



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA
DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL LIRIO AICEP, DE LA
PARROQUIA PILAHUIN, 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-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

AUTOR: JUAN MANUEL GUALLCO PUNINA
DIRECTORA: ING. LETTY KARINA ELIZALDE MARÍN

Ambato–Ecuador

2023

© 2023, Juan Manuel Gualco Punina

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

Yo, Juan Manuel Gualco Punina, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 08 de agosto de 2023



Juan Manuel Gualco Punina
C.I: 1803788171

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL LIRIO AICEP, DE LA PARROQUIA PILAHUIN, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019**, realizado por el señor: **JUAN MANUEL GUALCO PUNINA**, 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

Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2023-08-08

Ing. Letty Karina Elizalde Marín
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-08-08

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



2023-08-08

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a Dios quien ha sido mi guía, fortaleza que mi ha brindado la sabiduría y su mano de fidelidad y amor ha estado conmigo hasta el día de hoy. A mi esposa Gloria Sisa y mis dos hijos Joel y Misael, quienes, con su amor, apoyo incondicional y mucho esfuerzo me han permitido a cumplir una meta más en mi vida. A mis padres Timoteo Gualco y Ana Punina quienes han inculcado un ejemplo de vida gracias por sus oraciones y sus consejos que han formado una persona de bien, que siempre te recordare tus consejos y tu ayuda que pasamos en momentos difíciles de la vida

Juan

AGRADECIMIENTO

Quiero expresarme mi gratitud a Dios por darme la vida eterna y su infinito amor y misericordia, que aún sin merecerla El me la da. Un sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Unidad de Educación a Distancia Programas Carreras de Facultad de Administración de Empresas a sus directivos, docentes, por haberme permitido formar parte de esta institución. Un agradecimiento especial a mis tutores ing. Letty Karina Elizalde Marín e Ing. Edison Vinicio Calderón Morán y también a la Ing. María Auxiliadora Falconí miembro de la Tribuna por haberme guiado con sus vastos conocimientos hicieron que yo pueda seguir día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional que mi han brindado. Igualmente, un agradecimiento a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio, en especial al Ing. José Antonio Quilligana por abrirme las puertas y ayudarme con toda la facilidad para que yo pueda realizar el presente trabajo de titulación.

Juan

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del problema.....</i>	3
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. <i>Antecedentes Investigativos</i>	5
1.3.2. <i>Antecedentes históricos.....</i>	5
1.4. Marco teórico	6
1.4.1. <i>Sistema económico y política económica</i>	6
1.4.2. <i>El sistema financiero ecuatoriano.....</i>	6
1.4.2.1. <i>Estructura del sistema financiero ecuatoriano.....</i>	6
1.4.2.2. <i>El Sector financiero popular y solidario</i>	7
1.4.3. <i>Formas de organización de la producción y su gestión</i>	7
1.4.3.1. <i>Sector comunitario.....</i>	7
1.4.3.2. <i>Sector asociativo.....</i>	7
1.4.3.3. <i>Sector cooperativo</i>	8
1.4.4. <i>El cooperativismo.....</i>	8
1.4.5. <i>De las Cooperativas de ahorro y crédito</i>	9
1.4.5.1. <i>Estructura Interna de las Cooperativa de Ahorro y Crédito.....</i>	10
1.4.6. <i>Actividades Financieras.....</i>	10
1.4.7. <i>Segmentación de las cooperativas de ahorros y créditos</i>	10
1.4.8. <i>Proceso de las operaciones de crédito</i>	10

1.4.9.	<i>Faces en el proceso de otorgamiento de un crédito</i>	11
1.4.9.1.	<i>Origen</i>	11
1.4.9.2.	<i>Evaluación</i>	11
1.4.9.3.	<i>Negociación</i>	12
1.4.9.4.	<i>Aprobación</i>	12
1.4.9.5.	<i>Documentación</i>	12
1.4.9.6.	<i>Desembolso</i>	12
1.4.10.	<i>Las cinco C del Crédito</i>	12
1.4.11.	<i>Que es control interno</i>	13
1.4.11.1.	<i>Objetivos de control interno</i>	14
1.4.12.	<i>Aspectos que se deben contemplar todo sistema de control interno</i>	14
1.4.12.1.	<i>Función de Controlar</i>	15
1.4.12.2.	<i>Controles generales</i>	15
1.4.13.	<i>Tipos de Controles</i>	16
1.4.14.	<i>COSO III</i>	17
1.4.14.1.	<i>Principios de COSO III</i>	17
1.4.15.	<i>Componentes del COSO III</i>	18
1.4.15.1.	<i>Ambiente de Control</i>	19
1.4.15.2.	<i>Evaluación de riesgos</i>	19
1.4.15.3.	<i>Actividades de control</i>	20
1.4.15.4.	<i>Sistema de Información y Comunicación</i>	21
1.4.15.5.	<i>Supervisión y Monitoreo</i>	21
1.5.	<i>Marco conceptual</i>	21
1.5.1.	<i>Captaciones</i>	22
1.5.2.	<i>Colocación</i>	22
1.5.3.	<i>La Cartera</i>	22
1.5.4.	<i>Crédito</i>	22
1.5.5.	<i>Recuperación</i>	22
1.5.6.	<i>Morosidad</i>	23
1.5.7.	<i>Cobranza</i>	23
1.6.	<i>Idea a Defender</i>	23

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	24
2.1.	Modalidad de la Investigación	24
2.2.	Tipos de Investigación	24

2.3.	Población y Muestra	25
2.3.1.	<i>Población</i>	25
2.3.2.	<i>Muestra</i>	25
2.4.	Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación	26
2.4.1.	<i>Métodos</i>	26
2.4.2.	<i>Técnicas de Investigación</i>	26
2.4.3.	<i>Instrumentos de Investigación</i>	27

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	28
3.1.	Resultados	28
3.1.1.	<i>Verificación de idea a defender</i>	38
3.2.	Propuesta	38
3.2.1.	<i>Título</i>	38
3.3.	Descripción de la Cooperativa Valles del Lirio	38
3.3.1.	<i>Reseña histórica</i>	38
3.3.2.	<i>Base legal</i>	39
3.3.3.	<i>Cubertura Geográfica</i>	39
3.3.4.	<i>Descripción de los productos y servicios</i>	40
3.4.	Objetivo de la propuesta	41
3.4.1.	<i>Objetivo general</i>	41
3.4.2.	<i>Objetivo específico</i>	41
3.5.	Cuestionarios de Control Interno al área de Crédito	42
3.6.	Matriz de Hallazgos en el departamento de Créditos	49
3.7.	Contenido de la propuesta de políticas de control interno	51
3.8.	Ambiente de control	52
3.8.1.	<i>Código de ética</i>	52
3.8.2.	<i>Manual de funciones</i>	61
3.9.	Evaluación de riesgo	79
3.9.1.	<i>Mapa de riesgos</i>	79
3.9.2.	<i>Matriz de riesgo</i>	80
3.10.	Actividades de control	84
3.10.1.	<i>Manuel de proceso de concesión de créditos</i>	84
3.11.	Sistemas de Información y Comunicación	87
3.11.1.	<i>Plan de Información y Comunicación</i>	87
3.12.	Supervisión y monitoreo	88

3.12.1. Plan de seguimiento en cobranzas	88
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES.....	90
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Segmentos basados en sus activos	10
Tabla 3-1:	Organización legalizada	28
Tabla 3-2:	Proceso de otorgamiento de crédito	29
Tabla 3-3:	Personal capacitado.....	30
Tabla 3-4:	Definición de metas	31
Tabla 3-5:	Sistema de control interno.....	32
Tabla 3-6 :	Normativa que regula los créditos	33
Tabla 3-7:	Problemas de incumplimiento.....	34
Tabla 3-8 :	Manuales actualizados	35
Tabla 3-9:	Diseño de un sistema de control interno	36
Tabla 3-10:	Aplicación en el proceso de crédito y cobranza.....	37
Tabla 3-11:	Ambiente de Control.....	42
Tabla 3-12:	Evaluación de Riesgo.....	43
Tabla 3-13:	Actividades de Control.....	45
Tabla 3-14:	Información y Comunicación.....	46
Tabla 3-15:	Supervisión	48
Tabla 3-16:	Matriz de Hallazgos	49
Tabla 3-17:	Manual de funciones	61
Tabla 3-18:	Consejo de Administración.....	62
Tabla 3-19:	Consejo de Vigilancia	64
Tabla 3-20:	Presidente de la Cooperativa.....	65
Tabla 3-21:	Gerente general	66
Tabla 3-22:	Jefe de Agencia	68
Tabla 3-23:	Contador General	69
Tabla 3-24:	Contador General	70
Tabla 3-25:	Comité de Crédito	72
Tabla 3-26:	Jefe de Crédito	73
Tabla 3-27:	Asesores de Crédito	74
Tabla 3-28:	Secretaria.....	75
Tabla 3-29:	Sistemas informáticos	76
Tabla 3-30:	Cajas.....	77
Tabla 3-31:	Atención al cliente	78
Tabla 3-32:	Análisis matriz FODA	79
Tabla 3-33:	Manual de procesos.....	84

Tabla 3-34:	Asesores de créditos.....	86
Tabla 3-35:	Recuperación de créditos	88

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Componentes del COSO III	18
Ilustración 3-1:	Organización legalizada	28
Ilustración 3-2:	Proceso de otorgamiento de crédito.....	29
Ilustración 3-3:	Personal capacitado	30
Ilustración 3-4:	Definición de metas	31
Ilustración 3-5:	Sistema de control interno	32
Ilustración 3-6:	Normativa que regula los créditos	33
Ilustración 3-7:	Problemas de incumplimiento	34
Ilustración 3-8:	Manuales actualizados.....	35
Ilustración 3-9:	Diseño de control interno	36
Ilustración 3-10:	Aplicación en el proceso de crédito y cobranza	37
Ilustración 3-11:	Cobertura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio.....	39
Ilustración 3-12:	Contenido de la propuesta	51
Ilustración 3-13:	Proceso de Asesores de Crédito	85
Ilustración 3-14:	Procesos de los Asesores de Crédito	86

ÍNDICE DE ANEXOS

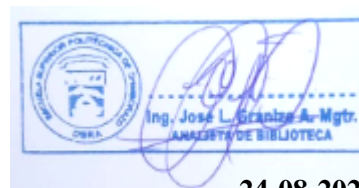
ANEXO A: ATENCIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO LTDA.

ANEXO B: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE JEFATURA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO LTDA.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de diseñar un sistema de Control Interno al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, periodo 2019, con la finalidad de recabar información sobre la problemática situación que está atravesando la cooperativa relacionado con la ausencia de un control Interno que será aplicado a los procesos de otorgación de crédito y recuperación lo que condujo a la búsqueda de una base teórica que permita conformar la revisión de la bibliografía para obtener información de la propuesta; en el cual se aplicó los siguientes métodos de investigación: deductivo, inductivo, analítico, asimismo con el uso de enfoque cualitativo y cuantitativo se recopiló información mediante técnicas como: la encuesta al personal de departamento de Crédito también se realizó una entrevista al sr Gerente y al personal que laboran dentro de la cooperativa para su efecto se desarrolló la evaluación de sistema al control interno mediante el método de cuestionarios en base al modelo Coso III, concluyendo con una series de hallazgos se pudo detectar las siguientes falencias: no hay una evaluación y control mensual en los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación, no cuenta un manual de concesión de crédito actualizado; deficiente analices en la concesión de crédito; ausencia de un código de ética; falta de capacitación al personal de la cooperativa, no se dan seguimiento los créditos concedidos y supervisión continua a los asesores. Es importante que este trabajo sea valorado por la gerencia y los directivos de la cooperativa, determine los procesos con todos los involucrados, además apegarse al cumplimiento de la normativa vigente.

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



24-08-2023

1721-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research aimed to create an Internal Control system for the Credit Department of Valles del Lirio Savings and Credit Cooperative AICEP in Ambato Canton, Tungurahua Province, in 2019. The main point of this study was to collect reliable information regarding the prevailing problematic circumstances faced by the cooperative, specifically stemming from the absence of a robust Internal Control mechanism applied to the credit disbursement and recovery processes. Consequently, a theoretical foundation based on a comprehensive review of pertinent literature helped set the proposal. The research methodology design included deductive, inductive, and analytical methods. In addition, qualitative and quantitative approaches with techniques such as surveys addressed to the Credit Department personnel and an interview with the General Manager and other cooperative staff. Questionnaires were essential for assessing the internal control system based on the COSO III model. This research identified several areas for improvement, including the absence of a monthly evaluation and control mechanism for credit disbursement and recovery processes. Other areas for improvement included an outdated credit granting manual, inadequate credit assessment analyses, a necessity of an established code of ethics, insufficient personnel training, lack of oversight on disbursed credits, and inadequate continuous supervision of advisors. Finally, the cooperative's management and board members must implement this proposal and determine the procedures with the involved ones aligning with extant regulatory compliance.

Keywords: <SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE>, <INTERNAL CONTROL>, <RISK>, <COSO III>, <CREDIT DEPARTMENT>.



Lic. Mónica Logroño Becerra

060274953-3

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación Diseño de un Sistema de Control Interno en área de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, oficina matriz en el periodo 2019 fue para proporcionar eficiencia, eficacia y cumplimiento de normativas en el área de créditos y cobranzas, mediante la evaluación de sistema de control interno al departamento de crédito, mediante el uso del modelo COSO III que permitirá identificar las deficiencias, las falencia e inconsistencias en las operaciones de crédito así poder mitigar los riesgos que enfrenta la cooperativa.

Capítulo I en este se desarrolla el marco teórico referencia que contiene la formulación problemática de la investigación, justificación, objetivos generales y específicos, las investigaciones anteriores del tema y los documentos de fuentes bibliográficos que ayudo a sustentar el objeto del estudio

Capítulo II en este capítulo se conoce la metodología de investigación que se utilizó, enfoque cualitativo para la recolección de la información, partiendo de los conceptos, que ayudaron a conformar la revisión de la bibliografía, también se aplicó investigación de modalidad cuantitativa por lo que se tabuló los datos recogidos a través de los cuestionarios mediante la evaluación del control interno que fue aplicado a los directivos y empleados de la cooperativa para lo cual si utilizo varios tipos de investigación como: de Campo, Bibliográfica-Documental y Descriptiva también como métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

Capítulo III contiene el marco de resultados y discusión de los mismos, que comprenden la evaluación de sistema de control interno al departamento de crédito, mediante el uso del modelo COSO III, donde se desarrolla la propuesta código de ética, manuales de funciones, procesos de otorgamiento de crédito y su recuperación las conclusiones y recomendaciones, además la bibliografía y anexos como sustento de la presente investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

Las cooperativas nacen para satisfacer necesidades de bienes y servicios, tienen como objeto social principal realizar las operaciones de intermediación financiera dar servicios financieros a sus socios y clientes satisfaciendo las necesidades económicas y dando soluciones efectivas al sistema micro financiero con nuevas propuestas fundamentadas en la solidaridad y el servicio.

En la actualidad, el mundo está pasando por una crisis económica financiera alarmante, que ha sido muy difícil que las personas, empresas y todo tipo de organizaciones puedan salvaguardar su economía y estabilidad en el mercado.

En Ecuador, las interacciones económicas cambiantes trascienden fuertemente en las empresas que en este se desarrollan; al igual que otros países de América latina, debido a que no cuentan con bases firmes para que puedan mantenerse en el mercado.

Sin embargo, en Ecuador las leyes que regulan hoy en día nos exigen para que administren y manejen adecuadamente, para que no generen problemas de inestabilidad empresarial y desempleo; es decir quiebra y cierre de empresas debido a los altos costos, competitividad, políticas económicas cambiantes.

Realizando un breve diagnóstico, que se realizó al Gerente de la Cooperativa y los personales que son encargados de créditos se pudo detectar las siguientes falencias:

- No hay una evaluación y control mensual en los procesos de otorgamiento de crédito y recuperación
- No cuenta un manual de crédito actualizado de acuerdo a la realidad de la institución y su tamaño de la institución
- Las carteras de crédito vencidos van incrementando día, a día, debido a que los socios no cumplen con los pagos
- La cooperativa presenta un alto índice de morosidad y un bajo índice de rentabilidad, debido a que no se pueden recuperar los créditos otorgados.

Carece de esta herramienta de control; actualizado de acuerdo a los sucesos que se presenten en el diario vivir empresarial y comercial para tomar decisiones y adoptar planes de acción, los cuales

en su mayoría no han sido acertados y adecuados para el desarrollo de la empresa, generando así perjuicios a la organización que pueden afectar su rentabilidad.

Todos estos problemas afectan el desarrollo de las actividades por ende se debe generar un Sistema de Control Interno, este permitirá identificar los riesgos partiendo de la situación actual de la institución.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿Cómo un Sistema de Control Interno destinado para el área de Créditos y Cobranzas mejorará el rendimiento que tiene la organización y permitirá la recuperación de cartera vencida?

