



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSGRADOS

Tema:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magíster en
Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros**

Línea de Investigación:

**GERENCIA, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y/O CONTROL DE
EMPRESAS**

Autor:

Juan Ernesto Inga Guzmán

Director:

Ing. Nelson Danilo Bombón Orellana

Ambato – Ecuador

Diciembre 2023

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **JUAN ERNESTO INGA GUZMÁN**, con cédula de ciudadanía 0604120998, autor, del trabajo de graduación titulado: "**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS**", previa a la obtención del título de **Magíster en Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros** en la **Oficina de Posgrados**

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, diciembre 2023



Juan Ernesto Inga Guzmán

CC. 0604120998

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA TOMA DE DECISIONES ADMINISTRATIVAS

Línea de Investigación:

Gerencia, planificación, organización, dirección y/o control de empresas

Autor:

Juan Ernesto Inga Guzmán

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg.

f.

**CALIFICADOR**

Veronica Leonor Peñaloza Lopez, Ing. PhD.

f.

**CALIFICADOR**

Elva Aidee Llerena Barreno, Ing. Mg.

f.

**CALIFICADOR**

Juan Carlos Acosta Teneda, P. Ph.D.

f.

**DIRECTOR DE CENTRO DE POSGRADOS**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.


Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Ambato
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

Ambato – Ecuador

Diciembre 2023

DEDICATORIA

En el transcurso de la vida y en el tiempo de preparación profesional de MSC. EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS, me he encontrado con tiempos y momentos muy dolorosos, a pesar de estas circunstancias con fe, esperanza y dedicación para lograr el objetivo trazado, por tal este trabajo se lo dedico a Dios por darme la fuerza necesaria, a ti padre Joaquín Inga(+) que en medio de mi caminar de este proyecto te vi partir al descanso eterno, y desde el cielo me diste fuerza para seguir adelante, a ti madre, hermano, hermanas quienes me brindaron sus apoyo incondicional.

Juan Ernesto Inga Guzmán

AGRADECIMIENTO

Mi inmensa gratitud a Dios por cada una de las bendiciones, a la prestigiosa Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato quien me abrió las puertas y a través de sus docentes me impartió conocimientos técnicos, profesionales, principios y valores éticos, en especial un agradecimiento profundo al Ing. Nelson Danilo Bombón Orellana por dedicar su tiempo para direccionar el presente proyecto de investigación.

A la institución y Recurso Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia Riobamba, por la apertura y facilidad necesaria que permitió el desarrollo del trabajo.

Juan Ernesto Inga Guzmán

RESUMEN

La importancia del sistema de control interno dentro de una organización radica en evaluar aquellos procedimientos y herramientas para la toma de decisiones administrativas. Es por ello, que la investigación determina el nivel del cumplimiento de los procedimientos de créditos, falta de compromiso del talento humano durante la entrega de créditos, análisis técnico de la información financiera del socio, análisis exhaustivo de información e historial crediticia, el incumplimiento a las políticas determinadas por la institución. Por lo tanto, la evaluación del control interno ayuda a una mejor toma de decisiones para el manejo de los créditos. En tal sentido, el objetivo general del estudio es evaluar el sistema de control interno al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, para el mejoramiento en la toma de decisiones administrativas. Con lo cual, la metodología de investigación es descriptiva, de campo y con un enfoque cuali-cuantitativo, porque se busca analizar la situación real de la gestión de crédito para la revisión del trabajo, aplicándose el método probabilístico con muestreo aleatorio simple, que permite tratar la información obtenidas de las fuentes primarias. Con los resultados esperados de la evaluación del sistema de control interno, se puede mejorar la toma de decisiones administrativas e incrementar la gestión de proceso de créditos por los involucrados dentro del área objeto de estudio.

Palabras clave: control interno, gestión de crédito, administrativa, riesgos, planificación, dirección.

