditorescontadoresbolivia.org/archivos/2.Perdidaderendimientosenlainversion.pdf>
- Reyes, k., Prado, E., & Salazar, R. (Marzo de 2018). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*. Recuperado de: <http://revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Robalino, A., Sanandrés, L., & Ramírez, A. (2018). Control interno como herramienta para la gestión administrativa caso de estudio cooperativa Sumac Llacta. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/control-interno-sumacllacta.html>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Schandl, A., & Philip, F. (2019). Coso Internal Control – Integrated Framework. Recuperado de: <https://www.coso.org/Documents/COSO-CROWE-COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>

SEPS. (2015). Norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/340346/Norma+Riesgo+de+Cr%C3%A9dito.pdf/21a94c6c-b98b-4ddd-8c07-fce5fbbdb1f5>

SEPS. (2016). Manual de control interno para las asociaciones y cooperativas no financieras de la Economía Popular y Solidaria. Recuperado de: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/494185/Manual+de+Control+Interno+para+Organizaciones+del+Sector+No+Financiero_cc.pdf/231c9229-e2e0-4539-969c-abb640bd3011

SEPS. (2018). Rendición de cuentas. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/920315/Rendici%C3%B3n+de+Cuentas+2019.pdf/871a6012-6949-4a12-a904-95e52fa08569>

SEPS. (2019). Preguntas frecuentes. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/preguntas-frecuentes>

SEPS. (2021). Actualidad y Cifras EPS – Febrero 2021. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/995696/Actualidad+y+Cifras+EPS+%28Resumen+dic2020%29.pdf/0e69af6f-b864-4e4c-9fef-bee3745eb75f>

Soto, E., & Escribano, E. (2019). El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa. Recuperado de: <https://rediech.org/inicio/images/k2/libro-2019-arzola-11.pdf>

Superintendencia de Bancos. (2017). Manual del auditoria interna. Recuperado de: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/12.1_manual.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Manual de Créditos de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Recuperado de:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:v0JObTGO0xYJ:https://www.seps.gob.ec>

Tobar, L., & Solano, S. (2018). Las cooperativas de ahorro y crédito en el contexto del sistema financiero ecuatoriano. (Tesis de Maestría, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador). Recuperado de: <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/65w2.pdf>

Vásquez, A., Betancourt, V., & Chang, F. (2018). Auditoría de estados financieros preparados bajo NIIF. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12482/1/AuditoriaDeEstadosFinancierosPreparadosBajoNIIF.pdf>

Vásquez, M., & Pinargote, N., (2019). Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua. Recuperado de: <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>

Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. Contaduría Universidad De Antioquia, (69), 139–154. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>

Vega, F. (2017). Evaluación del proceso de control interno en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujilí Ltda. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2106>

Viñansaca, D. (2017). Evaluación del sistema de control interno a los departamentos de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREA Ltda. (Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca). Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/28371>

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Universidad Y Sociedad, 9(3), 247-252. Recuperado de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/637>



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS

ANEXOS:

ANEXO A: ENTREVISTA PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ENTREVISTA

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Mungabusi Masabanda Segundo Francisco

1. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?
2. ¿Cada qué tiempo se actualiza el manual de políticas y procedimientos de crédito?
3. ¿Cómo se asignan los cupos de crédito en la cooperativa?
4. ¿El jefe de crédito de la cooperativa presenta periódicamente el informe de gestión que permite tomar decisiones?
5. ¿Cuáles son los inconvenientes que se presentan, debido a la falta de una evaluación al sistema de control interno en la concesión de créditos?
6. ¿Cuál es la función que cumple el Consejo de Administración dentro del departamento de crédito de la cooperativa?
7. ¿Los informes emitidos por el gerente ayudan a tomar acciones en pro del crecimiento de la entidad?
8. ¿Considera una ventaja o desventaja, el hecho de que la Cooperativa Mushuc Runa se encuentre controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

ANEXO B: ENTREVISTA PRESIDENTE DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

ENTREVISTA

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Llambo Chalan Jose Feliciano

1. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?
2. ¿Cómo miembro del consejo de vigilancia cuales son las políticas, reglamentos, manuales utilizados para mejorar sus funciones?
3. ¿Cada qué tiempo se realiza seguimientos a las resoluciones tomadas por el Consejo de Administración?
4. ¿Cada qué tiempo se realiza seguimientos al departamento de crédito?
5. ¿Considera que, aplicando la evaluación al sistema de control interno en el departamento de crédito mejoraría el proceso de otorgación del crédito?
6. ¿Cada que tiempo Auditoria interna emite información sobre la gestión de la cooperativa?
7. ¿Considera que, las recomendaciones incluidas en el informe de la evaluación de control interno, ayudan a mejorar las operaciones en el departamento de crédito?
8. ¿Los miembros del consejo de vigilancia se encuentran debidamente capacitados para el desempeño del cargo?