1.1.2. *Delimitación del problema*

La información con la que se trabajó fue otorgada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP

Para el desarrollo de la investigación se trabajó con datos e información del segundo semestre del año 2020 y primer semestre del año 2019 de la institución, ya que esta servirá para formar y tomar planes de acción el presente año lectivo 2020-2021

De Contenido:

- **Campo de estudio:** Procesos de Crédito y Cobranzas.
- **Objeto de Estudio:** Sistema de Control Interno.

b) Espacial:

- **Empresa:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, Oficina Matriz.
- **Provincia:** Tungurahua
- **Ciudad:** Ambato
- **Lugar:** Yatzaputzán
- **Segmento:** 4

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de control interno que proporcione eficiencia, eficacia y cumplimiento de normativas referentes a la colocación de créditos y el proceso de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, periodo 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer el marco teórico basado en conceptos recabados de varios autores al referente de Sistema de Control Interno que son consultados de citas bibliográficas con la finalidad de sustentar científicamente el trabajo de investigación.
- Determinar el marco metodológico mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación para determinar las causas de riesgos que existe en la institución realizando un análisis y evaluación de Sistema de Control Interno
- Diseñar el sistema de control interno para el manejo eficiente y eficaz del área de Créditos.

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de crear un sistema de Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas, este permitió identificar los riesgos existentes el nivel de riesgo y confianza así pueden prevenir posibles quiebras a los que se encuentran expuestos en los procesos internos de la Cooperativa.

Con implementación de sistema de control interno se espera ofrecer seguridad razonable mantener la institución en la dirección de sus objetivos de rentabilidad promoviendo la eficacia, reduciendo los riesgos y pérdidas ayudan la confiabilidad de los estados financieros y cumplimiento de las leyes y regulaciones.

La presente investigación se hizo mediante un modelo de gestión de crédito y cobranza que permitió prevenir y recuperar la morosidad por parte de los clientes y proporcionar información adecuada a gerentes, analistas de crédito y cobranzas y todo el personal que tenga relación con el área de crédito.

De ahí surgió la importancia de realizar un sistema de control interno a los procesos de gestión de crédito y cobranzas que constituyo una verdadera herramienta adicional para evitar y prevenir

en incremento de cartera de morosidad con bases técnicas y resultados eficientes cuyos resultados se verán reflejados en el buen manejo empresarial

1.3.1. Antecedentes Investigativos

Para Yumisaca, V (2019), en su trabajo de titulación con el tema: Diseño de un sistema de control interno para la Empresa PEISOL S.A. (Pregrado) ESPOCH. Resume:

El Diseño de un SCI para garantizar un alto desempeño organizacional en todas las áreas de la empresa. La investigación se basó en la aplicación de cuestionarios de control interno COSO III, también se aplicó una entrevista dirigida al Gerente las falencias fueron: inexistencia de un código de ética, carencia de un manual de funciones, procedimientos contables, no cuenta con plan de capacitaciones y ausencia de un mapa de riesgos.

Para Paca V (2019), en su trabajo, sistema de control interno

El SCI es con el propósito de establecer un grado de eficiencia, eficacia, economía. También se utilizó cuestionarios mediante el método Coso III, que se aplicó los 5 componentes, se pudo establecer que se ha incrementado el nivel de morosidad, y se desconoce los riesgos a los cuales está expuesta.

(Sagñay León, 2019) En su trabajo titulado: Diseño de un modelo de control interno basado en el COSO III a la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., matriz Riobamba

Se evalúa el control interno con la finalidad de convertirse en una de mejora en su rendimiento administrativo. Se basó en el marco integrado COSOIII, desglosando la evaluación de control interno y evaluación riesgo moderado, además de la creación de nuevas áreas cuyas responsabilidades no están enmarcadas en el manual de funciones vigente.

1.3.2. Antecedentes históricos

La CAC Valles del Lirio, se constituye 12 de julio del 2007 está ubicada dentro de la comunidad de Yatzaputzan, por un grupo de 15 jóvenes.

Es una organización indígena con el objeto social principal realizar operaciones de intermediación financiera, servicios financieros y actos de responsabilidad social con sus socios clientes, y

satisfacer las necesidades con un total de 6.000 socios activos; que presta servicios y productos financieros a bajo costo con los valores y principios cristianos.

1.4. Marco teórico

1.4.1. *Sistema económico y política económica*

El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria y las demás que la Constitución determine.

Se regulará de acuerdo con la Ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2019)

1.4.2. *El sistema financiero ecuatoriano*

Es un conjunto de Instituciones Públicas y Privadas que proporcionan los medios de financiación a la economía nacional para el desarrollo de sus principales actividades como son la captación de ahorros del público y la concesión de préstamos a sus socios o clientes.

El sistema financiero ecuatoriano se encuentra bajo la regulación del Código Orgánico Monetario Financiero y la Ley de Instituciones Financieras

1.4.2.1. *Estructura del sistema financiero ecuatoriano*

De acuerdo a lo señalado en el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) el sistema financiero nacional ecuatoriano se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario, que intermedian el recurso de público. Cada una de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de estas entidades ante entes de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

1.4.2.2. *El Sector financiero popular y solidario*

El sector financiero popular y solidario se reconoce, a través de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) se conforman de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas centrales y bancos comunales, cajas de ahorro.

Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y del micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencia del Estado, en la medida en que se impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

1.4.3. *Formas de organización de la producción y su gestión*

Se reconoce diversas formas de organización de la producción en la economía entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas, y mixtas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

El estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Estado en el contexto internacional. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

1.4.3.1. *Sector comunitario*

Es el conjunto de organizaciones vinculadas por relaciones de territorio entre familiares, entidades, etnias, culturales de género, de cuidado de naturaleza, urbano o rural o de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que mediante el trabajo conjunto tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y consumo de bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la ley. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

1.4.3.2. *Sector asociativo*

Es el conjunto de asociaciones constituidas por personas naturales con actividades económicas productivas similares o complementarias, con el objetivos de producir, comercializar y consumir bienes y servicios lícitos y socialmente necesarios, auto abastecer de materia prima, insumos,

herramientas, tecnología, equipos y otros bienes, o comercializar su producción en forma solidaria y auto gestionada bajo los principios de la presente Ley. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

1.4.3.3. *Sector cooperativo*

Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Clasificación del sector Cooperativo

Según la (LOEPS), las cooperativas se clasifican de acuerdo a la actividad económica como de producción, de consumo, de vivienda, de ahorro y crédito y de servicios.

- a) **Cooperativas de Producción.** Aporta en el desarrollo de las actividades productivas; Agropecuarias, huertos, pesqueros, industriales y textiles.
- b) **Cooperativas de Consumo.** Dedicados para abastecimientos de los socios con cualquier tipo de bienes
- c) **Cooperativas de Vivienda.** A estos grupos económicos se entiende a los que se comercializa y adquiere y construye obras de construcción los bienes inmuebles de viviendas de urbanización.
- d) **Cooperativa de Ahorro y Crédito.** Son aquellas cooperativas de servicio que tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios.
- e) **Cooperativa de Servicio** Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes, tales como: trabajo asociado, transporte, ventas, educación y salud.
- f) **Cooperativas Mixta** Son Cooperativas Mixtas las constituidas entre particulares y el Estado, para la producción o explotación de bienes o la prestación de servicios públicos. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017)

1.4.4. *El cooperativismo*

El cooperativismo o movimiento cooperativo es una doctrina que defiende la cooperación como medio para lograr un mayor beneficio, así como para satisfacer las necesidades existentes.

El movimiento cooperativo, por tanto, es el movimiento que defiende la cooperación de sus integrantes, exponiéndola en el rango socioeconómico como el medio para lograr que productores y consumidores obtengan un mayor beneficio, así como una mejora en la satisfacción de sus necesidades.

El cooperativismo tiende a defenderse como una fuerza económica que favorece la inclusión financiera de los más necesitados. (Gardey, 2016)

El cooperativismo comienza a ganar peso durante el siglo XIX, cuando se documenta la aparición de este como movimiento económico y social. No obstante, existen ciertos sucesos a lo largo de la historia que, sirviendo de precedentes, se basaron en el cooperativismo sin si quiera existir el citado movimiento. Así, en 1769 se pueden encontrar ejemplos de cooperativas que basan sus principios en los que posteriormente basaron los principios del movimiento cooperativo.

No obstante, pese a los precedentes a la aparición del cooperativismo, dicho movimiento nace en 1844, cuando una compañía textil en Reino Unido se constituyó mediante la aportación de los socios que trabajaban en la compañía. Así, con las aportaciones de los comunes, los trabajadores crearon lo que se conocería oficialmente como la primera empresa cooperativa, fundada bajo los valores y principios del movimiento cooperativista.

De esta forma, los trabajadores presentaron ante la Cámara de los Comunes los principios bajo los que habían constituido dicha cooperativa. Estos principios, posteriormente, formaron parte de los principios que defendería el movimiento cooperativo.

En 1895 nace la institución que reunía y representaba a dichas cooperativas en el mundo, la Alianza Cooperativa Internacional. Dicha entidad, además de representar a los cooperativistas, también perseguía la difusión y la enseñanza del cooperativismo. (ASCOOP, 2020)

1.4.5. *De las Cooperativas de ahorro y crédito*

Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017)

1.4.5.1. *Estructura Interna de las Cooperativa de Ahorro y Crédito*

Las cooperativas de ahorro y crédito contarán en su estructura interna con una Asamblea General de socios o Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia General.

1.4.6. *Actividades Financieras*

Actividades financieras es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tiene entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país.

Las actividades financieras son servicio de orden público, reguladas y controladas por el Estado, que puede ser prestadas por las entidades que conforman el sistema financiero nacional, previa autorización de los organismos de control, en el marco de la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017)

1.4.7. *Segmentación de las cooperativas de ahorros y créditos*

Las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario de acuerdo a los segmentos basados en sus activos se ubicarán en la siguiente forma.

Tabla 1-1: Segmentos basados en sus activos

Segmento	Activos (usd)
Segmento 1	Mayor a 80'000.000,00
Segmento 2	Mayor 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
Segmento 3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
Segmento 4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
Segmento 5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: SEPS 2019.

1.4.8. *Proceso de las operaciones de crédito*

Las instituciones financieras deben saber que cualquier crédito que sea más sencillo debe pasar por una evaluación previa, ya que todo crédito conlleva un riesgo Crediticio por más sencillo que sea.

Dentro de los riesgos más comunes que se pueden presentar en los Créditos se encuentra: Riesgo de un posible Impago, Riesgo de enfrentar una situación legal, Riesgo de perder la Liquidez y entre otros.

El Ciclo del crédito, se inicia con la solicitud de crédito por parte del cliente y termina con la recuperación del mismo.

1.4.9. *Fases en el proceso de otorgamiento de un crédito*

Las fases generales en que se desarrolla el proceso de otorgamiento de un crédito, son las siguientes fases:

1.4.9.1. *Origen*

Es el paso inicial con el cual una persona presenta su deseo (solicitud de crédito) de obtener un crédito, para lo cual presentará sus datos personales, referencias, estados financieros y demás requisitos exigidos por la Cooperativa, con el fin de que la misma pueda investigar y verificar la información.

1.4.9.2. *Evaluación*

La evaluación de la información recopilada determinará que se pueda autorizar o aprobar el crédito si cumple con los requisitos exigidos por la cooperativa. De este proceso evaluativo, pueden desprenderse tres conclusiones básicas mutuamente excluyentes, a saber:

La solicitud de crédito ha sido aprobada bajo las condiciones establecidas. El cliente cumplió satisfactoriamente con los parámetros fijados, por ello continúa con las siguientes etapas del ciclo.

La solicitud de crédito bajo las condiciones originalmente propuestas no ha merecido aprobación inmediata; pero tampoco un virtual rechazo. Si dichas condiciones son modificaciones a satisfacción de la cooperativa, la solicitud puede ser aprobada.

La solicitud de crédito ha sido rechazada definitivamente, puesto que no reúne los requisitos mínimos necesarios establecidos en la etapa de evaluación.

1.4.9.3. *Negociación*

Es la etapa siguiente del Ciclo de Crédito, en la cual se contrata el servicio, negociándose plazos, repago, garantías y demás condiciones.

1.4.9.4. *Aprobación*

Habiendo cumplido satisfactoriamente con el proceso evaluativo, el Oficial de crédito presenta la solicitud y plantea su recomendación para que de acuerdo al nivel jerárquico que tenga facultad de aprobar o emitir criterios autorizados, en última instancia sea analizada y aprobada.

1.4.9.5. *Documentación*

Es la etapa en la cual se revisa y verifica que toda la documentación que debe recopilarse está completa, sean de carácter legal, o exigidas por la institución.

1.4.9.6. *Desembolso*

Es el momento en el cual la institución pone a disposición del solicitante, el desembolso del crédito a través de los instrumentos apropiados y con la documentación de respaldo.

1.4.10. *Las cinco C del Crédito*

Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no un crédito se basa en 5 aspectos, conocidos como las Cinco "C" del Crédito, que son un conjunto de factures que las instituciones financieras utilizan al efectuarse el análisis de una solicitud de Crédito que son:

Carácter: Si refiere a calidad moral del cliente, su reputación su historial Crediticio del solicitante para satisfacer sus obligaciones financieras y experiencia de pago

Capacidad: Es la que medí la posibilidad el cliente pueda cumplir con sus compromisos con su administración y resultados prácticos.

Condiciones: Son los factores que consideran la condición económica de la empresa pueden afectar la marcha de algún negocio.

Colateral: Son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito.

Capital: Se refiere a medir solidez financiera sus bienes y los activos en valores invertidos en el negocio también en el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requieren del análisis a su situación financiera.

Para el efecto del estudio si considera los siguientes indicadores en cada una de las C's de crédito.

Carácter:

Reporte de Instituciones de Información crediticia
Referencias comerciales y personales

Capacidad:

Razón financiera de Liquidez
Razón financiera de endeudamiento

Capital

Razón financiera de capital de trabajo
Razón financiera de rotación de inventarios
Razón financiera de rotación de activos

Colateral:

Cobertura de garantía

Condiciones

Entorno económico(Virginia Hernandez Silva, 2017)

1.4.11. *Que es control interno*

(Mantilla S. A., 2005, pág. 4) Control interno es todo un proceso, que la administración de la institución diseña para proporcionar seguridad razonable de los estados financieros, conocer el cumplimiento de los objetivos que se han fijado dentro de la gestión empresarial, y el cumplimiento de la normativa legal.

El sistema de control interno en primera instancia se refiere a los objetivos básicos de la institución, en segunda se relaciona con el desarrollo de los estados financieros y la tercera se refiere el cumplimiento de leyes, reglamentos de la institución

El control interno es un proceso que se constituye mediante: organigramas, flujogramas, diagramas, manuales, procedimientos, normas, leyes, reglamentos, etc. Que la alta administración pone en práctica dentro de una institución para que los recursos humanos, técnicos y financieros se manejen correctamente a si lograr los objetivos planteados en una institución.

1.4.11.1. *Objetivos de control interno*

(Mantilla S. A., 2005, pág. 8) El implementar un Sistema de Control Interno dentro de una institución hay una relación directa entre los objetivos, a continuación, mencionamos algunos objetivos más relevantes:

- Mejoramiento de manuales.
- Fijar las metas
- Asegurar la información departamental
- Incrementar la productividad
- Clima laboral de tranquilidad
- Crear los controles que se permitan minimizar los riesgos

1.4.12. *Aspectos que se deben contemplar todo sistema de control interno*

Salas, O. (2011). Manifiesta que un sistema de control interno sería una tarea poco efectiva, puede ser poco eficaz si no se tiene en cuenta y características específicas de la empresa. Todo sistema de control interno para cumplir con sus finalidades.

Dichos aspectos son los siguientes:

1. Segregación de funciones. - Todo sistema de control interno deberá procurar la autorización, registro, custodia y contabilización de esta manera se dificulta la existencia de fraudes.

a) Comprobación el registro contable con los documentos de respaldo:

b) Encargado del departamento de contabilidad:

2. Definición clara de las responsabilidades para cada empleado cumpla en forma eficiente y eficaz. Con ello se evitará que se produzcan errores significativos en lo diferente ámbitos.

3. Definición clara de autorizaciones.-. El nivel de autorización dependerá del tamaño de la empresa, las transacciones y del volumen de los registros para generar los estados financieros.

4. Existencia de un sistema adecuado de archivo. - De ésta manera se podrá comprobar las transacciones y si lo han estado por el importe

1.4.12.1. *Función de Controlar*

Contralar se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado, para establecer si hay divisiones y adoptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos.

El propósito del control es tomar acción correctiva para asegurar cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.4.12.2. *Controles generales*

(Mantilla B, 2005) Los controles generales incluyen comúnmente los controles sobre las operaciones del centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soportes técnicos, administración de base de datos, contingencia y otros

A continuación, citamos algunos propósitos de los controles generales

- Establecen un adecuado ambiente de control
- Procedimientos de control
- Política presupuestales
- Evaluación del control
- Controles de proveedores
- Contabilidad
- Inversiones de capital
- Seguros y fianzas.

- Contralán las operaciones
- Sistemas informáticos

1.4.13. Tipos de Controles

Los tipos de controles permiten establecer una mejor forma para tratar atreves de una acción o mecanismos de control los tales controles se podrán clasificar en:

Controles Detectivos

Si diseñan para detectar hechos indeseables y la manifestación de ocurrencia de un hecho no previsto, alertan sobre la presencia de los riesgos y permiten tomar las medidas inmediatas.