ABSTRACT

The importance of the internal control system within an organization lies in evaluating those procedures and tools for administrative decision-making. Therefore, the research determines the level of compliance with credit procedures, lack of commitment of human talent during the delivery of loans, technical analysis of the partner's financial information, comprehensive analysis of data and credit history, and non-compliance with the policies determined by the institution. Therefore, the evaluation of internal control helps to make better decisions for credit management. In this sense, the study's general objective is to evaluate the internal control system of the credit department of Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Riobamba Agency, to improve administrative decision-making. Therefore, the research methodology is the descriptive field, with a quality-quantitative approach because it seeks to analyze the actual situation of the credit management for the review of the work, applying the probabilistic method with simple random sampling, which allows treating the information obtained from primary sources. With the expected evaluation results of the internal control system, it is possible to improve administrative decision-making and increase the credit process management by those involved in the area under study.

Keywords: Internal control, evaluate, procedures and decision making.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE	5
1.1 Control Interno.....	5
1.2 Análisis de los métodos para la evaluación del Sistema de Control Interno	15
1.3.Caracterización de la gestión crediticia para la toma decisiones administrativas	20
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	29
2.1 Tipo y enfoque de investigación	29
2.2 Modalidades de la investigación.....	30
2.3 Población y muestra	31
2.3 Métodos e instrumentos	31
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
3.1 Evaluación del Sistema de Control Interno en el departamento de Crédito	50
3.2 Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el departamento de Crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.	50
3.3 Análisis de los resultados del diagnóstico del Sistema de Control Interno ..	89
CONCLUSIONES.....	90
RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFÍA	93
Anexos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuestionario de Control Interno.....	17
Tabla 2. Personal del área de créditos.....	31
Tabla 3. Niveles de Aprobación de créditos	41
Tabla 4. Niveles de Riesgo y Confianza.....	47
Tabla 5. Cuestionario de control interno Ambiente de Control	55
Tabla 6. Escala de riesgo y confianza.....	57
Tabla 7. Cuestionario de control interno Evaluación de Riesgos	61
Tabla 8. Escala de riesgo y confianza.....	62
Tabla 9. Cuestionario de control interno Actividades de Control.....	66
Tabla 10. Escala de riesgo y confianza.....	68
Tabla 11. Cuestionario de control interno información y comunicación.....	72
Tabla 12. Escala Riesgo y confianza	73
Tabla 13. Cuestionario de control interno Supervisión y Monitoreo	76
Tabla 14. Escala riesgo y confianza.....	77
Tabla 16. Matriz de riesgos departamento de crédito	79

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Componentes de Control Interno.....	11
Cuadro 2. Relación entre Objetivos y Componentes de Control Interno	12
Cuadro 3. Tipos de Riesgo.....	25
Cuadro 4. Sistema de Información Contable.....	33
Cuadro 5. Proceso Crediticio.....	43
Cuadro 6. Categorías de Riesgo	46
Cuadro 7. Cuestionario de control interno Integridad y valores éticos	51
Cuadro 8. Cuestionario de control interno atmósfera de confianza	52
Cuadro 9. Cuestionario de control interno competencia profesional	52
Cuadro 10. Cuestionario de control interno Filosofía y estilo de dirección	53
Cuadro 11. Cuestionario de control interno Asignación de autoridad y responsabilidad	54
Cuadro 12. Cuestionario de control interno Objetivos y políticas	58
Cuadro 13. Cuestionario de control interno Identificación de Riesgos	59
Cuadro 14. Cuestionario de control interno Unidad de Auditoría Interna	60
Cuadro 15. Cuestionario de control interno identificación de procedimientos	63
Cuadro 16. Cuestionario de control interno de Información Financiera.....	64
Cuadro 17. Cuestionario de control interno Manuales de Procedimientos.....	65
Cuadro 18. Cuestionario de control interno Calidad de la Información	69
Cuadro 19. Cuestionario de control interno Sistema de información.....	70
Cuadro 20. Cuestionario de control interno Comunicación	71
Cuadro 21. Cuestionario de control interno Actividades de Supervisión	74
Cuadro 22. Matriz de riesgos	78
Cuadro 23. Matriz del Plan de mitigación.....	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cartera de Crédito SFPS	20
--	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de Crédito.....	100
Anexo 2. Flujograma para las Operaciones de Crédito	102

INTRODUCCIÓN

El control interno se considera una herramienta fundamental ante los posibles riesgos y problemas de corrupción o fraude a los que están expuestos todo tipo de empresa independientemente del tamaño o actividad a la que se dedique, permite medir la eficiencia y eficacia con la que se efectúan las operaciones en cada uno de los procesos ya sean estos administrativos u operativos, por tal motivo es indispensable implementar un sistema de control interno adecuado para cada empresa, convirtiéndose así en una pieza clave para la toma de decisiones correctas y oportunas con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos establecidos por las entidades.