ANEXO C: ENTREVISTA GERENTE

ENTREVISTA

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Abg. Luis Alfonso Chango

1. ¿Qué opinión tiene sobre el Sistema de Control Interno de la COAC Mushuc Runa Ltda.?
2. ¿Cuál es el objetivo de mantener un Sistema de Control Interno dentro de la COAC Mushuc Runa Ltda.?
3. ¿Considera que, realizando una evaluación al sistema de control interno al departamento de crédito mejorará la concesión de créditos?
4. ¿Considera usted que, el personal de crédito previo a la concesión de créditos siguen los procedimientos establecidos en el manual de crédito?
5. ¿Se cumplen las funciones y responsabilidades de los empleados de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones?
6. ¿Qué acciones preventivas o correctivas se adoptan para el personal que incumple sus responsabilidades?
7. ¿Se desarrolla periódicamente capacitaciones para el personal del departamento de crédito?
8. ¿Qué gestiones realiza la cooperativa para enfrentar los índices de morosidad?

ANEXO D: ENTREVISTA JEFE DE CRÉDITO.

ENTREVISTA

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

Entrevistado: Ing. Diego Pilamunga

Fecha y hora: jueves 11 de noviembre del 2021

1. ¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?
2. ¿Cuáles son los tipos de crédito que se otorgaron en el período 2019?
3. ¿Cuál cree que son los motivos para que el socio demore en el pago de las cuotas del crédito concedido?
4. ¿Conoce cuáles son los riesgos operativos frecuentes en el departamento de crédito de la Cooperativa?
5. ¿Cuáles son las actividades frecuentes que usted realiza como jefe de crédito en la cooperativa?
6. ¿Con que frecuencia comunica a la gerencia sobre actividades y sucesos del departamento de crédito?
7. ¿Qué mecanismos se utilizan para realizar el seguimiento y control de los créditos concedidos?
8. ¿Qué acciones se toman para la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa?
9. ¿La Cooperativa ha llegado a la acción coactiva o ha vendido la cartera de crédito para la recuperación de la cartera vencida?

ANEXO E: ENCUESTA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

OBJETIVO: Identificar la situación actual de las operaciones del Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., para determinar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus operaciones.

CUESTIONARIO

NO.	PREGUNTAS		SI	NO
1	¿Cuenta la cooperativa con un sistema de control interno?			
2	¿Considera usted, que al realizar una evaluación al sistema de control interno al mejoraría los procesos en la concesión de créditos?			
3	¿La cooperativa cuenta con manuales, reglamentos y políticas para normar las diferentes actividades institucionales?			
4	¿Cuenta la cooperativa con un plan anual de capacitación orientado al nivel administrativo y operativo?			
5	¿Cuenta la cooperativa con un manual para la concesión de créditos?			
6	¿Los asesores de crédito realizan un seguimiento del destino y recuperación del crédito?			
7	¿Considera usted que los gastos judiciales por cobranzas incide directamente en la rentabilidad?			
8	¿La cooperativa ha establecido políticas y estrategias para la recuperación de cartera vencida?			

ANEXO F: INDICADORES DE LA COAC MUSHUC RUNA LTDA.

Cooperativa <input type="text" value="MUSHUC RUNA LTDA"/> Valores		Año-Mes <input type="text" value="12-2018"/>	
		12-2018	12-2019
MUSHUC RUNA LTDA	Solvencia	23,00%	21,06%
	ROE	10,13%	6,57%
	Patrimonio/Depositos	27,09%	23,70%
	Eficiencia	125,95%	104,65%
	Liquidez	20,74%	22,39%
	Intermediación Financiera	109,21%	102,74%
	Cobertura	157,93%	132,24%
	Morosidad	4,93%	5,50%
	Calidad de Activos	123,68%	115,59%
	Porcentaje de Encaje	2,72%	2,23%
	Morosidad Comercial Total	5,27%	12,60%
	Morosidad Educativo Total	-	-
	Morosidad Vivienda Total	0,71%	3,34%
	Morosidad Microcrédito Total	5,83%	5,79%
	Morosidad Consumo Total	3,66%	4,98%
	Morosidad Comercial Ordinario	-	-
	Morosidad Comercial Prioritario	5,27%	12,60%
	Morosidad Comercial Productivo	-	-
	Morosidad Vivienda Inmobiliaria	0,71%	3,34%
	Morosidad Vivienda de Interés Público	-	-
	Morosidad Consumo Ordinario	-	-
Morosidad Consumo Prioritario	3,66%	4,98%	

ANEXO G: EVIDENCIA DEL HALLAZGO 1

Entrevista al miembro del comité de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., sobre sobre una ausencia de evaluaciones a lo los riesgos interno y externos que afecte en la toma de decisiones.