Características de los controles detectivos

Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran

- Ejerce una función de vigilancia
- Actúan cuando evaden lo preventivos
- No evitan las causas, las personas involucradas
- Consientes obvios miden efectividad de controles preventivos
- Más costos –pueden implicar correcciones

Controles Preventivos

Son diseñados para prevenir resultados indeseables, actuando sobre la causa de los riesgos con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia, y constituyen la primera línea de defensa contra ellos

Características de los controles preventivos

- Están incorporados en los procesos de forma imperceptible
- Pasivos construidos dentro del sistema inconsciente
- Guías que evitan que exista las causas
- Impedimento a que algo suceda mal
- Más barato. Evitar costos de corrección

Controles Correctivos

Son diseñados para corregir efectos de unos hechos indeseables, para corregir las causas del riesgo que se detectan, estos controles se establecen cuando los anteriores no operan.

Características de los controles correctivos

- Es el complemento de Detectivos al originar una acción luego de la alarma
- Corrigen las evaluaciones o falta de los preventivos
- Ayuda a la investigación y corrección de causas
- Permite que la alarma se escuche y se remedie el problema
- Mucho más costoso.
- Implican correcciones y reproceso

1.4.14. COSO III

El modelo de control interno COSO2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente. Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude. (Rafael González Martínez, 2019)

1.4.14.1. Principios de COSO III

➤ Ambiente de Control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

➤ **Evaluación de Riesgos**

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

➤ **Actividades de Control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

➤ **Sistemas de Información y Comunicación**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

➤ **Supervisión y Monitoreo**

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

1.4.15. Componentes del COSO III

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración, con tales componentes.



Ilustración 1-1: Componentes del COSO III

Realizado por: Guallico, J. 2022.

1.4.15.1. *Ambiente de Control*

(Gaitán, 2006) La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, valores éticos y la competencia profesional.

El ser humano es el motor que dirige a la entidad y desarrolla las actividades con respecto al control de sus funciones diarias.

La estructura organizacional es una representación gráfica de una organización que está representado mediante la cual se distinguen las actividades de cada una en sus funciones.

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

Integridad y valores éticos. Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta

Competencia. Son los conocimientos y habilidades del personal de la cooperativa.

Junta directiva. Consejo de administración y/o comité de auditorías. Criterios determinantes con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Afecta la manera como la institución es manejada, incluyendo el conjunto de riesgos normales de los negocios.

Asignación de autoridad y responsabilidades. Esto incluye la asignación de autoridad y responsabilidad de establecimiento de relaciones de información y los protocolos de autorización.

Políticas y prácticas sobre recursos humanos. Las **prácticas** sobre recursos humanos usan el envío de mensajes a los empleados, tales prácticas se relacionan con el empleo, orientación.

1.4.15.2. *Evaluación de riesgos*

La empresa siempre debe estar evaluado el riesgo en cada una de las actividades para de esta manera conocer y poder enfrentarlo a fin de que todas las operaciones funcionen satisfactoriamente.

Es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización y responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos.

Riesgos. El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que debe establecer un proceso suficientemente.

Desde luego los riesgos incluyen no solo factores externos sino también internos; por ejemplo, la interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad de personal; la capacidad o cambio en relación con las responsabilidades de la gerencia.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ellos a administrar los riesgos en las áreas funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo con distintos grados de significación.

1.4.15.3. *Actividades de control*

Son las políticas y los procedimientos que ayudan asegurar que se están llevando los directivos administrativos las acciones correctivas necesarias para manejar los riesgos

La institución deberá establecer y ejecutar actividades de control en todas las áreas para que la administración tenga una certeza razonable de que las operaciones se realizan eficientemente y si existen desviaciones corregirlo.

Ejemplo de estas actividades son la aprobación, la verificación, la conciliación la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento adecuado, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Política y procedimientos que desarrollan a través de toda la organización y garantizan que los directrices de la gerencia se llevan a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos:

Incluyen las actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Probación y autorizaciones
- Reconciliaciones
- Segregación de funciones
- Salvaguardas de activos

- Indicadores de desempeño
- Fianzas y seguros
- Análisis de riesgos de información
- Verificaciones
- Revisión de desempeño operacional
- Seguridad física
- Revisiones de informes de actividades y desempeño
- Controles sobre procesamiento de información.

1.4.15.4. *Sistema de Información y Comunicación*

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, si considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información

Los canales de información y comunicación dentro de una empresa deben fluir para que de esta manera el personal pueda intercambiar la información de la ejecución, administración y control de las operaciones.

1.4.15.5. *Supervisión y Monitoreo*

Las diferentes actividades se deben supervisar y monitorear permanentemente y si amerita realizar las correcciones sobre la marcha.

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debidas tanto a factores externos como internos, provocando con que los controles puedan su eficiencia.

1.5. Marco conceptual

El objetivo principal es utilizar toda su capacidad operativa para atender oportunamente a los departamentos de producción, administración y comercial. Entre las actividades prioritarias a realizar se encuentran las siguientes:

1.5.1. Captaciones

Para determinar captaciones es buscar inversionistas de manera lícitas estos recursos pueden ser de créditos, certificados de pólizas, ventas de inmuebles producciones, comercialización etc.

1.5.2. Colocación

El proceso de colocación es insertar recursos adquiridos en el proceso de captaciones a los usuarios necesitados satisfaciendo las necesidades económicas, por ello recibir o cobrar un cierto determinado parte de intereses por brindar este servicio hacia a la sociedad, esto depende de qué tipo de colocación que sea.

1.5.3. La Cartera

(Ohlin, 2010) La cartera de crédito dentro de una institución financiera se constituye el activo más significante de la institución dentro de la intermediación financiera estos valores forman todos los recursos otorgados en préstamos por la institución, bajo distintas modalidades que hayan sido otorgados, de financiamiento propio o ajeno.

1.5.4. Crédito

(Mantilla S. , 2009) Crédito o contrato de crédito es una operación financiera mediante el cual el prestamista, entrega a un prestatario una suma de dinero u otro bien equivalente, para su utilización durante un determinado lapso de tiempo, con la condición de devolverla al final del plazo estipulado y con el reconocimiento de interés convenido.

El crédito se constituye en el principal y más significante servicio que ofrecen las organizaciones financieras y/o comerciales. Este tipo de operación enfocado a las funciones de las cooperativas, es uno de los principales servicios que estas entidades ofrecen a sus socios. Su objetivo social se cumple, al coadyuvar con el mejoramiento del nivel de vida de cada socio supliendo su necesidad de escasez de dinero.

1.5.5. Recuperación

La recuperación es un proceso mediante el cual se otorgó los recursos captados como créditos para un determinado tiempo pactado se recupera el capital invertido más los intereses de dichos valores otorgados.

1.5.6. Morosidad

La morosidad es un indicador del nivel de riesgo que tiene la entidad, mediante este indicador todas las instituciones u organizaciones pueden padecer en quiebras si no previenen a tiempo, también se puede referir a esta situación con el término “mora” se refiere a retraso de pagos.

1.5.7. Cobranza

La cobranza es la Acción y efecto de cobrar los fondos, capital más intereses, valores a la presentación de bienes o efectos que los representan para su pago, de cualquier obligación, factura, o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos cuando se tiene cartera vencida

La recuperación de créditos por medio de las cobranzas es una función vital para la Cooperativa, la cual influye positivamente o negativamente en el flujo de efectivo programados.

De este modo una cobranza eficiente y oportuna puede ser uno de los puntos neurálgico en la liquidez de la cooperativa; por el contrario, la recuperación atrasada de fondos, por las cuentas vencidas, traen consigo efectos negativos como no disponer de fondos para nuevos préstamos, etc.(Mondello, 2008)

1.6. Idea a Defender

El Diseño de un Sistema de Control Interno, proporcionará eficiencia, eficacia y cumplimiento de normativas para que regula el proceso de otorgamiento de Créditos y recuperación de los valores por efecto del proceso de Cobranzas de la CAC Valles del Lirio AICEP, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, periodo 2019.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Modalidad de la Investigación

En la presente investigación se aplicó el enfoque cualitativo para la recolección de la información, partiendo de los conceptos, que ayudaron a conformar la revisión de la bibliografía con la finalidad de obtener información de la propuesta.

También se aplicó investigación de modalidad cuantitativa por lo que se tabuló los datos recogidos a través de los cuestionarios mediante la evaluación del control interno que fue aplicado a los directivos y empleados de la cooperativa.

2.2. Tipos de Investigación

En el presente trabajo propuesto se utilizó los siguientes tipos de Investigación:

De Campo

Como lo menciona Abril (2007), en su libro “Metodología de la Investigación” explica que la investigación de campo es:

Un estudio sistemático de los hechos en el lugar que se producen los acontecimientos, es decir tendrá la oportunidad de trabajar en el lugar de los hechos y tener contacto directo con la información y acontecimientos que está presente, con el objetivo de contar con información de primera mano, ordenada y sistemática, que nos permitirá revisar y analizar de mejor manera las falencias que presenta la organización.

En el presente trabajo se aplicó la investigación de campo para recabar información directa los procesos que se desarrollaron en el área de crédito visitando las instalaciones de la oficina de la cooperativa.

Bibliográfica-Documental

Investigación documental depende fundamentalmente de la que se obtiene o consulta en documentos, entendidos por estos todo material al que se pueda acudir como fuente de referencia,

sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento”, en la misma línea de pensamiento ABRIL expresa que el propósito de esta investigación es para descubrir, extender y excavar diferentes orientaciones como teorías, conceptos y criterios de varios autores.

Mediante la investigación **documental -bibliográfica**, se obtuvo la información de las teorías de temas relacionados al control interno que sirvió como sustento para poder elaborar medidas de control tanto políticas, establecer estrategias en la propuesta con el afán de reducir el riesgo que podrían ocasionar afectos adversos sobre los procesos de crédito y cobranzas.(Laura, 1992)

Descriptiva

Se describen pasos, procesos análisis que ha optado por la aplicación de esas modalidades de investigación, pues se considera que estas ayudarán a afianzar los conocimientos sobre las variables analizadas y permitirán crear conocimiento científico.

A través de esta investigación se analizó la situación actual de los procesos de crédito y cobranzas además se describió cada una de las debilidades y falencias en el manejo de la cartera, con la finalidad de establecer las respectivas correcciones.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La Población se constituye los responsables de manejo de crédito y cobranzas es decir la Gerencia general, jefe de crédito y asesores de crédito y los directivos de la institución

Es decir, al Gerente General más los 5 directivos y 5 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, de la oficina Matriz.

2.3.2. Muestra

La muestra es una parte de una Población que se selecciona para realizar un estudio de la investigación.

En este caso en vista de que la población es reducida número de personas a realizar las entrevistas no vamos a utilizar la muestra trabajaremos con total de Población que conforman los administradores, Directivos y empleados las que conforman la Cooperativa.

2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.4.1. Métodos

La investigación se surgió luego de la identificación de un problema relacionado con la ausencia de un control Interno que será aplicado a los procesos de Otorgación de Crédito y Recuperación de Cartera Vencida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Valles del Lirio” lo que condujo a la búsqueda una base teórica que permita la comprensión del problema; en el cual se aplicó los siguientes métodos:

Deductivo: Para recabar la información de la investigación se partió de las leyes, conceptos, normativas, resoluciones y principios para poder formar el marco teórico.

Inductivo: Con este método se utilizó el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.

El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan leyes, principios o fundamentos de una teoría.

2.4.2. Técnicas de Investigación

Esta técnica se utilizó para determinar las principales características del ambiente de trabajo, la atención al cliente, la relación interpersonal y otros aspectos interesantes que reflejan el tipo de liderazgo y gestión que se desarrolla a lo interno de la Cooperativa.

Entrevista

Se llevó una conversación con el Gerente General sobre la importancia de realizar este trabajo, la cual el objeto era hacer conocer la importancia de la elaboración un sistema de control Interno a llegar a conocer el nivel de involucramiento del tema del estudio en esta actividad.

Además, esta técnica permitió conocer los problemas que internos que le afectaba a la cooperativa, los datos proporcionados por la Gerencia fueron claves, para recabar la información de la situación actual de la Cooperativa.

Encuesta

Las Encuesta se realizó a los 5 directivos y 5 empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, de la oficina Matriz, que permitió la recolección de datos que proporcionaron, para el análisis de los factores externos e internos y llegar a conclusiones por consenso de tal manera que se fundamentó adecuadamente el diagnóstico situacional de la entidad financiera en estudio.

Revisión Bibliográfica

Conocida también como documental, permitió recopilar, sintetizar y utilizar el material bibliográfico que respaldó el marco teórico de la investigación.

2.4.3. Instrumentos de Investigación

Como instrumento de la investigación se utilizó Fichas y documentos electrónicos, Cuestionario.

Cuestionario

Este cuestionario de investigación se realizó para recolección de información formando una serie de preguntas a los responsables de manejo de crédito y cobranzas.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

Mediante la aplicación y análisis de encuesta realizada al personal de la cooperativa se determinó los resultados se procedió a la tabulación de los resultados:

TABULACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito “¿Valles del Lirio”, es una organización debidamente legalizada y que tiene autorización para laborar en el mercado financiero?

Tabla 3-1: Organización legalizada

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

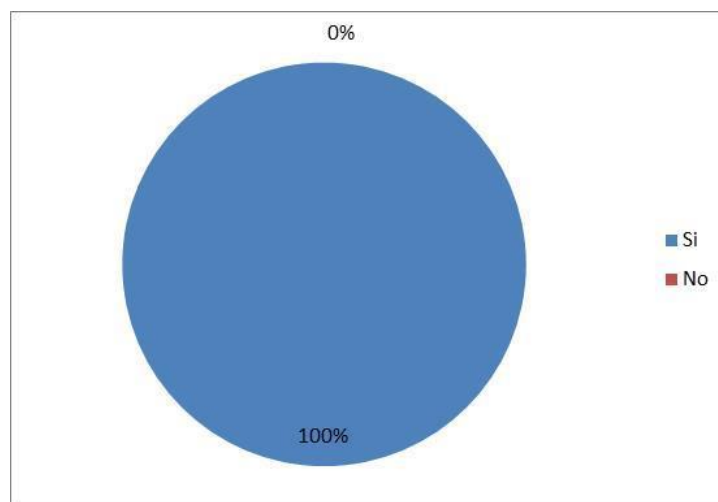


Ilustración 3-1: Organización legalizada

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación: 100% de los encuestados dice que la cooperativa está debidamente legalizada en base a los preceptos legales.

2. ¿Cuenta con un proceso de otorgamiento de crédito definido?

Tabla 3-2: Proceso de otorgamiento de crédito

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco, J. 2022.

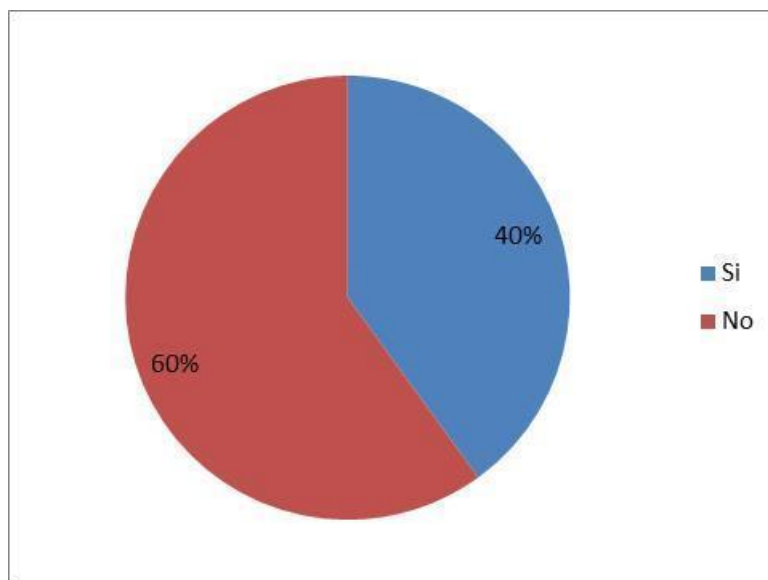


Ilustración 3-2: Proceso de otorgamiento de crédito

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco, J. 2022.

Interpretación:

De los 40% de los encuestados dice que la cooperativa cuenta con un proceso de otorgamiento de créditos definidos y 60% dice que la cooperativa no cuenta un proceso de otorgamiento de créditos definidos.

3. ¿El personal que labora en la cooperativa ha sido debidamente capacitado?

Tabla 3-3: Personal capacitado

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco, J. 2022.