Este estudio se centra en evaluar el control interno en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Su objetivo es identificar las razones detrás de las deficiencias que afectan a la entidad financiera, como el incumplimiento de los procedimientos de crédito, la falta de compromiso del personal en la entrega de créditos, la insuficiente evaluación de la información financiera de los socios, la falta de análisis exhaustivo de la información crediticia e histórica, la ausencia de seguimiento a las inversiones y la recuperación de la cartera, así como la falta de dirección en el destino de los créditos. El propósito es encontrar soluciones concretas para mejorar estos procedimientos y beneficiar tanto a la cooperativa como a sus socios.

La finalidad de esta investigación es evaluar el sistema de control interno mediante el método COSO I, mediante el análisis de cada componente mediante cuestionarios que nos permita recabar información en el área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, de esta manera determinar el nivel de riesgo que existe en cada componente para posteriormente proponer un plan de mitigación que sirva de guía para corregir y mejorar los procesos crediticios mediante estrategias o medidas que al implementar disminuyan dichos riesgos y a la vez

permitan la toma de decisiones administrativas oportunas y acertadas en beneficio de sus metas propuestas.

Para dar cumplimiento al tema propuesto en el presente trabajo de investigación, se realiza la siguiente interrogante ¿Cómo mejorar la información del área de crédito para la toma de decisiones administrativas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.?

Mediante la evaluación del sistema de control interno en el área de créditos, se puede mejorar la información para la toma de decisiones administrativas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.

En función de lo planteado el objetivo principal es evaluar el sistema de control interno al departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, para el mejoramiento en la toma de decisiones administrativas.

Lo cual, se lleva a cabo mediante la contextualización teórica de los fundamentos del sistema de control interno para la toma de decisiones; Diagnosticar el nivel del cumplimiento de los procesos de crédito a través de cuestionarios de control interno COSO I dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba; Determinar el grado de cumplimiento del área de crédito para el análisis del resultado mediante la evaluación del sistema de control interno en la toma de decisiones administrativas.

El presente proyecto se enmarca a los tipos de investigación descriptiva con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Cuantitativo, esta medición proporciona resultados numéricos a la información obtenida de la institución nos permite dar conclusiones, análisis e interpretación y medición de estos; cualitativo es porque se recolecta datos investigativos sin medición numérica para comprobar las preguntas de la presente investigación que condujo hacia un análisis de interpretación y mediciones cualitativas.

En dicho tema de investigación se aplica la investigación de campo, lugar en la cual se realizó la recopilación de información y verificación en el mismo, lugar donde se

produce los acontecimientos; bibliográfica fundamentada en la recopilación de información teórica de diversos libros, publicaciones de artículos científico de diferentes autores; descriptiva porque se aplicó a la realidad en cuanto a los hechos, personas que se dieron en la área operativa y administrativa con relación a procesos de créditos y documental porque baso en documentación de revistas y periódicos. Las técnicas utilizadas para la investigación son: las encuestas basadas en un cuestionario aplicadas a los recursos humanos, socios y clientes de la institución que está involucrado en el área.

A causa de una mala gestión del proceso crediticio, da lugar al incremento de la morosidad, variación en la liquidez, incumplimiento de objetivos, entre otros. La evaluación del control interno coadyuva a una mejora continua en cualquier tipo de empresa, lo cual, permite optimizar sus procesos y detectar riesgos de forma oportuna, es por esta razón la importancia de aplicar dicha evaluación a todo el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, al considerar que la gestión de procesos es la clave para proteger y salvaguardar los intereses de la cooperativa, y a la vez crear un ambiente confiable para los socios y clientes de la institución.