Nombre de la Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	
Nombre del Examen:	Evaluación al Sistema de Control Interno	
¿La COAC Mushuc Runa Ltda., mantiene reuniones periódicas para analizar y evaluar riesgos internos y externos que puede afectar a la concesión de créditos y su recuperación?		
El comité de crédito en si no mantiene reuniones periódicas para analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar en la toma de decisiones, pero un representante del Comité de Crédito forma parte del comité ALCO que es el encargado de conocer riesgos generales de la COAC, las reuniones solo se realizan para analizar e identificar riesgos generales de la COAC tanto internos como externos o cuando el país atraviese una situación crítica.		
Elaborado Por:	Alcibar Yuccha	
Entrevistado:	Ing. Diego Pilamunga	
Fecha:	04 enero del 2022	



Ing. Diego Pilamunga
JEFE DE CRÉDITO

ANEXO H: EVIDENCIA DEL HALLAZGO 2

Actas de crédito para la verificación del cumplimiento de las 5 C del crédito.



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO NACIONAL

Nombre: <u>Lucia Azucena Cordova Guayana</u>		REVISIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	
Código N°: <u>22 0820</u>		Pagaré	<input type="checkbox"/>
Monto Solicitado \$ <u>5.000</u> ^{30/mes}		Registro de Hipoteca	<input type="checkbox"/>
Capacidad de Pago \$ <u>175</u>		Central de Riesgos	<input type="checkbox"/>
RECOMENDARIO DEL ASESOR DE CRÉDITO <u>Recomiendo monto solicitado por sus pagos puntuales los créditos anteriores el crédito es para compra de Maquina para su negocio si San Juan</u> <u>Lucia Azucena</u> Nombres y Apellidos _____ Firma _____		Operaciones Directas	<input type="checkbox"/>
		Operaciones Indirectas	<input type="checkbox"/>
ASESOR		PATRIMONIO - DISPONIBILIDAD	
NUESTRA INSTITUCIÓN		SALDO	
Certificado de Aportación		<u>55</u>	
Cuenta de Ahorro		<u>209</u>	
Cuenta de Encaje		-	
Deposito a Plazo		-	
TOTAL \$		<u>264</u>	
		OBSERVACIONES:	
		LÍNEA DE CRÉDITO	
		Micro <input checked="" type="checkbox"/>	Comercial <input type="checkbox"/>
		Consumo <input type="checkbox"/>	Vivienda <input type="checkbox"/>
		TOTAL DE CRÉDITO EN OTRAS INST. FINANCIERAS \$ <u>1500</u>	
		SALDO CRÉDITO MUSHUC RUNA \$ _____	
		TOTAL \$ <u>1500</u>	

CARACTERÍSTICAS DE LA GARANTÍA

Descripción Garantía _____

Garantía Quirografaria Prenda Industrial () Crédito Hipotecario ()

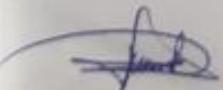
Valor Avalúo de Hipoteca (\$) _____ Fecha del Avalúo Hipotecario _____

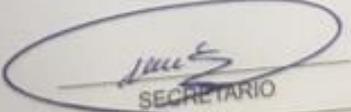
ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO NACIONAL

		OBSERVACIÓN
Monto Aprobado	<u>5.000</u>	
Tasa	<u>20%</u>	
Plazo	<u>30 meses</u>	
Tasa del Préstamo	<u>250</u>	

Reunión ordinaria en la ciudad de Ambato 03 de Diciembre 2011 en cumplimiento a la Administración de los créditos otorgados de acuerdo al Manual de Políticas y Procedimientos para cartera de crédito y después de haber analizado en conjunto el riesgo y su capacidad de pago de acuerdo a monto, plazo, tasa y tipo de crédito y la experiencia del comitente, este COMITÉ DE CRÉDITO, ha decidido **APROBAR** el préstamo por el valor de (5.000) cantidad de dólares (cinco mil dólares con 00/100).

En constancia de la misma, firman las personas autorizadas en la aprobación del crédito.


 PRESIDENTE


 SECRETARIO


 VOCAL

ANEXO I: EVIDENCIA DEL HALLAZGO 3

Entrevista a la Auditora de la COAC Mushuc Runa Ltda., sobre el hallazgo 6 de la ausencia de evaluaciones periódicas al Sistema de Control Interno.