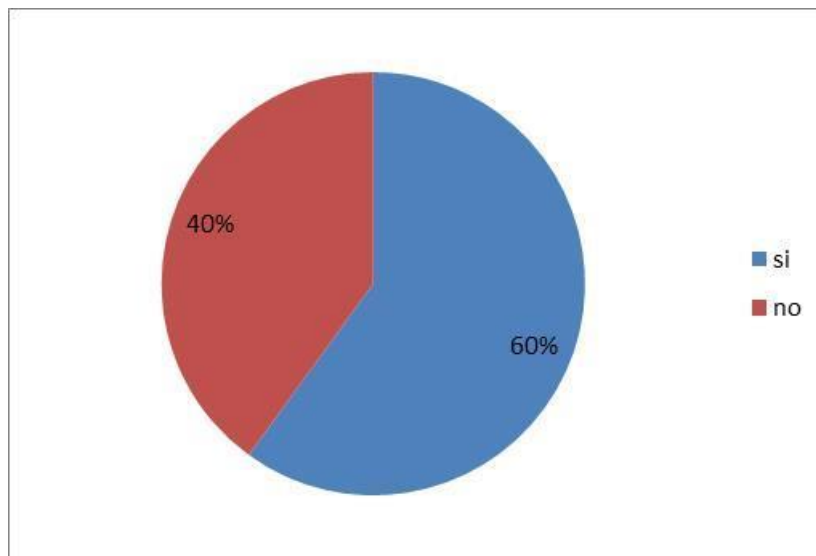


Ilustración 3-3: Personal capacitado

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco, J. 2022.

Interpretación:

60% de los encuestados dice que la cooperativa ha realizado debidamente las capacitaciones y 40% dice que la cooperativa no ha realizado debidamente las capacitaciones.

4. ¿Se han definido metas de otorgamiento de créditos mensuales para los asesores de crédito?

Tabla 3-4: Definición de metas

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

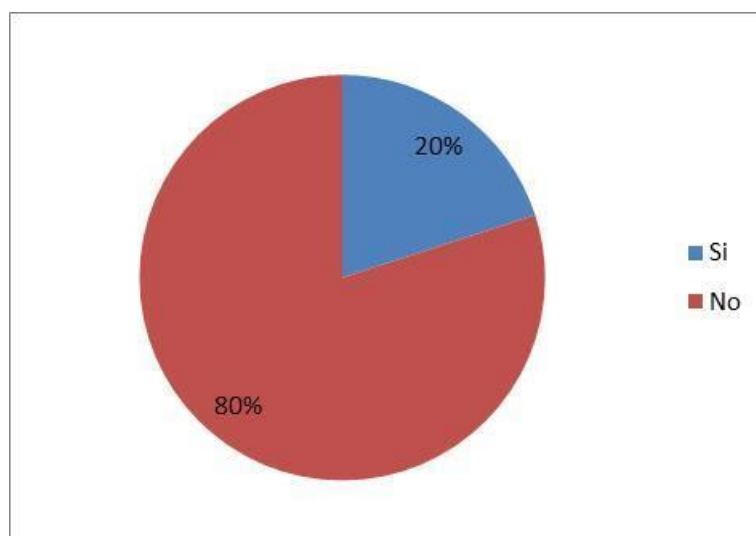


Ilustración 3-4: Definición de metas

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación:

20% de los encuestados dice que la cooperativa si han definidos metas mensuales de otorgamiento de crédito y 80% dice que la cooperativa no si han definidos metas mensuales de otorgamiento de crédito.

5. ¿La cooperativa posee un sistema de control interno que regule las acciones que se desarrollan internamente?

Tabla 3-5: Sistema de control interno

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

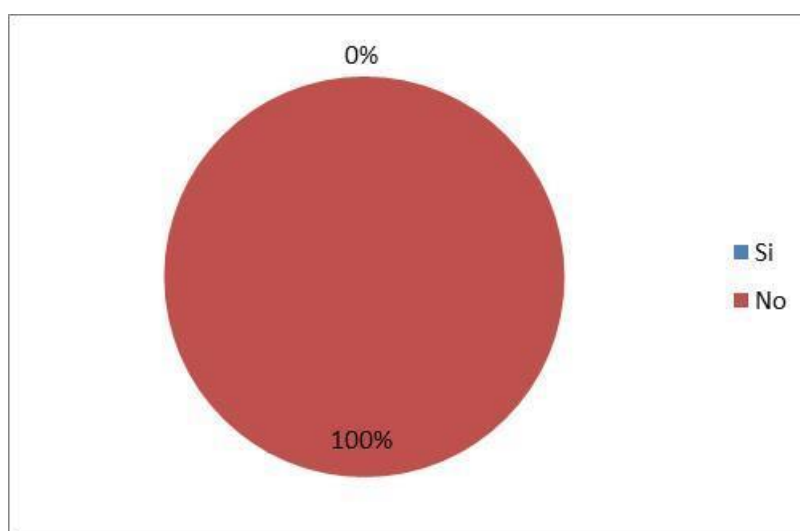


Ilustración 3-5: Sistema de control interno

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación:

100% de los encuestados dice que la cooperativa no cuenta un sistema de control interno que regule las acciones que se desarrollan internamente.

6. ¿La normativa que regulan los créditos ha sido difundida formalmente a los empleados de la cooperativa?

Tabla 3-6 : Normativa que regula los créditos

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

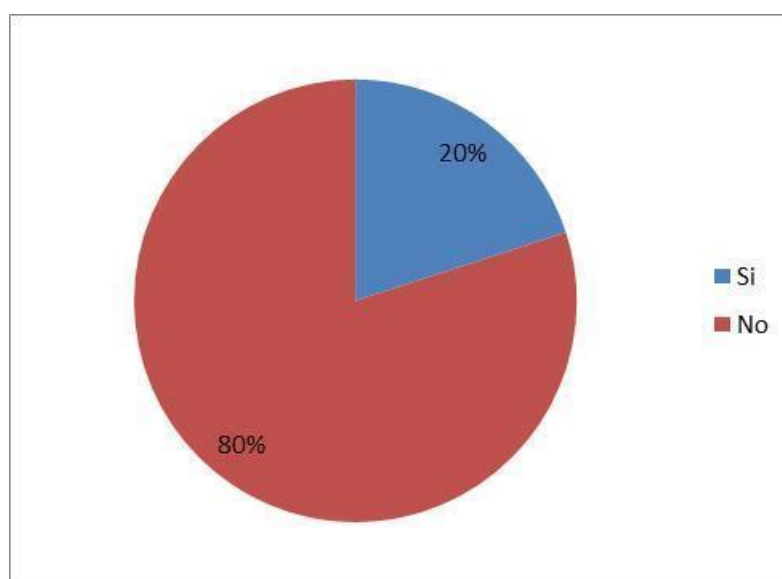


Ilustración 3-6: Normativa que regula los créditos

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación:

20% de los encuestados dice que la cooperativa si han difundidos las normativas que regulan el crédito y 80% de los encuestado dice que la cooperativa no si han difundidos las normativas que regulan el crédito.

7. ¿Se han reportado problemas por el incumplimiento de los procesos actual de la cooperativa?

Tabla 3-7: Problemas de incumplimiento

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

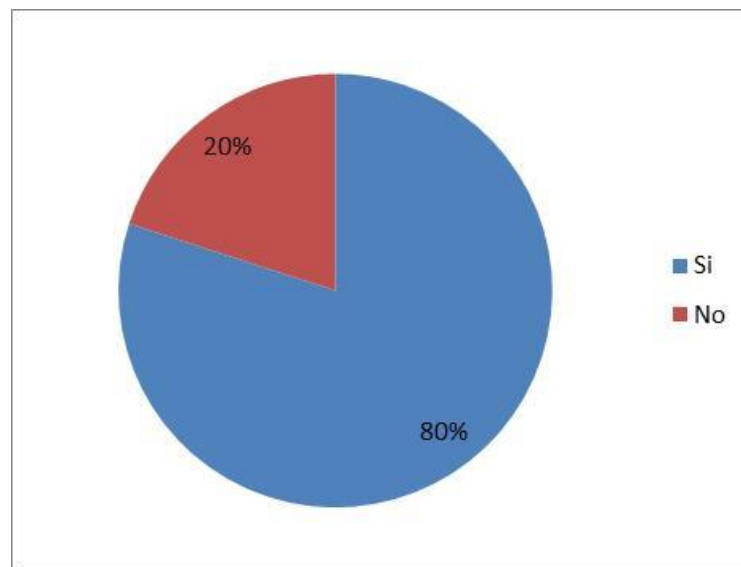


Ilustración 3-7: Problemas de incumplimiento

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación:

80% de los encuestados dice que la cooperativa si han reportado problemas por el incumplimiento de los procesos actual y 20% de los encuestado dice que la cooperativa no si han reportado problemas por el incumplimiento de los procesos actual,

8. ¿Se han actualizado los manuales de la cooperativa a la realidad que vive el sistema financiero?

Tabla 3-8 : Manuales actualizados

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

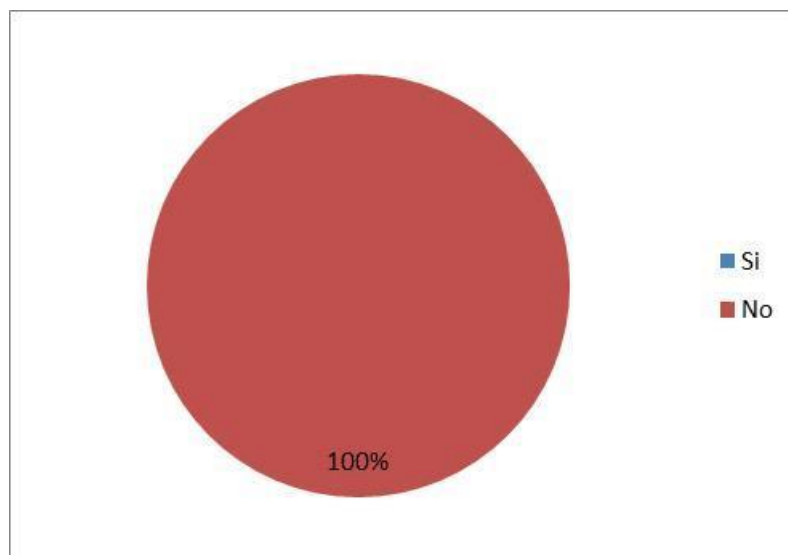


Ilustración 3-8: Manuales actualizados

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación:

100% de los encuestados dice que la cooperativa no se ha hecho una actualización a los manuales de la cooperativa a la realidad que vive el sistema financiero.

9. ¿Considera pertinente la elaboración de un sistema de control interno enfocado al área de créditos y cobranzas?

Tabla 3-9: Diseño de un sistema de control interno

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

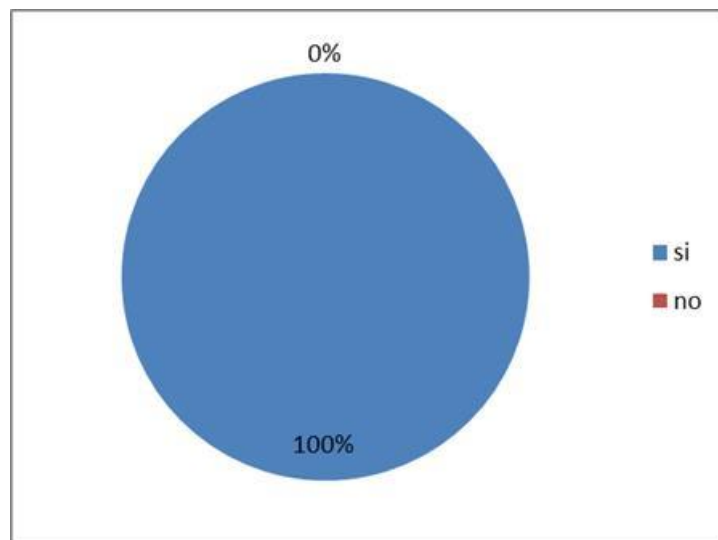


Ilustración 3-9: Diseño de control interno

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación:

100% de los encuestados dice que si es pertinente la elaboración de un sistema de control interno enfocado al área de créditos y Cobranzas.

10. ¿Considera que el diseño de un sistema de control interno es de utilidad para la cooperativa en los procesos de crédito y cobranza?

Tabla 3-10: Aplicación en el proceso de crédito y cobranza

Detalle	Valor	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

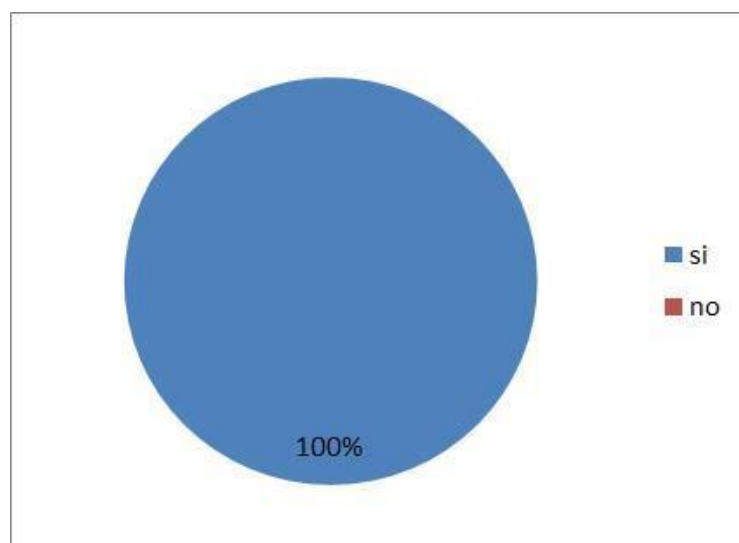


Ilustración 3-10: Aplicación en el proceso de crédito y cobranza

Fuente: Encuesta, 2022.

Realizado por: Gualco. J. 2022.

Interpretación:

100% de los encuestados dice que si es de utilidad para la cooperativa en los procesos de crédito y cobranza?

3.1.1. Verificación de idea a defender

El Diseño de un Sistema de Control Interno, proporcionará eficiencia, eficacia y cumplimiento de normativas para el otorgamiento de créditos y las acciones destinadas al proceso de cobranza de la CAC Valles del Lirio AICEP del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2019

3.2. Propuesta

3.2.1. Título

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LAS ACCIONES DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DEL LIRIO AICEP, DE LA PARROQUIA PILAHUIN, CANTON AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2019

3.3. Descripción de la Cooperativa Valles del Lirio

3.3.1. Reseña histórica

El 30 de agosto de 2002, se reúnen un grupo de 15 jóvenes de la Asociación de Indígenas y Comunidades Evangélicos de Pueblo Pilahuín en su búsqueda de disminuir los efectos de la crisis económicos, crean la CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO dentro de la Asociación; en lo cual se aportan con la cantidad de 1.000 dólares americanos cada socio que indica que la Caja cuenta con la suma de 15.000 dólares como parte inicial.

Posteriormente el 11 de agosto 2006 renace nuevamente la idea de Transformar en una COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VALLES DE LIRIO” LTDA. Lo cual designan una directiva de la Cooperativa para los trámites de aprobación del acuerdo ministerial de la dicha Cooperativa.

Durante varios meses de lucha contra la burocracia que presenta el MBS el 12 de julio de 2007 se legaliza la cooperativa, para que todos los socios y entidades financieras tengan la seguridad de que bajo el sistema cooperativista se encuentren hermanos para solucionar los problemas emergentes con verdadero sentido de solidaridad humana.

3.3.2. Base legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP Ltda. Es constituida Jurídicamente por acuerdo ministerial No. 00102 de julio 12 de 2007 firmado por el Sr. Eco. Milton Maya Díaz, Director nacional de Cooperativas, y publicado en el Registro Oficial No 008, se aprueba el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles de Lirio AICEP Ltda., inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden. 7025, de fecha julio 6 de 2007.

La cooperativa se regí mediante disposiciones legales que mencionamos a continuación:

- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
- Estatuto de Constitución Actualizado por la SEPS.
- Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria
- Ley de Régimen Tributaria Interno.
- Ley de Seguridad Social.
- Código de Trabajo.

3.3.3. Cobertura Geográfica

La Cooperativa “VALLES DEL LIRIO” Ltda. Abarca a tres Provincias del país como son:



Ilustración 3-11: Cobertura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio Ltda.2022.

Realizado por: Gualco. J, 2022.

- TUNGURAHUA, cuenta con 2.123 socios de los cuales el 98% son del sector Rural y el 2% al urbano marginal de la provincia.
- COTOPAXI, cuenta con 1.118 socios de los cuales el 83% son del sector Rural y el 27% al urbano marginal de la provincia.
- BOLIVAR, cuenta con 882 socios de los cuales el 65% son del sector Rural y el 35% al urbano marginal de la provincia.