No se ha realizado anteriormente el tema de investigación a la Cooperativa objeto de estudio por tanto se considera viable, se cuenta con la apertura y la disponibilidad de la información pertinente y necesaria, la colaboración del personal involucrado dentro del área de créditos tanto administrativo y operativo, Existe suficiente material bibliográfico en relación con el sistema de control interno para la ampliación, análisis e interpretación de resultados de la investigación con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos.

Se cuenta con el asesoramiento de tutor de la investigación, y dentro del campo profesional que brinde apoyo sostenible para conseguir un desarrollo eficiente de dicho trabajo, también, cuenta con el acceso a la información dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.

El presente estudio se ofrece como punto de partida o instrumento para nuevos proyectos de investigación, para mejorar posibles malos manejos en los procesos administrativos y operativos que les impida lograr el cumplimiento de los objetivos en el área de créditos.

CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE

1.1 Control Interno

Estupiñán (2016) menciona “El Control Interno es un proceso, el cual, se desarrolla en conjunto: la gerencia, el consejo de administración y el resto del personal de cada entidad, diseñado específicamente para garantizar la seguridad dentro de la empresa. Las tres siguientes categorías de objetivos” (p. 36).

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Suficiencias y confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Meléndez J. (2016) señala “El control Interno se realiza mediante diversos niveles, en los cuales la gerencia, directores y los auditores internos de la entidad apoyan para que el sistema de control interno en su conjunto funcione con efectividad, eficiencia y economía” (pág. 21).

Camacho, Toapanta & Gil (2017) indica “La aplicación del Control interno dentro de una empresa, comprende la organización sistemática del trabajo administrativo y de cada uno de sus procedimientos, con el objetivo de prevenir posibles errores o fraudes. La principal finalidad del control interno es tomar acciones preventivas o correctivas que permita asegurar una adecuada toma de decisiones.”

Mendoza, García, Delgado, & Barreiro (2018) mencionan “Un Control interno bien aplicado contribuye a obtener una gestión óptima, genera beneficios para la administración de la entidad en todos los niveles, procesos y actividades desde su implementación, ayuda a combatir la corrupción, tributa al logro de objetivos y rentabilidad y facilita el aseguramiento de información financiera confiable mediante el cumplimiento de leyes y normas vigentes.”

Importancia del Control interno

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018) indica:

El Control interno sería de mucha importancia para una organización, mediante este, se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se logre según lo planificado”. La implementación de un adecuado control interno permite a toda entidad, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas son realizadas con eficiencia, eficacia y economía, estos indicadores son elementales en la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados. Por lo tanto, el control interno es importante dado que:

- ✓ Se establecen medidas para mejorar y/o corregir las actividades, de tal forma que se cumplan con los objetivos propuestos.
- ✓ Las normas, políticas y procedimientos se pueden aplicar en todos los niveles de la organización
- ✓ Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro
- ✓ Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Camacho, Toapanta & Gil (2017) Señala que “La evaluación del sistema de control interno tiene como propósito disminuir el nivel de fraudes y desfalcos de fondos en la institución por falta de control en sus actividades de operaciones. Lo cual, puede ser superado mediante la aplicación de una serie de recomendaciones que contribuya a mejorar y perfeccionar sus actividades operacionales.”

Es importante implementar un adecuado sistema de control interno que conlleve a detectar fraudes o errores en todos los niveles de la organización y a su vez optimizar la utilización de recursos con calidad con la finalidad de alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, que permita lograr el cumplimiento de objetivos de cada institución.

Evolución del control interno

Según Estupiñán (2016) “la evolución del control interno se ha venido dando de acuerdo a los cambios tecnológicos, las aplicaciones económicas y por la llamada globalización, las organizaciones evolucionan rápidamente y por ello los riesgos y, por ende, los controles han tenido que modificarse.”

Esta evolución que se evidencia en la actualidad se relaciona al cambio tecnológico que hace años atrás se experimenta a nivel mundial, dado a las necesidades para un mejor control y una mayor eficiencia en cada una de las actividades dentro de las organizaciones, que permite a su vez un ahorro de tiempo.