Nombre de la Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.
Nombre del Examen:	Evaluación al Sistema de Control Interno
¿La COAC Cuenta con plan para evaluar el sistema de control interno al departamento de crédito? Dentro de las revisiones de auditorías a la Matriz de la COAC Mushuc Runa Ltda., nosotros aplicamos cuestionarios de control interno de manera general donde se realiza evaluaciones a la normativa, manuales y procedimientos de créditos en si un plan no existe, solo se aplica cuestionarios de manera digital y de manera sorpresiva a al personal de crédito con preguntas cerradas y se conoce que pregunta tiene mayor deficiencia y se conoce el nivel de riesgo y confianza, no existe un plan de evaluación de control interno se podría decir que la revisión una vez al año, pero no existe una fecha específica solo se da a conocer a los funcionarios con 15 días de anticipación a la aplicación de cuestionarios.	
Elaborado Por:	Alcibar Yuccha
Entrevistado:	Dr. Zoila Medina
Fecha:	04 enero del 2022

ANEXO K: EVIDENCIA DEL HALLAZGO 5

Anexos del hallazgo 5, hoja de ruta con la que se verifica que el asesor cumpla con lo asignado.

HOJA DE RUTA

NOMBRE DEL ASESOR: Angel Romaguera DEP. Ciudad EN CASO DE SER INSPECCION DETALLAR COMO "INSP" EN DIAS VENCIDOS ZONA: 3

FECHA: 27/10/2020

HORA DE VISITA	N° CUENTA	NOMBRE DE SOCIO	VALOR A COBRAR	DIAS VENCIDOS	INSP.	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA DE SOCIO O QUIEN RECIBE	FECHA DE COMPROMISO DE PAGO	PAGO O ABOONO EN EFECTIVO	OBSERVACION
	13461	Caguano Yolanda	443	46		Letamudi				\$	Pagos primera cuota
	149657	Morales Jordana	472	60		Pishilato				\$	Entregamos Conguque
	12261	Cruzado William	408	46		Huachi Loreto	098546177			\$	Entregamos Gorgueta
	13252	Chavez Julio	261	72		Tiguo Ceño				\$	Entregamos Hijo Socio.
	14255	Galateo Marino	361	72		Alondra Loreto		PIACH		\$	Dejamos Cuenta de
	110509	Hernandez Graciela	224	73		Huachi Loreto		TRC 0066		\$	Entregamos Socio
	258574	Morayjo Paul	1874	301		Ficoa el Sueño	2445115			\$	Dejamos Cuenta
	246503	Pumig Michelle	241	29		La Merced				\$	Dejamos Primer del
	248074	Seimmo Cesar	221	26		La Primavera	0982677			\$	Dejamos Hijo Socio.
										\$	
										\$	
										\$	

FIRMA:
 RECIBIDO: _____
 Kilometraje: _____
 Inicial: _____
 Final: _____

ANEXO L: EVIDENCIA DEL HALLAZGO 6

Entrevista al asesor de crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., sobre el hallazgo 7

Nombre de la Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	
Nombre del Examen:	Evaluación al Sistema de Control Interno	
¿Cuáles son los puntos importantes de información para conceder un crédito?		
Para conceder un crédito primeramente, el socio acerca a la oficina o nosotros buscamos clientes en las diferentes zonas de la ciudad, la información principal que se da a conocer es dependiendo al monto solicitado y tiempo que está dispuesto a pagar, por lo cual se da a conocer a qué tipo de crédito puede acceder y con qué tasa de interés va realizar el contrato, asimismo se informa que todo crédito tiene un seguro y por lo cual se debe cancelar cierto porcentaje.		
	Elaborado Por:	Alcibar Yuccha
	Entrevistado:	Sr. Marco Pandi
	Fecha:	04 enero del 2022

ANEXO M: EVIDENCIA DEL HALLAZGO 7

Entrevista al jefe de Crédito de la COAC Mushuc Runa Ltda., sobre el hallazgo 8 de la falta de seguimientos a los créditos concedidos.

Nombre de la Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	
Nombre del Examen:	Evaluación al Sistema de Control Interno	
¿La COAC Mushuc Runa Ltda., da seguimiento al destino del Crédito? Por el momento no existe definido en el manual de políticas y procedimientos de crédito la parte de seguimiento a los créditos concedidos, por lo cual no se realizan seguimientos al destino del crédito, sería una buena idea conocer si el socio que solicito el crédito destine su dinero en negocios o compra de materiales que beneficie al socio, solo se da seguimiento para la recuperación a los socios morosos que incumplan el pago		
	Elaborado Por:	Alcibar Yuccha
	Entrevistado:	Ing. Diego Pilamunga



Ing. Diego Pilamunga
JEFE DE CRÉDITO



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: 08 / 04 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: ALCIBAR WILFRIDO YUCCHA YUGCHA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:
JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS



08 / 04 / 2022

0605-DBRA-UTP-2022