3.3.4. Descripción de los productos y servicios

a) Productos de Ahorros

- **Ahorro a la vista.** - Está diseñado para nuestros socios y clientes con el fin de apoyar en el desarrollo económico, pagamos una tasa de interés del 2% con total disponibilidad a sus ahorros.
- **Ahorro Infantil Cofrecito.** - Está diseñada para todos los niños y jóvenes, quienes pueden abrir su libreta con costo mínimo de \$ 3.00. Esta cuenta tiene el fin de educar a los niños en los productos financieros.
- **Ahorro Plazo fijo** Está diseñado con el fin de que nuestros socios o clientes inviertan desde los 100 dólares en adelante, dependiendo el plazo y el monto pagamos hasta 12% de interés anual.

b) Productos de Créditos

- **Credi - desarrollo.** -Son créditos dirigidos a los productores con el fin promover y mantener la prosperidad o bienestar económico y social de los asociados.
- **Credi - juvenil.** - Son créditos dirigidos a los Jóvenes emprendedores de 16 a 22 años donde tienen esa iniciativa de emprender una micro empresa a su temprana edad como: crianza de cuyes, pollos, cerdos, truchas, engorde de ganado, artesanías, producción agrícola y negocio con el fin de desarrollo económico y frenar la migración con auto gestión para el sustento en la educación mediante la práctica puedan desarrollar las habilidades en el estudio.
- **Credi-ágil.** - Es un crédito inmediato dirigidos a los pequeños comerciantes con el fin de apoyar las iniciativas del comercio en el mercado local.
- **Credi-grupales.** - Son créditos dirigidos a grupos solidarios con iniciativas de producción y comercialización mediante la asociativa de la misma.

c) Servicios Complementarios:

- **Pago del bono (BDH).**- Es un beneficio monetario mensual de USD 50 a las personas de escasos recursos económicos, personas con discapacidades, personas de tercera edad, otorgados por el gobierno nacional.
- **Transferencias Interbancarios de dineros.** - Es una herramienta para aquellas personas que quieran transferir el dinero de cuenta a cuenta de cualquier banco o cooperativas a través de Sistema Nacional de Pagos del BCE.
- **Pagos de sueldos empleados públicos.** - Es un servicio para aquellas personas que cobran los sueldos públicos mediante la acreditación a la cuenta que mantiene en la cooperativa, a través de Sistema Nacional de Bancos del BCE.
- **Cobros y Recaudaciones de impuestos públicos.** - Es un servicio a la colectividad que se pueden pagar como: Planillas eléctricas, Pagos de servicios de Agua Potable, Pagos de Predios Rústicos
- **Otros servicios complementarios.** - (Cobros de SRI, IESS, Matriculación vehicular, Recaudaciones Planes Claro recargas electrónicos etc.

3.4. Objetivo de la propuesta

3.4.1. Objetivo general


Diseñar un sistema de control interno que proporcione eficiencia, eficacia y cumplimiento de normativas referentes a la colocación de créditos y el proceso de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Valles del Lirio AICEP, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, periodo 2019

3.4.2. Objetivo específico

- Establecer el marco teórico basado en conceptos recabados de varios autores al referente de Sistema de Control Interno que son consultados de citas bibliográficas con la finalidad de sustentar científicamente el trabajo de investigación.
- Determinar el marco metodológico mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación para determinar las causas de riesgos que existe en la institución realizando un análisis y evaluación de Sistema de Control Interno
- Diseñar el sistema de control interno para el manejo eficiente y eficaz del área de Créditos.

3.5. Cuestionarios de Control Interno al área de Crédito

Tabla 3-11: Ambiente de Control

		CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS		CI 1/5
Componente: Ambiente de Control				
N°	PREGUNTAS	VALORACION	EVIDENCIA SUSTENTARIAS	
1	¿El personal que colabora demuestra el compromiso con los valores éticos en el otorgamiento de crédito?	3	Si han cumplido existen actas de comités de crédito	
2	La Cooperativa cuenta con un código de ética aprobado por la máxima autoridad?	2	En la cooperativa no existe un código de ética solo si aplico al Manuel de crédito	
3	¿Las tomas de decisiones se realizan de acuerdo a valores éticos con integridad y responsabilidad?	3	Las máximas autoridades a veces si toman decisiones sin la observación de código de ética	
4	¿En la cooperativa existe auditorias o sistemas de control interno en el procesos de crédito y cobranza?	2	Dentro de la cooperativa no existe una auditoria especifica al proceso de crédito y cobranza	
5	Los directivos se identifican y analizan los riesgos potenciales que existen en la cooperativa?	2	Falta del personan profesionalización no han podido analizar e identificar los riesgos potenciales de la cooperativa	
Valoración Total		12		

Realizado por: Gualco, J, 2022.

Total, valoración

Promedio Valorado = _____

Total, Pregunta

12


$$\text{Promedio Valorado} = \frac{12}{5} = 2.40$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación:

De acuerdo a la escala de Valoración del cuestionario de control interno del componente Ambiente de Control, posee una valoración de 12 puntos el promedio de 2.40 que representa en la escala una calificación Deficiente.

Tabla 3-12: Evaluación de Riesgo

		CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS		CI 2/5
Componente: Evaluación de Riesgo				
N°	PREGUNTAS	VALORACION	EVIDENCIA SUSTENTARIAS	
1	¿Se respaldan los documentos de las transacciones del referente de crédito?	4	Si han cumplido existen actas de comités de crédito y archivos de las carpetas	
2	¿Los asesores de crédito toman decisiones solas para otorgar un crédito sin la autorización de comité de crédito?	4	Dentro de las asignaciones de crédito existe una política de acuerdos a los montos para otorgar un crédito	
3	¿Existen una rotación del personal en la cooperativa?	5	No existe la Rotación del personal de la cooperativa	

4	¿En la cooperativa existe auditorias o sistemas de control interno en el procesos de crédito y cobranza?	2	Dentro de la cooperativa no existe una auditoria especifica al proceso de crédito y cobranza
5	Los directivos se identifican y analizan los riesgos potenciales que existen en la cooperativa?	2	Falta del personan profesionalización no han podido analizar e identificar los riesgos potenciales de la cooperativa
Valoración Total		17	

Realizado por: Gualco. J, 2022.

Total, valoración

Promedio Valorado = _____

Total, Pregunta

17

Promedio Valorado = $\frac{17}{5} = 3.40$


5

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación:

De acuerdo a la escala de Valoración del cuestionario de control interno del componente Evaluación de Riesgo, posee una valoración de 17 puntos el promedio de 3.40 que representa en la escala una calificación satisfactoria.

Tabla 3-13: Actividades de Control

		CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS		CI 3/5
Componente: Actividades de Control				
N°	PREGUNTAS	VALORACION	EVIDENCIA SUSTENTARIAS	
1	¿Hay una separación de funciones incompatibles de acuerdo al manual de funciones para reducir los riesgos de errores?	3	Si han cumplido existen actas de comités de crédito y archivos de las carpetas	
2	¿En la cooperativa hay una rotación del personal en las funciones y tareas de los mismos?	2	Dentro de las asignaciones de crédito existe una política de acuerdos a los montos para otorgar un crédito	
3	¿La cooperativa tiene designado fondos de seguridad para los tiempos de la crisis?	2	Las máximas autoridades a veces si toman decisiones sin la observación de código de ética	
4	¿Existen políticas para otorgar un crédito?	4	Dentro de la cooperativa no existe una auditoria especifica al proceso de crédito y cobranza	
5	¿La cooperativa ha actualizado sistema de información de la estructura tecnológica?	4	Falta del personan profesionalización no han podido analizar e identificar los riesgos potenciales de la cooperativa	
Valoración Total		15		

Realizado por: Gualco, J, 2022.

$$\text{Promedio Valorado} = \frac{\text{Total, valoración}}{\text{Total, Pregunta}}$$

15


$$\text{Promedio Valorado} = \frac{15}{5} = 3$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación:

De acuerdo a la escala de Valoración del cuestionario de control interno del componente Evaluación de Riesgo, posee una valoración de 15 puntos el promedio de 3.0 que representa en la escala una calificación satisfactoria.

Tabla 3-14: Información y Comunicación

		CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS		CI 4/5
Componente: Información y Comunicación				
N°	PREGUNTAS	VALORACION	EVIDENCIA SUSTENTARIAS	
1	¿Dentro de la cooperativa existe intercambio de información de manera diligente entre todas las áreas de la cooperativa?	4	No todo al 100% en vista de que existe un sistema de información ya caducada	
2	¿Existe personal encargado para atender sobre de las quejas, sugerencias otras observaciones que exista sobre los personales de la cooperativa?	3	No hay un personal netamente designado para atender las quejas etc.	
3	¿La cooperativa suministra una buena información al órgano de control	4	Si hay una buena información para recabar o	

	existente dentro de las instituciones financieras?		reporte de buena información al ente de controles
4	¿La cooperativa posee páginas Web para publicar todas las actividades que se realizan en la cooperativa?	4	Actualmente la institución cuenta con página de las redes sociales
5	¿La cooperativa si informa a los personales nuevos que ingresan a laborar sobre de las planes, proyectos estrategias controles específicos que se deben aplicar los personales?	4	Por falta del personal en la capacitación no todo al 100% si cumple pero si hay la evidencias que capacita.
Valoración Total		19	

Realizado por: Gualco, J, 2022.

Total, valoración

Promedio Valorado = _____

Total, Pregunta

19

Promedio Valorado = _____ = 3.80


5

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación:

De acuerdo a la escala de Valoración del cuestionario de control interno del componente Evaluación de Riesgo, posee una valoración de 19 puntos el promedio de 3.80 que representa en la escala una calificación Muy Bueno

Tabla 3-15: Supervisión

		CUESTIONARIO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO ÁREA DE CRÉDITOS		CI 5/5
Componente: Supervisión				
N°	PREGUNTAS	VALORACION	EVIDENCIA SUSTENTARIAS	
1	¿Se realizan de manera oportuna la supervisión al personal que labora dentro de la cooperativa en las actividades que realizan los funcionarios de la cooperativa?	4	En vista de que no hay personal encargado en realizar las supervisiones no hay un personal encargado	
2	¿Los directivos encargados en la supervisión se identifican las debilites o fortalezas que existe en el procesos internos de la cooperativa?	4	No hay personal encargado en realizar las supervisiones no hay un personal encargado	
3	¿El personal encargado en la supervisión comunica oportunamente toda la deficiencia encontrada dentro de la institución?	4	Si hay una buena información de manera oportuna	
4	¿Existe una supervisión a los personales que laboran mediante la evaluación de las metas y visiones instituciones y las estrategias que posee la cooperativa?	3	La cooperativa no cuenta con un modelo o formato de para realizar dicha revisión o seguimiento	
5	¿Hay una supervisión a la cooperativa los controles de los entes reguladores del parte del estado ecuatoriano?	2	Hasta el tiempo actuales no han habido visitas de los órganos de control	
Valoración Total		17		

Realizado por: Gualco, J, 2022.

$$\text{Promedio Valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Pregunta}}$$

17

$$\text{Promedio Valorado} = \frac{17}{5} = 3.40$$


ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación:

De acuerdo a la escala de Valoración del cuestionario de control interno del componente Evaluación de Riesgo, posee una valoración de 17 puntos el promedio de 3.40 que representa en la escala una calificación Satisfactorio

3.6. Matriz de Hallazgos en el departamento de Créditos

Tabla 3-16: Matriz de Hallazgos

 VALLES DE LIRIO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZA		CI 1/1
	Componentes	Valoración	Calificación
Ambiente de Control	2.40	Deficiencias	
Evaluación de Riesgo	3.40	Satisfactorio	
Actividades de Control	3.00	Satisfactorio	
Información y Comunicación	3.80	Muy Bueno	
Supervisión y Monitorio	3.40	Satisfactorio	
Total			

Realizado por: Gualco, J, 2022.

Total valoración

$$\text{Promedio Valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Pregunta}}$$

15

$$\text{Promedio Valorado} = \frac{15}{5} = 3.20$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación:

El resultado obtenido de los cinco Componentes de Cuestionarios de Control Interno es 15 de acuerdo a la escala de Valoración y calificación de los componentes que representa una calificación Satisfactorio

Del análisis e interpretación que se realiza la cooperativa no determinado una política clara y procedimientos adecuados para control de salvaguardar los recursos financieros, materiales, y talento humano por la cual existe una debilidad que pueda afectar el cumplimiento eficiente de la operación financiera y administrativas por la cual no se ha podido cumplir los objetivos institucionales planteadas.

3.7. Contenido de la propuesta de políticas de control interno

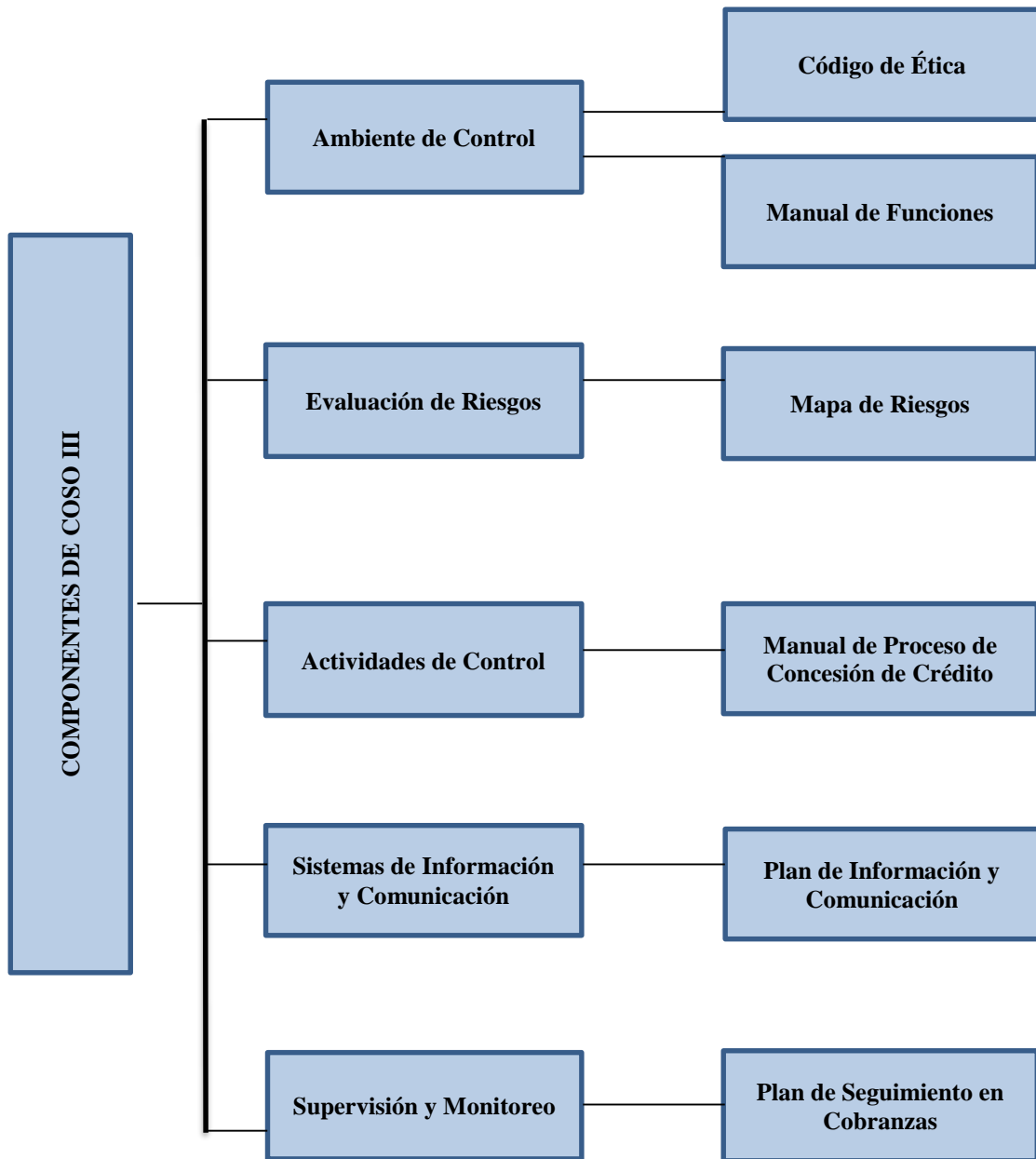


Ilustración 3-12: Contenido de la propuesta

Realizado por: Gualco, J, 2022.

3.8. Ambiente de control

3.8.1. Código de ética



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

TITULO I

GENERALIDADES

Misión y Visión Institucional

Nuestra Misión

Somos una entidad basada en principios cooperativos que impulsa el desarrollo socio económico de las provincias; ofreciendo productos y servicios financieros integrales, orientado a mejorar la calidad de vida de nuestros Socios, Clientes y la Sociedad en general.

Nuestra Visión

Ser una institución sólida, innovadora y en permanente crecimiento, en el mercado financiero, brindando gama de productos financieros, servicios de calidad y a bajo costo a los sectores vulnerables, siempre preservando el medio ambiente y contribuir al desarrollo económico, social y solidario del País.

DIFINICIÓN, ÁMBITO Y OBJETIVOS

Artículo 1.- Definición de Código de Ética

El presente documento es un código de ética que regule el comportamiento de los directivos, empleados, socios, clientes y público en general, con la finalidad de mantener una atmosfera adecuada para el correcto desarrollo de las actividades.

Artículo 2.- Ámbito de Aplicación

Este Código de Ética es de obligatorio para todos los integrantes de la cooperativa bajo cualquier modalidad de contratación que presten sus servicios en la cooperativa de ahorro y Crédito Valles del Lirio.

Artículo 3.- Objetivos

Establecer parámetros de comportamientos de los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores, para orientar y fortalecer la calidad y competitividad de sus actuaciones dentro del sistema financiero nacional, enmarcándolas dentro de principios éticos de conducta en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 4.- Fines

Para el cumplimiento del objetivo establecido por la institución para la creación de este cuerpo normativo, se deberán considerar los siguientes fines:

- a. Promover la confianza de sus socios y clientes, a través de la prestación de un servicio ágil y eficiente;
- b. Definir parámetros básicos para que los empleados, funcionario y directivos desarrollen sus tareas con la máxima transparencia.
- c. Orientar y prevenir, con educación ética, las conductas disfuncionales que pudieran facilitar la realización de desviaciones, actos fraudulentos o contrarios a las leyes.