Objetivos del control Interno

Estupiñán (2016) menciona:

Entre los objetivos del control interno es apoyar al cumplimiento de los objetivos, además, que mediante, el cual, se logra mejorar la situación financiera y administrativa de las empresas, dentro de los objetivos se puede mencionar los siguientes:

- ✓ Proteger y salvaguardar los bienes, propiedades y demás activos de la empresa
- ✓ Asegurar la exactitud y veracidad de la información contable y financiera, que permita así, la correcta toma de decisiones.
- ✓ Localizar errores administrativos, contables y financieros, así como detectar fraudes y prevenirlos.
- ✓ Incentivar a la eficiencia en el uso de los recursos, tanto de tiempo como materiales
- ✓ Promover la eficiencia del personal y generar una cultura de control en todos los niveles de la organización (p. 35).

Componentes del Control Interno

Meléndez J. (2016) Menciona “El Informe COSO ofrece una orientación de una estructura común para comprender al control interno, el cual, puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el

cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas como en públicas” (p. 36).

Flores (2018) señala:

El informe COSO brinda el enfoque de una estructura común para comprender el control interno, el cual, puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros de desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas. El concepto de control interno discurre por cinco componentes: Ambiente de Control, evaluación de riesgos, Actividades de control, información y comunicación y Supervisión.

De acuerdo con lo que menciona Estupiñán (2016):

Dentro del control interno existe cinco componentes a considerarse, los mismos que provienen de la forma como la administración maneja la entidad, y a su vez están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

- ✓ Ambiente de Control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión y Seguimiento

AMBIENTE DE CONTROL

Juan David Radica en el establecimiento de un entorno que estimule directamente en las actividades realizadas por el personal con respecto al control de las mismas. Es el principal elemento sobre el que se sustentan los demás componentes, así como, para la elaboración de sus propios objetivos de control.

- Integridad y valores éticos. La finalidad es definir los valores éticos y la conducta que se espera de todo el personal de la organización durante el desempeño de sus

actividades, se considera que de este factor depende la efectividad o no del control interno.

- Competencia. Se refiere a los conocimientos y habilidades que poseería el personal que garantice un adecuado desempeño de sus funciones.
- Junta directiva, Consejo de Administración y/o comité de Auditoría. Debido a que son quienes establecen los criterios que perfeccionan el ambiente de control, es preciso que sus miembros cuenten con la experiencia y el compromiso necesario para tomar las acciones correctas y a la vez puedan interactuar con los auditores, tanto internos y externos.
- Filosofía administrativa y estilo de operación. Entre los elementos relevantes que se puede destacar en este punto es la información financiera y su procesamiento, así como los principios y criterios contables; entre otros elementos que influyen son: estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidad, políticas y prácticas del recurso humano (Torres, 2015, p. 6).

EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Consiste básicamente en la identificación y el respectivo análisis de los riesgos más relevantes para cada entidad, a la vez crear mecanismos necesarios para disminuir dichos riesgos que influyen en el entorno de la organización tanto interno como externo.

La evolución de riesgos es responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación revisa los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que son evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia

- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento (Torres, 2015, p. 7).

ACTIVIDADES DE CONTROL

Son aquellas actividades que realiza los funcionarios de niveles superiores como la gerencia y directores de áreas con el fin de cumplir diariamente con la revisión de las tareas asignadas. Las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas y preventivas. Dichas actividades son importantes no solo porque implican la forma correcta de hacer las cosas, sino también, debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos (Torres, 2015, p. 7).

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para controlar una entidad y tomar decisiones correctas en relación a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es indiscutible. Además, considerar en esta parte las tecnologías que evolucionan en los sistemas de información y que en la actualidad es un mecanismo fundamental para las empresas (Torres, 2015, p. 9).

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO

Es necesario realizar una adecuada revisión y evaluación de forma sistemática de todos los componentes del sistema de control interno, dicha evaluación ayudaría a identificar controles débiles, insuficientes y superfluos dentro de una organización. Esta evaluación puede llevarse a cabo en tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización, de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores (Torres, 2015, p. 10).

Cuadro 1. Componentes de Control Interno

Fuente: Modificado a partir de Estupiñan (2016).

Relación entre Objetivos y Componentes

La relación entre los objetivos y la estructura organizacional de la entidad puede ser representada en forma de cubo, en donde se muestra los objetivos: operativos, de información y de cumplimiento, los mismos que están ubicados en las columnas; así como los componentes del control interno se encuentran representados en las filas y por último se puede observar la estructura organizacional que se refleja en la tercera dimensión (Torres, et al., 2015, p. 8).

Cuadro 2. Relación entre Objetivos y Componentes de Control Interno



Fuente: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013).

Sistemas de Control Interno

Meléndez J. (2016) Afirma:

El sistema de control interno es el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y registros que se establecen dentro de cada organización con el fin de:

- Gestionar mecanismos apropiados de operación, conformes con las estrategias y metas de las entidades, que permita asemejar y valorar los riesgos que puedan proceder de las actividades del negocio con el objetivo de disminuir dichos riesgos.
- Concretar las diferentes actividades y responsabilidades del personal para obtener mayor
- eficiencia y eficacia en la realización de sus funciones.
- Plantear sistemas de información administrativa y financiera precisa, íntegra, confiable y oportuna.
- Contribuir permanentemente en el cumplimiento de la normatividad aplicable a las actividades institucionales.

Gestión crediticia

Entorno económico del sector financiero popular y solidario: Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones económicas enfocadas en los procesos financieros desarrollados y organizados de manera integral, de esta manera, desarrollan actividades de comercio de bienes o servicio, potencian el financiamiento a los diferentes procesos productivos y apoyan las relaciones solidarias y cooperativistas a través del apoyo al ser humano, como un sujeto orientado al buen vivir (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Por lo mencionado, con base en una evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) de la (SEPS, Reforma a la Norma de servicios financieros de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, 2021), se tiene en consideración varios factores que en la actualidad sirven para contar con un enfoque analítico de los cambios que ha enfrentado la economía del entorno popular y solidario, por tanto:

- En Ecuador el Producto Interno Bruto (PIB) para la actualidad los escenarios no son buenos pues se estima un decrecimiento del -7.3% al -9.6% en contra (Banco Central del Ecuador, 2020) dada la incertidumbre comercial de los países vecinos y la suspensión de las actividades productivas provocadas por la COVID-19.
- El índice de confianza del consumidor (ICC), permite conocer el grado de optimismo o pesimismo de los consumidores frente a su situación financiera personal, ante esta consideración, el (Banco Central del Ecuador, 2020) indica que para el mes de febrero de 2020, existe un receso notable con 37.2 puntos, lo que evidencia una recesión importante del sistema productivo de la economía, que da paso a una contracción del consumo.
- La estabilidad monetaria según (Prado, 2014) indica que es la situación en donde los precios no fluctúan, los mismos que permiten tener actividad económica y empleo permanente, que da paso a que los consumidores tengan ahorro e inversión en el mercado financiero. En este sentido, el BCE, es la entidad responsable de precautelar la estabilidad económica para el sistema financiero y el

mercado de valores, emite políticas a favor de la regulación prudencia. Sin embargo, las acciones de esta institución del Estado, se ven afectadas cuando existen factores externos que imposibilitan el control de la inflación, provocado hoy en día por la emergencia sanitaria que ha ocasionado el alza de precios y desvío de recursos.

El sistema Cooperativo

Chiliquinga (2011) afirma que: “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. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetan a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.”

Para Martínez (2015):

Las cooperativas son un conjunto o asociación de personas, unidos de forma voluntaria para satisfacer las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante la formación de una empresa de gestión solidaria y democrática. Por tal razón, se entiende que una COAC es una entidad de acumulación de capital de actividades no lucrativas para las que prevalecen la acción social, con el propósito de resolver las dificultades de las personas y apoyar sus expectativas de crecimiento económico, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, en el margen del desarrollo y sostenibilidad social, que mantiene aspectos importantes como el compromiso, innovación, integración y transformación.