Artículo 5.- Principios Generales:

- a. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones vigentes; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;
- b. Cumplir con la normativa interna de la Cooperativa, así como este Código de Ética, no sustituyen el buen criterio, el sentido común y la prudencia que deben tener los empleados en el desarrollo de sus actividades.
- c. Todas las actividades, operaciones y transacciones que realicen los integrantes de la Cooperativa, deberán estar regidas por los principios éticos establecidos en el presente Código.
- d. Guardar absoluta lealtad a la institución

- e. Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
- f. Obrar con buena fe, con lealtad y con diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la Ley.
- g. No intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o punibles o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la Cooperativa.
- h. Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por parte de funcionario
- i. Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.

TITULO II

VALORES INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA

Artículo. 6.- Valores Institucionales:

- a. **Honestidad** – Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos, con la verdad, rectitud y justicia.
- b. **Confianza.** El personal de la cooperativa debe ser que genera la seguridad, esperanza y firmeza financiera.
- c. **Compromiso.** Somos una organización que tiene la aptitud y actitud de colaboración con la sociedad, prestando servicios con empeño y cuidado con sentido de pertenencia.
- d. **Solidaridad** - Apoyamos el mejoramiento de calidad de nuestros empleados, socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad
- e. **Servicio.** - El personal de la cooperativa debe desarrollar nuestro trabajo con humildad, calidez humana y profesionalización por brindar el mejor servicio.
- f. **Trabajo en equipo.** - Brindar la mejor calidad en los servicios y en la atención para con los clientes internos y externos, todas las personas desarrollan sus labores de una cadena para lograr un objetivo común.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Seguridad**

Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.

- **Responsabilidad con la Comunidad**

Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, promoviendo sinergia entre la Cooperativa, su personal, los socios y clientes y el conjunto de la sociedad.

- **Respeto**

Se trata el amor y la pasión que tiene con los clientes y los trabajadores de la Cooperativa, para con los clientes, y los miembros de la institución.

- **Trabajo en equipo**

Brindar la mejor calidad en los servicios y en la atención para con los clientes internos y externos, todas las personas desarrollan sus labores de una cadena, para lograr un objetivo común.

TÍTULO III

NORMAS ÉTICAS DE LA COOPERATIVA

Artículo. 7.- Normas Éticas de la Cooperativa hacia la Comunidad:

- a. La Cooperativa reconoce y promueve el respeto a la dignidad de las personas, considerando su libertad y privacidad.
- b. Ninguna persona será discriminada.
- c. Todos están obligados a cumplir a cabalidad las leyes, reglamentos y disposiciones de los entes de control, así como la normativa del país.
- d. Los empleados de la Cooperativa, deberán observar una conducta leal en todas sus actividades.
- e. Deberán procurar un ambiente de trabajo armonioso, respetando a sus subalternos.
- f. La información debe ser veraz y ajustada a los lineamientos de los entes de control. Esta información, con las limitantes propias del negocio y de lo dispuesto en la ley, debe estar al alcance de todas las personas que conforman la institución.
- g. Los integrantes deberán abstenerse de hacer comentarios en cualquier medio personal o profesional.
- h. Ningún empleado, funcionario, directivo o colaborador podrá utilizar el nombre de la Cooperativa en actividades.
- i. Los empleados, funcionario, directivos y colaboradores deberán abstenerse de divulgar información confidencial de la Cooperativa.
- j. Los empleados, funcionario, directivos y colaboradores deben evitar desarrollar una actividad externa que pueda ser incompatible con sus funciones con la Cooperativa.
- k. Los empleados, funcionario, directivos y colaboradores no podrán realizar dentro de la Cooperativa, proselitismo político o expresiones religiosas de cualquier tipo.
- l. Ningún empleado, funcionario, directivo o colaborador podrá mantener relaciones comerciales o familiares, directa o indirectamente con clientes o proveedores de la Cooperativa.

TÍTULO III

OBLIGACIONES ÉTICAS ESPECÍFICAS

Artículo. 8.- Normas éticas de los directivos y administradores:

- a. Actuar con objetividad en la toma de decisiones, privilegiando el interés institucional de la Cooperativa y el cumplimiento de sus objetivos, sobre las conveniencias personales o de grupo.
- b. Respetar las atribuciones administrativas, legítimamente reconocidas de los estamentos internos y mantener en todo tiempo el principio de autoridad.
- c. Abstenerse de ejercer presiones para favorecer o perjudicar, a empleados, socios o clientes de la Cooperativa.
- d. Abstenerse de ejercer presiones para alterar reportes e información financiera, tanto de manejo interno como externo.
- e. Mantener una actitud respetuosa y de cordialidad, con todas las personas.
- f. Excusarse de participar en la deliberación y decisiones, en las que se encuentre directa o indirectamente favorecido, evitando así el conflicto de intereses.
- g. Mantener en todo momento una disposición positiva y respetuosa de los criterios contrarios, especialmente en las deliberaciones de temas asociados con el cambio, sea que estos sean sugeridos internamente o impuestos mediante regulaciones provenientes de autoridad competente.
- h. Respalda y mantener un equipo a su buen saber y entender personal, sean adoptadas por consenso y dentro de los procedimientos internos pertinentes.

Artículo. 9.- Normas éticas de los empleados, funcionarios, colaboradores

- a. Actuar con rectitud y honradez en el desempeño de sus funciones.
- b. Acatar las políticas y las disposiciones impartidas por los funcionarios competentes.
- c. Bajo ninguna circunstancia, evitar u omitir requerimiento legal o contractual, interno o de cualquier otra naturaleza.
- d. Desechar todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por otra persona.
- e. Evitar acciones que pudieran poner en riesgo los objetivos estratégicos de la Cooperativa, su patrimonio, o la imagen que se proyecta a la comunidad.
- f. Desarrollar idoneidad y disposición necesarias para el eficiente desempeño de sus funciones.
- g. Conducirse con tacto y cortesía en sus relaciones con sus superiores, pares y subordinados.
- h. Ejercer el cargo o la función con responsabilidad y profesionalidad.
- i. Respetar la integridad, eficiencia y profesionalidad como criterio para ingresar y ser promovido dentro de la institución.

- j. No aceptar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otra índole en el ejercicio de la función encomendada.
- k. Proteger y conservar los bienes y equipos de la cooperativa.
- l. Conducirse en todo momento con respeto y corrección, en su trato con el público.
- m. Observar, frente a las críticas del público, un grado de tolerancia concomitante con la imagen y acciones de la cooperativa.

Artículo. 10.- Normas éticas hacia los socios o clientes y respeto a las preferencias de los grupos de interés

- a. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un integrante dentro del segundo de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.
- b. No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la cooperativa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;
- c. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
- d. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;
- e. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;
- f. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.
- g. Se prohíbe el acoso verbal, físico, visual
- h. No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;
- i. Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables;
- j. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
- k. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
- l. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y,
- m. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este capítulo;
- n. Evitar presentaciones falsas de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, buscando únicamente acceder a mayor número de socios o clientes, pero afectando la buena imagen y seriedad de la institución.
- o. Brindar a nuestros socios y clientes soluciones integrales que atiendan a sus intereses, siempre que estos vayan acordes a los objetivos de desarrollo de la Cooperativa.

Artículo 11.- Normas éticas dentro del ambiente laboral:

- a. En las relaciones en el ambiente de trabajo, deberán procurarse mantener relaciones de cortesía y respeto, para que predomine el espíritu de equipo, la lealtad y la confianza.
- b. Se debe reconocer los méritos de todos los empleados para que tengan igualdad de acceso a las oportunidades, según las características, cualidades y contribuciones de cada funcionario.
- c. No se podrán adoptar decisiones que afecten la carrera profesional de los subordinados basadas solamente en consideraciones personales.
- d. Mostrar una permanente actitud de cooperación y de deferencia para con los clientes y socios en el desarrollo de las actividades asignadas, teniendo presente que están obligados a observar las instrucciones que sus superiores les hayan impartido. Similares actitudes deben mantener para con sus compañeros.
- e. Actitudes como, ocultar información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal: proporcionar datos falsos, inexactos y distorsionados.
- f. Para el envío de comunicaciones internas, se deberá respetar el nivel jerárquico, remitiendo una copia a los colaboradores.
- g. Se reprueba el acoso sexual,
- h. Ningún empleado podrá sufrir algún tipo de perjuicio por impedir o denunciar actos de acoso o intimidación.

Artículo 12.- Normas éticas con otras instituciones del sistema financiero:

- a. Competir con otras instituciones del sistema financiero nacional utilizando medios idóneos y cumpliendo a cabalidad normativa sea interna o externa.
- b. Mantener con las instituciones financieras una relación profesional,
- c. No efectuar comentarios que puedan afectar la imagen de otras instituciones financieras o contribuir a la divulgación de rumores sobre estas.
- d. No intentar obtener información confidencial de las instituciones financieras a través de medios impropios o ilícitos.
- e. Tratar a las demás instituciones del sistema financiero con el mismo respeto que la Cooperativa espera ser tratada.

Artículo 13.- Normas éticas con los proveedores de la Cooperativa:

- a. Se procurará que los proveedores con los que negocia la Cooperativa compartan los principios y valores.

- b. Evitar negociaciones comerciales con proveedores que no proporcionen toda la información necesaria o que tengan dudosa reputación en el mercado.
- c. En las negociaciones, deberá exigirse un trato equitativo y honesto.
- d. Se deberá abstener de comentar con los proveedores o cualquier persona ajena a la Cooperativa, debilidades observadas en otros proveedores.
- e. Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un servicio establecidos por la cooperativa.
- f. Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar el principio de invertir con prudencia, optimizar el destino de los recursos en beneficio de los socios y clientes.
- g. Para el cumplimiento del punto anterior se realizará una prolija selección y calificación de los proveedores.
- h. Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios o empleados.
- i. Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, ante tal situación, se deberá reportar inmediatamente a la Gerencia General.
- j. La información relativa a las adquisiciones tendrá el carácter de privada y confidencial;

TITULO IV

CONFLICTOS DE INTERÉS

Artículo 14.- Conflictos de Interés:

- a. Se entiende por conflicto de interés, toda situación o evento en el que los intereses de los integrantes de la Cooperativa, de manera directa o indirecta.
- b. Los empleados, funcionarios, directivos, representantes y colaboradores y sus familiares no deben mantener relaciones que afecten las actividades comerciales de la Cooperativa
- c. Los funcionarios involucrados en los procesos de crédito, deberán evitar el trámite de préstamos cuando por razones personales o de cualquier tipo, vieran influenciadas sus decisiones.
- d. La consideración anterior también deberá tomarse en cuenta por los funcionarios o empleados de las diferentes dependencias de la Cooperativa.
- e. Se deberá evitar mantener relaciones de nepotismo dentro de las dependencias de la Cooperativa.
- f. En caso de duda respecto a un caso que pueda ser considerado como conflicto de intereses, se deberá comunicar al superior inmediato para que se solvete cualquier duda.

- g. Los integrantes, deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de interés, o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familias o su círculo de amigos y conocidos.
- h. En el evento de tomarse una decisión por parte del funcionario y/o empleado encargado de la misma, bajo razones o motivaciones ajenas.
- i. Para prevenir éste tipo de situaciones los Directivos, Administradores y en general de la Cooperativa de tomar cualquier decisión frente a este caso. El impedimento se mantendrá vigente hasta tanto no cesen las condiciones que lo originaron o que el Consejo de Administración se pronuncie en sesión ordinaria o extraordinaria sobre el tema.
- j. La omisión de denunciar la existencia de un posible conflicto de interés, se tomará como una falta disciplinaria grave deberán tomar las decisiones administrativas y complementarias a que haya lugar.

TITULO V

SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA

Artículo 15.- Aspectos Generales:

Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa deberán observar una conducta acorde a las normas establecidas en este Código. Su incumplimiento los hará susceptibles de las sanciones laborales o penales que conlleven la gravedad de la falta.

Para la imposición de las sanciones se tomará en cuenta la gravedad evaluándola de acuerdo con la trascendencia.

En ningún caso, las personas facultadas para imponer sanciones, podrán utilizar este recurso, como medio de presión, para:

- a. Acelerar, retardar, decidir u ejecutar acciones contrarias a la ley, los reglamentos y regulaciones aplicables.
- b. Favorecer o perjudicar a empleados, socios y clientes.
- c. Omitir o alterar reportes e información emitida por la Cooperativa.


Artículo 16.- Sanciones:

La aplicación de las sanciones por la violación a las normas contenidas en este Código, para los integrantes con relación laboral, serán de responsabilidad. Para el caso de directivos y socios se sujetará a las normas previstas en el código:

- a. En el caso de los colaboradores con relación laboral de cualquier tipo, el incumplimiento de las normas de este Código.
- b. Para el caso de directivos y socios, se aplicará el procedimiento y sanciones establecidas en el Estatuto Social de la Cooperativa, para el caso de exclusión o expulsión.
- c. Los colaboradores con contratación civil, serán sancionados con multas o de ser el caso con la suspensión de su contrato, sin perjuicio de que el Gerente General pudiera iniciar otro tipo de acciones legales por efectos de este incumplimiento.

3.8.2. Manual de funciones

Tabla 3-17: Manual de funciones


		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Asamblea General	NIVEL:	Directorio
DESIGNADO POR:	Socios de la Cooperativa	DEPENDENCIA DE:	Socios de la Cooperativa
MISION DEL PUESTO: Es para seguir realizar las evaluaciones con los informes presentados por los diferentes departamentos de dirección y de control para tomar acciones de corrección sobre la gestión económica-financiera y administrativa que cada designación cumple dentro de la Cooperativa.			
COMPETENCIA DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none">➤ Responsabilidad por el crecimiento de la Cooperativa➤ Analiza y evalúa los datos proporcionados en los informes Consejo de Administración, Vigilancia, Gerencia, Auditoria Interna, para que los objetivos organizacionales se cumplan			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: La Asamblea General de los socios es la máxima autoridad de la cooperativa son elegidos como representantes de los socios cada uno de ellas por votación de los socios, durarán en sus funciones el periodo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos una sola vez.			

FUNCIONES:

1. Aprobar y reformar el estatuto social, y la normativa interna que tiene la institución financiera.
2. Elegir a los miembros de los consejos definidos por el estatuto
3. Remover a los miembros del consejo.
4. Aprobar o rechazar los estados financieros solicitados por la administración general u organismos de control.
5. El plan estratégico y el plan operativo.
6. Autorizar la adquisición de bienes inmuebles de la cooperativa, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno.
7. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa.
8. Decidir la distribución de los excedentes.
9. Resolver las apelaciones de los socios.
10. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones.
11. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;

Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-18: Consejo de Administración

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Consejo de Administración	NIVEL:	Directorio
DESIGNADO POR:	Asamblea General	DEPENDENCIA DE:	Asamblea General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Gerente General	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Gerencia, Asesorías y Consejo de Vigilancia
MISIÓN DEL PUESTO:			
Dirigir, supervisar, normar y administrar la gestión institucional a demás coordina la implementación de políticas institucionales para su desarrollo organizacional.			
COMPETENCIA DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad por la correcta administración y la buena marcha de la Cooperativa ➤ Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión. ➤ Supervisa a Gerencia General. ➤ Supervisado por Asamblea General de los socios. 			

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:


Es el órgano dirección de la cooperativa, sus miembros estarán integrados por 5 Vocales son elegidos en la Asamblea General. Posee todas las atribuciones administrativas, excepto de control y fiscalización, que se encomiendan al consejo de vigilancia.

FUNCIONES:

1. Cumplir los principios definidos en las normas internas y externas
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa según lo definido en las regulaciones;
3. Aprobar políticas institucionales permitiendo el crecimiento de la cooperativa.
4. Dictar los reglamentos de administración.
5. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios siempre y cuando se cumpla con los requisitos.
6. Sancionar a los socios bajo las disposiciones legales.
7. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario o removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria.
8. Nombrar al Gerente y fijar su retribución económica según lo que se define en lo pactado en el estatuto de la cooperativa.
9. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar. Fijar el monto determinando los funcionarios obligados a rendirlas.
10. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios.
11. Aprobar el plan estratégico.
12. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia
13. Resolver la afiliación o desafiliación a los organismos reguladores.
14. Conocer sobre los informes mensuales del Gerente.
15. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente.
16. Las demás atribuciones del presente reglamento.


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-19: Consejo de Vigilancia

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Consejo de Vigilancia	NIVEL:	Directorio
DESIGNADO POR:	Asamblea General	DEPENDENCIA DE:	Asamblea General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Oficial de Cumplimiento	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Gerencia, Oficial de Cumplimiento, Comité de Riesgos y Consejo de Administración.
MISIÓN DEL PUESTO:			
Dirigir, supervisar, normar y administrar la gestión institucional a demás coordina la implementación de políticas institucionales para su desarrollo organizacional.			
COMPETENCIA DEL PUESTO:			
➤ Responsabilidad por la correcta vigilancia de la Cooperativa en la toma de decisiones.			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:			
Constituye el órgano de fiscalización y control de las actividades del Consejo de la Cooperativa, del presente Estatuto y acrediten formación académica con auditoria o contabilidad.			
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombrar en su seno al presidente de consejo y el secretario. 2. Monitorear todas las actividades y transacciones económicas de la entidad. 3. Controlar a que se cumplan todas las normas que se basan legalmente. 4. Ejecutar todos los controles concurrentes de los procedimientos en cuanto en contrataciones. 5. Controlar y hacer cumplir a que se cumplan todas las observaciones y recomendaciones que les ha dado el auditor bajo las normas. 6. Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general de socios sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa. 7. Realizar observaciones de las resoluciones y decisiones en cuanto a que no sean de conformidad lo que se ha resuelto la asamblea bajo los criterios de la gerencia. 8. Requerir al presidente a que se incluya los puntos que crea conveniente siempre a que sean relacionados las funciones. 9. Efectuar arquezos de caja de manera sorpresiva y examinar a la contabilidad de todas las cuentas que se han hechos los movimientos contables con la finalidad verificar de acuerdo a la veracidad que están llevando la cooperativa 			


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-20: Presidente de la Cooperativa

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Presidente de la Cooperativa	NIVEL:	Directorio
DESIGNADO POR:	Consejo de Administración	DEPENDENCIA DE:	Consejo de Administración
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Ninguna	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Gerencia, Asesorías y Consejo de Vigilancia
MISIÓN DEL PUESTO: Establecer, coordinar y ejecutar las políticas y lineamientos generales, evaluando los resultados y controlando que todas las actividades de la Cooperativa se realicen dentro de los marcos legales establecidos.			
COMPETENCIA DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsabilidad por la correcta administración y la buena marcha de la Cooperativa 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: En la presente descripción se designa dentro de los vocales quienes eligen por lo tanto llamara presidente de Consejo de administración, en cuanto a representación será presidente de la Cooperativa para presidir las reuniones de la asamblea general y extras durara en sus funciones 4 años pudiendo ser reelegidos nuevamente.			
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la convocatoria para reuniones y presidir, orientar sobre los temas que se van a tratar dicha asamblea en cuanto en las reuniones de consejos. 2. Incluir en las elecciones con su voto los empates en las votaciones de asamblea general. 3. Suscribir junto con el Gerente todos los contratos correspondientes a su función documentos relacionados con la actividad económica de la Cooperativa. 4. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa. 5. Conocer las comunicaciones de los Organismos de Control remita e informar. 6. Presentar el informe anual a la Asamblea General de representantes y dar cuenta periódicamente de sus actividades al consejo de Administración 7. Incluir en su informe anual el cumplimiento de los principios de buen Gobierno. 			

Realizado por: Gualco, J, 2022.


Tabla 3-21: Gerente general

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Gerente General	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Consejo de Administración	DEPENDENCIA DE:	Consejo de Administración
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Todas las áreas	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
<p>MISIÓN DEL PUESTO:</p> <p>El Gerente General asume la representación LEGAL de la cooperativa. Responsable de ejecutar de manera eficiente buscando un adecuado manejo de los recursos humanos, materiales tecnológicos y financiero dentro de cada una de ello responde a planifica organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades de administración de la cooperativa</p>			
<p>COMPETENCIA DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para ser Gerente General de la cooperativa, deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objetivo social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo será contratado bajo el código civil. 			
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Representar legalmente, judicialmente y extrajudicialmente a la cooperativa con la conformidad a la ley y los reglamentos y el estatuto social de la Cooperativa. 2. Elaborar al Consejo de Administración las políticas, reglamentos internos y procedimientos adecuados siempre cuando sean necesarios. 3. Elabora y presentar al Consejo de Administración los planes estratégicos y los planes operativos anuales y los proformas presupuestarios los finales de cada año en curso para el ejercicio económico de siguiente año. 4. Realizar los informes financieros mensualmente al consejo y a la gerencia 5. Receptar los ingresos y renuncias voluntarias de los trabajadores también terminación de contratos de acuerdo con las políticas que determine el consejo de administración 			

6. Ejecutar la política salarial de los trabajadores en base a la disponibilidad de los recursos económicos.
7. Llevar de manera sistemáticas el registro de aportaciones en certificados de cada socio.
8. Orientar la gestión que se está realizando lo primero al consejo y luego a la Asamblea de Socios
9. Firmar los cheques de los Bancos conjuntamente con el Presidente de acuerdo lo que determine los reglamentos de la cooperativa, en caso a que se disponga las atribuciones a los siguientes administradores podrá delegar esta atribución a los jefes de sucursales y agencias de cada oficina.
10. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones dispuestas de los directivos;
11. Adquirir y buscar financiamiento para la cooperativa el monto que si ha autorizado los consejos y la asamblea.
12. Proporcionar los informes y los reportes requerida por los socios y los organismos de control que los ameritan;
13. Efectuar y seguir los procedimientos de un sistema de control interno para que asegure la gestión más eficiente y económicos de la institución,
14. Presenciar de manera obligatorio, a todas las reuniones de los consejos tanto de Administración y Vigilancia con la información necesaria sean requeridas.


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-22: Jefe de Agencia

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Jefe de Agencia	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:		LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
<p>MISIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Proyectar, establecer políticas de trabajo de manera eficiente , examinando en cuanto al control de las actividades que se realicen dentro de cada oficinas cumpliendo con normas de solvencia y prudencia financiera, busca la rentabilidad y desarrollo de su dependencia, además cumple y hace cumplir las políticas, las leyes, reglamentos y estatutos de la Cooperativa.</p>			
<p>COMPETENCIA DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
<p>DESCREPCIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Para ser Jefe de Agencia de la cooperativa, deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objetivo social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo</p>			
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborará proyectos de interés para organizaciones públicas o privadas, de ser el caso. 2. Será el encargado de ejecutar y desarrollar los proyectos viables, que se autoricen en la Cooperativa. 3. Será el responsable de entregar toda la documentación relacionada, con la Agencia. 4. Coordinará con Gerencia y Presidencia, todas las actividades de la Agencia. 5. Velara por el estricto cumplimiento de las disposiciones dadas desde Gerencia. 6. Estará bajo su responsabilidad todos los bienes muebles e inmuebles de tiene la Agencia. 7. Cumplir fielmente con el horario de trabajo 8. Apoyar y participar en las acciones estratégicas que orienten al personal a una filosofía de trabajo que busque el mejoramiento continuo de los procesos de la institución. 9. Presentar en forma mensual informes a Gerencia respecto al trabajo financiero, administrativo, contable, y gestiones legales emprendidas. 			


Realizado por: Gualco. J, 2022.

Tabla 3-23: Contador General

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Contador General	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Asistente y Auxiliares	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todos los administradores de Agencias
MISIÓN DE PUESTO:			
<p>Misión del puesto de contador es cumplir con las disposiciones y normativas emanadas de leyes, reglamento en concordancia con principios de contabilidad establecidas con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno con las operaciones económicas de la cooperativa.</p>			
COMPETENCIA DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Para ser contador General de la cooperativa, deberá acreditar título de tercer nivel contador público CPA y experiencia laboral en gestión económica de acorde con el objetivo social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo • Será contratado bajo el Código Civil, sin sujeción a plazo 			
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asesorar en materia contable al Gerente y demás Directivos de la Cooperativa, cuando lo soliciten; 2. Elaborar los estados Financiero; 3. Participar en la elaboración del Presupuesto Anual, conjuntamente con el Gerente; 4. Llevar el libro Mayor General, el libro Diario; 5. Realizar la liquidación de cuentas a socios; 6. Calcular las provisiones para el periodo económico 7. Sugerir la aplicación de políticas contables de acuerdo con los principios de Contabilidad; 8. Hacer conocer por escrito a Gerencia los movimientos mensuales de préstamos, ahorros y certificados de aportación; 9. Revisar los programas de trabajo e informes referentes a la ejecución presupuestaria; 10. Exigir diariamente la información básica, a los responsables sobre préstamos, ahorros, aporte, etc., y proceder de inmediato al control previo y contabilización; 11. Informar a sus superiores cualquier inquietud o hallazgos encontrados en proceso de operaciones financieras a tiempo, en caso de presentarse estos tipos de convenientes. 12. Cumplir con las tareas comunes de los contadores y las demás que le sean asignadas por la Ley, Reglamentos, y el Gerente. 			

Realizado por: Gualco, J, 2022.


Tabla 3-24: Contador General

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Auxiliar Contable	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Áreas de cajas y operaciones	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Contador General
<p>MISIÓN DEL PUESTO:</p> <p>Misión del puesto de contadores auxiliares es cumplir con las disposiciones y normativas emanadas de leyes, reglamento en concordancia con principios de contabilidad establecidas con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno con las operaciones económicas de la cooperativa.</p>			
<p>COMPETENCIA DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para ser Auxiliar Contable de la cooperativa, deberá acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objetivo social de la cooperativa y capacitación en economía social y solidaria y cooperativismo 			
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control de los comprobantes que se relacionan con sus diarios; 2. Llevar los auxiliares de Bancos; 3. Revisar y verificar el movimiento diario de Cajas y Registradoras; 4. Revisión y verificación de pagarés; 5. Revisar y verificar la cobertura de seguros sobre préstamos, 6. Realizar Conciliaciones Bancarias diarias y mensuales; 7. Realizare la Liquidación de intereses de los Certificados de Aportación y reparto de excedentes anuales; 8. Elaboración de roles de pago; 9. Elaboración de listados de Socios que tienen derechos sobre certificados y excedentes; 10. Realizar la declaración del impuesto a la renta de los empleados de la cooperativa; 11. Realizar arquezos de caja periódicos a pedido del Contador y Gerencia; 12. Realizar labores mecanográficas relacionadas con los asuntos contables de la cooperativa; y, 			

13. Las demás actividades solicitadas por el jefe inmediato, relacionadas con la naturaleza de su trabajo;
14. Elaborar cheques de gastos en forma diaria;
15. Elaborar los comprobantes de egresos que se relacionen con los gastos diarios;
16. Informes bancarios diarios;
17. Registrar diariamente los auxiliares de Bancos;
18. Llevar la tarjeta inventarios;
19. Elaboración de roles de pago, planillas de aportes al IESS y fondos de reserva;
20. Elaboración de la cobertura de préstamos en forma mensual;
21. Elaboración de listado de socios para efectos de pagos de intereses por Certificados de Aportación;
22. Llevar libros auxiliares; y,
23. Realizar otras actividades a pedido del contador.


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-25: Comité de Crédito

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Comité de Crédito	NIVEL:	Operativo
DESIGNADO POR:	Consejo de Administración	DEPENDENCIA DE:	Consejo de Administración
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Área de Crédito y Cobranzas	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	CONSEJO DE ADMINISTRACION, GERENCIA Y JEFES DE OFICINA
<p>MISIÓN DEL PUESTO:</p> <p>La misión del comité de crédito es realizar un análisis profundo de las solicitudes presentadas, una vez realizado los análisis conferir las resoluciones a las solicitudes puede ser de aprobación o rechazo de las solicitudes de crédito de los socios, de conformidad con las normas establecidas en el reglamento de crédito, una vez, analizadas y calificadas por el estamento técnico.</p>			
<p>COMPETENCIA DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
<p>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son los encargados del cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos con la finalidad de generar rentabilidad a la cooperativa. 			
<p>FUNCIONES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúan de las carpetas de solicitudes presentadas de los socios de acuerdo a las políticas estipuladas de la institución. 2. Nombran de entre sus miembros, de acuerdo al estatuto de la Cooperativa, al 3. Presidente, Secretario y vocal del comité 4. Cumplir y hacen cumplir el Reglamento de Crédito y demás normas Complementarias 			


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-26: Jefe de Crédito

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Jefe de Crédito	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Subordinado de la Gerencia	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
MISIÓN DEL PUESTO:			
Supervisar todas las operaciones de crédito y cobranzas y hacer cumplir las políticas, las leyes, reglamentos y estatutos de la Cooperativa.			
COMPETENCIA DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Se encarga de la administración del proceso del otorgamiento de créditos con la finalidad de mantener la operatividad de la institución financiera. 			
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las características financieras y morales de cada solicitante y dar su concepto en la solicitud de crédito; 2. Establecer que no sobrepase en la capacidad de pago del socio; 3. Ordenar en los casos que lo amerite, la certificación de datos por intermedio del Analista de crédito; 4. Registrar las garantías en el libro respectivo y pasarlas al comité de crédito para su estudio; 5. Registrar en el libro de control el monto del crédito aprobado por el comité y demás datos necesarios; 6. Su millar la documentación al auxiliar de crédito; 7. Llevar estadísticas de los préstamos 8. Atender información especializada y reclamos referentes a créditos 9. Asesorar y coordinar el trabajo de la sección de cobranzas para lograr la agilización de los sistemas de cobro y aplicación de lo establecido en el Reglamento de morosidad 10. Entregar un listado mensual de los socios morosos que deban pasar a cobro judicial, a Gerencia con su respectivo informe 11. Exigir, cobrar, acordar o transar con los socios morosos el pago de sus obligaciones aplicando el Reglamento de morosidad 12. Llevar el control de gastos y costos judiciales 13. Recibir de Caja General la documentación de préstamos 14. Liquidar la cuenta morosa que el socio deba cancelar 15. Fijar fechas y formas de entrega de los créditos aprobados por el Comité de Crédito, para la elaboración de cheques, y, 16. Las demás funciones inherentes a su cargo. 			


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-27: Asesores de Crédito

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Asesores de Crédito	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Subordinado del Jefe de Créditos	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
MISIÓN DEL PUESTO:			
Aplicar los procedimientos de otorgamiento y recuperación de cartera de créditos con la finalidad de mantener la operatividad de la cooperativa.			
COMPETENCIA DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Ser el ejecutor del proceso de otorgamiento de créditos y de los procesos necesarios para la recuperación de cartera vencida. 			
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las características financieras y morales de cada solicitante y dar su concepto en la solicitud de crédito 2. Establecer que no sobrepase en la capacidad de pago del socio 3. Ordenar en los casos que lo amerite, la certificación de datos por intermedio del Analista de crédito 4. Registrar las garantías en el libro respectivo y pasarlas al comité de crédito para su estudio; 5. Registrar en el libro de control el monto del crédito aprobado por el comité y demás datos necesarios 6. Su millar la documentación al auxiliar de crédito 7. Llevar estadísticas de los préstamos 8. Atender información especializada y reclamos referentes a créditos 9. Asesorar y coordinar el trabajo de la sección de cobranzas para lograr la agilización de los sistemas de cobro y aplicación de lo establecido en el Reglamento de morosidad 10. Entregar un listado mensual de los socios morosos que deban pasar a cobro judicial, a Gerencia con su respectivo informe 11. Exigir, cobrar, acordar o transar con los socios morosos el pago de sus obligaciones aplicando el Reglamento de morosidad 12. Llevar el control de gastos y costos judiciales 13. Recibir de Caja General la documentación de préstamos 14. Liquidar la cuenta morosa que el socio deba cancelar 15. Fijar fechas y formas de entrega de los créditos aprobados por el Comité de Crédito, para la elaboración de cheques, y, 16. Las demás funciones inherentes a su cargo. 			


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-28: Secretaria

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Secretaria	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Subordinado de la Gerencia	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
MISIÓN DEL PUESTO:			
Aplicar los procedimientos administrativos priorizando el cumplimiento de las actividades generales de la cooperativa.			
COMPETENCIA DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Es el personal de apoyo del área administrativa de la cooperativa despachando y entregando la información. . 			
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes 2. Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo o Comisión que corresponda 3. Tener la correspondencia al día 4. Llevar un registro de resoluciones de la asamblea general y de los consejos de administración, vigilancia o comisiones, según corresponda 5. Custodiar y conservar ordenadamente el archivo 6. Certificar la asistencia de los vocales de su respectivo Consejo para el pago proporcional de dietas mensuales 			


Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-29: Sistemas informáticos

 MANUAL DE FUNCIONES			
CARGO:	Sistemas informáticos	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Subordinado de la Gerencia	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
MISIÓN DEL PUESTO: Se encarga de la administración de los sistemas informáticos que posee la cooperativa, con la finalidad de salvaguardar los recursos de la cooperativa.			
COMPETENCIA DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo, Toma de decisiones y Negociación 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la administración y mantenimiento del sistema informático que posee la cooperativa con la finalidad de mantener niveles de seguridad en la institución financiera. . 			
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de programas y mantenimiento de los sistemas automatizados 2. Actualizaciones automáticas de programas 3. Multiplataforma 4. Accesible desde cualquier sitio 5. Personalizable 6. Seguridad 7. Menores costos de propiedad (TCO) 8. Sistema modular y parametrizable 9. Asesoría permanente 10. Plan contable definible por el usuario. 11. Plan general contable integrado. 12. Reportes confiables 			

Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-30: Cajas

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Cajas	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Subordinado de la Gerencia	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
MISIÓN DEL PUESTO: Se encarga de realizar las actividades relacionadas con el manejo de los recursos líquidos de la cooperativa, se encarga de los depósitos, retiros, transferencias y pagos de diversa índole.			
COMPETENCIA DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo. 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none"> • Registra los movimientos de las cuentas y servicios que requieran tanto los clientes como los socios. 			
FUNCIONES: <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de comprobantes de ingresos. 2. Reporte de saldos de bancos y flujos de efectivos diarios, mensuales y anuales al gerente. 3. Autorización del giro de cheques y transferencias del flujo de caja diaria, semanal mensual y anual. 4. Confirmar día a día si los ingresos se están efectuando conforme a lo 5. programado. 6. Pronosticar ventas y cobranzas a conciencia, consecuencia de estrategia de mercado. 7. Establecer todos los gastos operativos que tenga la empresa, como sueldos, pago a proveedores en general materiales, 8. renovaciones de equipos, etc. que permitan la operatividad del negocio. 9. Registrar todos los endeudamientos 10. Establecer el endeudamiento por concertar 11. El flujo de caja debe ser coherente con otros estados financieros proyectados. 12. Controlar el reporte de cartera. 			

Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-31: Atención al cliente

		MANUAL DE FUNCIONES	
CARGO:	Atención al cliente	NIVEL:	Administrativo
DESIGNADO POR:	Gerencia General	DEPENDENCIA DE:	Gerencia General
LÍNEA DE AUTORIDAD:	Subordinado de la Gerencia	LÍNEAS DE COORDINACIÓN:	Todas las áreas
MISIÓN DEL PUESTO:			
Se encarga de brindar información a los clientes y socios para que puedan dar solución de los aspectos solicitados para cubrir sus necesidades.			
COMPETENCIA DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al servicio al cliente, Comunicación efectiva, • Trabajo en equipo. 			
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:			
<ul style="list-style-type: none"> • Brinda las actividades de asesoramiento a los socios y clientes que visiten la cooperativa. 			
FUNCIONES:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar nuevos clientes 2. Tomar reclamos, quejas y sugerencias 3. Coordinar y reservar citas 4. Atender consultas de balances o estados de cuenta 5. Dar información sobre horarios de atención y disponibilidad de productos o servicios 			

Realizado por: Gualco, J, 2022.

3.9. Evaluación de riesgo

3.9.1. Mapa de riesgos

Tabla 3-32: Análisis matriz FODA

	ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
NEGATIVOS	Debilidades	Amenazas
	Falta de financiamiento para otorgamiento de créditos	Inestabilidad Política y económica del Estado
	Disminución de captaciones en los últimos semestres	Las nuevas regulaciones del organismo de Control
	Incremento de cartera de morosidad	La competencia de las instituciones financieras en el mercado
	Gastos de operaciones elevados	Insatisfacción de los socios y clientes con los productos y servicios
	Elevados gastos por obligaciones con el publico	Desempleo de la población en las zonas de influencias
	El personal de la institución es multifuncional.	Crisis económica de los socios y clientes
	El personal sin experiencia y falta de profesionalización en el ámbito financiero	Desconfianza de los socios por cierres de las entidades financieras
		Fortalezas
POSITIVOS	Gestión activa del gerente en captaciones de fondos	Posibilidad de establecer alianzas estratégicas ONG
	Relacionamiento del personal en dos idiomas	Sistemas Financiero conectados en línea
	Grado de confiabilidad en socio y clientes	Probabilidad de obtener nuevas fuentes de recursos
	Trayectoria de servicios de antigüedad en el mercado	Posibilidad de establecer nuevos productos financieros al mercado.
	Contamos con servicios complementarios de cobros, pagos, transferencias bancarias etc....	
	Ubicación en el sector Rural	
	Contamos infraestructuras propias en zona estratégico	

Realizado por: Gualco, J, 2022.

3.9.2. Matriz de riesgo



Áreas	Riesgo	Probabilidad			Impacto			Observación	Acción recomendada	Responsable
		Baja	Moderada	Alto	Menor	Moderado	Mayor			
Talento humano	Control de asistencia del personal		X			x		Actualmente el personal de la institución no aplica los valores éticos	Realizar una serie de capacitaciones a todo el personal sobre el Código de ética elaborado actualmente	Gerente y Directivos de la cooperativa
Talento humano	Control de asistencia del personal			x			X	El personal que labora no están cumpliendo las metas establecidas en vista de que no hay un seguimiento y supervisión al procesos	Aplicar indicadores de gestión para medir los resultados y fijar sanciones a dichos incumplimientos.	Gerente y Directivos de la cooperativa
Talento humano	Control de asistencia del personal							No se cumple el manual de funciones a cabalidad	Cumplimiento del manual de funciones.	
Crédito	Riesgo de Crédito			x			X	Riesgo de Impago	Cumplir con el proceso de otorgamiento donde se identifica si existe este tipo de riesgo	Gerente

Crédito	Riesgo de Crédito		X		x		Riesgo de Migración	Establecer mecanismos para integrarse al ambiente del socio	Gerente
Crédito	Riesgo de Crédito		X		x		Riesgo de exposición	se entiende como la incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.	Gerente
Crédito	Riesgo de Crédito		X		x		Riesgo de Colateral	Conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación.	Gerente
Operativo	Riesgo Operativo	x			x		Posibilidad que se produzcan pérdidas, debido a fallas o insuficiencias originadas de factor: Tecnología de Información	Realizar mantenimientos oportunos a los sistemas informáticos con fin de mantener su operatividad	Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente general
Operativo	Riesgo Operativo						Incumplimiento de los procesos	Deben realizarse acciones de supervisión a los procesos, en caso de	Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente General

									presentarse problemas se deberán capacitarse nuevamente en las acciones a realizar	
Operativo	Riesgo Operativo	x			x			Perdidas procedentes de eventos ajenos al control de la institución que alteran su impacto económico	Hacer una provisión para mantener la operatividad de la cooperativa.	Gerente General
Legal	Riesgo Legal		X			x		Probabilidad de que ocurran perdidas por falta de inobservancia e incorrecta aplicación de disposiciones legales, normativas e instrucciones emanados por el organismo de control	De acuerdo con la Ley corresponde velar por las amenazas del negocio, cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones, y resoluciones	Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente general
Legal	Riesgo Legal	x			x			Probabilidad de que ocurran riesgo por Sentencias o resoluciones judiciales o administrativas adversas	Revisar los antecedentes penales en forma periódica	Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente general
Legal	Riesgo Legal	x			x			Probabilidad de que ocurra riesgos por deficiente redacción de textos, formalización o ejecución de actos, contratos,	Se deberá emplear con lenguaje claro y preciso.	Consejo de Administración, Vigilancia y Gerente general


							transacciones no debidamente estipuladas		
Liquidez	Riesgo de Liquidez		X			x	Ausencia de una planificación financiera que permita la fluidez de los activos líquidos.	Colocar créditos a corto plazo para el retorno de las operaciones	Gerente General
Mercado	Riesgo de Mercado	x			x		Riesgo de variación precios de productos		Gerente General
Mercado	Riesgo de Mercado	x			x		Riesgo de cambios en el tipo de interés	Puede generar pérdidas por este particular a la empresa.	Gerente General
Mercado	Riesgo de Mercado		X			x	Riesgo de posicionamiento y aceptación del producto	la colectividad desconoce de los productos con aceptación en el mercado	Gerente General

Realizado por: Gualco, J, 2022.

3.10. Actividades de control

3.10.1. Manual de proceso de concesión de créditos

Tabla 3-33: Manual de procesos

		MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO: Otorgamiento de créditos			
No.	Actividades	Responsable	Observación
1	Necesidad de contratar un crédito.	Socios	
2	Entrevista con el encargado de créditos para conocer los diferentes productos.	Asesor de negocios	
3	Se definen los requisitos que deben presentarse para el crédito	Asesor de negocios	
4	Revisión de la documentación presentada por los socios.	Asesor de negocios	
5	Decisión según la documentación presentada se define si puede ingresarse la carpeta al proceso.	Asesor de negocios	
6	Registro y Control de la documentación en el área operativa.	Personal operativo	
7	Según la documentación presentada se procede a tomar la decisión	Personal operativo	
8	Registro en el Buró para definir si existen posibilidades de acceder al crédito.	Personal operativo	
9	Si tiene una clasificación aceptable se procede a tomar la mejor decisión para la cooperativa.	Personal operativo	
10	Registro para que sea incluida la carpeta a la comisión de créditos	Personal operativo	
11	Planificación de Ruta para visitar e inspeccionar el domicilio del socio y poder tener la información para el proceso de cobranza.	Asesor de crédito	
12	Confirmación Telefónica de las personas colocadas como referencia del socio	Asesor de crédito	

13	Análisis Final de la información dada por el socio a fin de conocer si es probable de entregar el crédito.	Asesor de crédito	
14	Registro Comité de Crédito para permitir el desarrollo de las actividades.	Comité de Créditos.	
15	Tabla de Amortización elaborada para ser presentada a los socios y se pueda firmar el crédito en esas condiciones.	Socios	
16	Legalización del Pagare con la firma de las partes.	Socios	
17	Entrega de Fondos en la caja de la cooperativa.	Socios Cajera	
18	Registro en el sistema informático de la cooperativa.	Cajera	

Realizado por: Gualco, J, 2022.

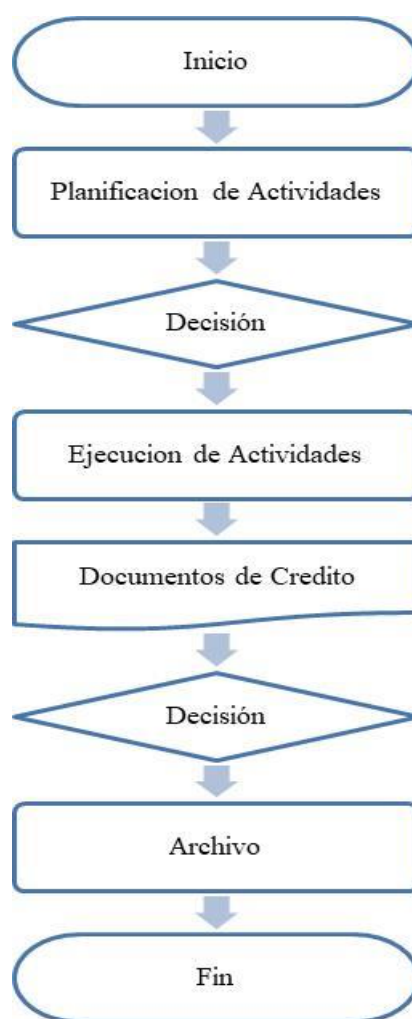



Ilustración 3-13: Proceso de Asesores de Crédito

Realizado por: Gualco, J, 2022.

Tabla 3-34: Asesores de créditos

		MANUAL DE PROCESOS	
PROCESO: Asesores de créditos			
No.	Actividades	Responsable	Observación
1	Planificación de Actividades que se van a desarrollar en el día.	Socios	
2	Decisión sobre la priorización de actividades.	Asesor de negocios	
3	Ejecución de Actividades, plasmando los resultados en un informe que debe ser presentado al principal.	Asesor de negocios	
4	Documentos de Crédito deben ser archivados adecuadamente.	Asesor de negocios	

Realizado por: Gualco, J, 2022.




Ilustración 3-14: Procesos de los Asesores de Crédito

Realizado por: Gualco, J, 2022.

3.11. Sistemas de Información y Comunicación

3.11.1. Plan de Información y Comunicación




 PLAN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
No.	Cargos	Información
1	Asamblea General de Socios	Actas de las asambleas que se den en la cooperativa.
2	Consejo de Vigilancia	Los informes y actas propias de este consejo.
3	Oficial de Cumplimiento	Los informes y actas propias de este consejo
4	Consejo de Administración	Los informes y actas propias de este consejo
5	Gerencia General	Memorándums, informes de las diferentes áreas, estados financieros, información externa cuando es requerido por los organismos de control o clientes.
6	Jefaturas de Agencia	Informes de la gestión y resultados de las diferentes áreas que posee la cooperativa
7	Secretaria	Memorándums e información externa presentada en la correspondencia.
8	Sistema Informáticos	Informes de mantenimiento y memorándums de requerimientos.
9	Comité de Crédito	Informes de comité de créditos.
10	Asesores de Crédito	Informes de procesos de créditos
11	Contador	Estados financieros, indicadores financieros, informes del área contable.
13	Cajeras / atención al cliente	Arqueos de caja y reportes de caja.

Realizado por: Gualco, J, 2022.

3.12. Supervisión y monitoreo

3.12.1. Plan de seguimiento en cobranzas

Tabla 3-35: Recuperación de créditos

		PLAN DE SEGUIMIENTO DE PROCESO COBRANZA	
PROCESO: Recuperación de créditos			
No.	Actividades	Responsable	Observación
1	Verificación deudores que están en mora y se establezcan cuantos días no han cubierto sus pagos.	Asesor de negocios	
2	Reporte de deudores que deben ser analizados de forma continua.	Asesor de negocios	
3	Notificar mediante Llamadas Telefónicas a los socios que tienen deudas.	Asesor de socios	
4	Una vez entregado el reporte se procede a tomar la decisión si se realiza el pago en ese momento.	Socios	
5	Cuando no se ha cubierto el pago se procede a entregar la notificación escrita	Asesor de negocio	
6	Una vez entregado el reporte se procede a tomar la decisión si se realiza el pago en ese momento.	Socios	
7	Pago Ingreso al Sistema	Asesor de negocio	
8	Archivo de las notificaciones para evidenciar el proceso de cobranza.	Asesor de negocio	

Realizado por: Gualco, J, 2022.

CONCLUSIONES

- En este estudio se realizaron las consultas bibliográficas con la finalidad de direccionar el desarrollo del trabajo de titulación, puedo concluir que existe material bibliográfico de diversos autores que permiten la construcción de los contenidos presentados en el documento, sirviendo de base para el desarrollo del marco propositivo, adicionalmente se revisaron los antecedentes investigativos de temas similares como sustento de una investigación no experimental.
- Se Aplicaron los instrumentos de investigación como son la encuesta, entrevista y observación para la obtención de datos sobre el manejo de la institución financiera, también se pudo evaluar el sistema de control interno de la Cooperativa, adicionalmente donde se definen sus falencias y amenazas que deben ser atendidos de las actividades que fortalecen a la entidad.
- Se elaboró un sistema de control interno en base a las necesidades, generando documentos donde se definen los controles necesarios, que pueden ser aplicados en caso de una auditoria o procesos de verificación.

RECOMENDACIONES

- El presente documento puede ser empleado como fuente de consulta que permita no solo la elaboración del marco teórico de nuevos procesos de investigación sino el desarrollo de la propuesta, cabe destacar que puede ser considerado como un antecedente investigativo.
- Se aplicó los instrumentos de investigación donde se conoció las deficiencias; por ende, se recomienda la verificación de los hechos para efectuar diagnósticos posteriores sobre la administración de la cooperativa.
- Socializar sobre el sistema de control interno a los empleados de la cooperativa presentado como propuesta del trabajo de titulación, para posteriormente se podrán evaluar otras herramientas a fin de generar confianza en la institución del sistema financiero.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Ley orgánica de economía popular y solidaria*. Recuperado de: <https://www.bce.ec/images/transparencia2018/juridico/leyorganicadeeconomiapopularysolidaria2.pdf>
- ASCOOP. (2020). *Origen de la cooperativa*. Recuperado de: <https://ascoop.coop/historia-del-cooperativismo-mundial/>
- Dominicano, B. (2015). *Foro empresarial impulsa*. Recuperado de: <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>
- Fincowsky, E. (2009). *Organización de empresas*. México: Mcgraw-Hill-Interamericana Editores S.A DE C.V.
- Gaitán, R. E. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gardey, P. (2016). *Definición de cooperativismo*. Recuperado de: <https://definicion.de/cooperativismo/>
- Hagan, C. (2019). *Elementos de diagrama de flujo*. Recuperado de: https://techlandia.com/cuales-son-elementos-diagrama-flujo-lista_474546/
- Laura, C. (1992). *Técnicas actuales de la investigación*. México: Person
- Mantilla, B. (2005). *Control interno informe Coso* (4ª ed). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mondello, C. (2008). *Auditoría de información financiera*. Buenos Aires: Grupo Norma.
- Ohlin, B. (2010). *Cartera de crédito*. Recuperado de: https://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_DE_CREDITO.htm
- Paca, V. (2019). *Diseño de un sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda. del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2016*. (Trabajo de titulación, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8978>
- Sagñay, M.. (2019). *Diseño de un modelo de control interno basado en el COSO III a la COAC "Fernando Daquilema" Ltda., matriz Riobamba* (Trabajo de titulación, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11586>
- Uribe, J.. (2015). *Plan de Negocio para pequeñas empresas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Valencia, J. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Yumisaca, V. (2019). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa PEISOL S.A., del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos*. (Trabajo de titulación, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11672>



ANEXOS

ANEXO A: ATENCIÓN AL ÁREA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO LTDA.



ANEXO B: OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE JEFATURA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VALLES DE LIRIO LTDA.





epoch

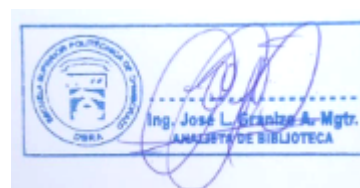
**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 24 / 08 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JUAN MANUEL GUALLCO PUNINA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a optar: LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA- CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1721-DBRA-UPT-2022