1.2 Análisis de los métodos para la evaluación del Sistema de Control Interno

Método descriptivo

Meléndez J. (s.f.) señala que este método “Consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema, siguen el curso de las operaciones a través de su manejo en cada uno de los departamentos.”

Yáñez (2020) menciona “El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en las investigaciones que tiene como fin la evaluación de ciertas características de una población o situación en particular, al describir el comportamiento o estado de un número de variables.”

Este método de evaluación de control interno hace referencia al detalle de los pasos a seguir dentro de un proceso determinado para una mejor comprensión que da cumplimiento a los mismos en cierta área de la empresa y de esta manera garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Ejemplo:

Cuadro 1: Método descriptivo

Procedimiento de Operación			Crédito y Cobranza	
Objetivo: Mejorar la eficacia en el proceso de cobranza.				
N°	Encargado	Actividad	Observaciones	
1	Auxiliar de Cobranzas	En base a los cobros del día y las rutas de cobranza previamente definidas por el jefe de cobranzas, prepara un reporte con dicha información.		
2		Entrega al cobrador las facturas relacionadas en el reporte, así como el original y la primera copia del mismo, recaba la firma de recibido en, la segunda copia, misma que conserva		
3	Cobrador	Sale a cobrar, con registro en el reporte el resultado de su gestión. Si cobró entrega las facturas correspondientes y anota la forma de pago, Si no cobró anota las razones.		
4		Al culminar el día acude a la empresa en donde se entrega el dinero cobrado junto con el reporte de cobranzas original.		
5	Caja	Recibido el dinero cobrado junto al reporte de cobranzas original, los cuales están debidamente firmado y con sello de recibido en la primera copia de reporte.		
6	Cobrador	Posterior acude con el auxiliar de cobranzas para proceder a devolver las facturas no cobradas		
7	Auxiliar de Cobranzas	Recibe las facturas no cobradas. Firma y sella de recibidos en la copia del reporte		
8	Cobrador	Procede a informar al jefe de cobranzas el resultado de su gestión		
9	Jefe de cobranzas	Obtiene una copia del reporte de cobranzas, la misma que se conserva para su respectivo control.		
Fecha:		Responsable:	Revisado:	Página

Fuente: Elaboración propia

Método de Cuestionarios

“El método de cuestionario consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar el Sistema de Control Interno, es utilizado mucho por los auditores para comprender o tener una visión previa a la realización del trabajo de auditoría brindándole una herramienta para planear adecuadamente su trabajo y conocer a que área le dedica más tiempo” (López & Fachelli, 2016).

Para Elkan (2020) “El cuestionario es un documento elaborado por un conjunto de preguntas que están redactadas de forma coherente y organizada, secuencial y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria”.

Tabla 1: Cuestionario de Control Interno

Cuestionario de Control interno		Proceso caja y bancos			
Preguntas	SI	NO	N/A	Observaciones	
1. Se ha responsabilizado de cada fondo de caja a una sola persona?					
2. ¿Están los desembolsos de caja debidamente respaldados por comprobantes?					
3. ¿Los ingresos se depositan y contabilizan diariamente?					
4. ¿Se tienen instaurados controles de operación que aseguren que se cobren las mercancías vendidas?					
5. ¿Se cuenta con una política que prohíba disponer los ingresos en efectivo?					
6. ¿Se efectúan arqueos sorpresivos por los auditores o funcionarios responsables?					
7. ¿Cada cheque que se expide está debidamente documentado?					
8. ¿Se tiene políticas establecidas para cancelar en un determinado tiempo los cheques expedidos?					
9. ¿Las cuentas bancarias, ¿son conciliadas por alguien que no firme cheques o que no tenga a su cuidado fondos o libros de caja?					
10. ¿Se revisan las boletas de depósito al banco por persona distinta a la que hizo el depósito?					
Fecha:	Responsable:		Revisado:	Página	

Fuente: Elaboración propia

Método gráfico o Flujogramas

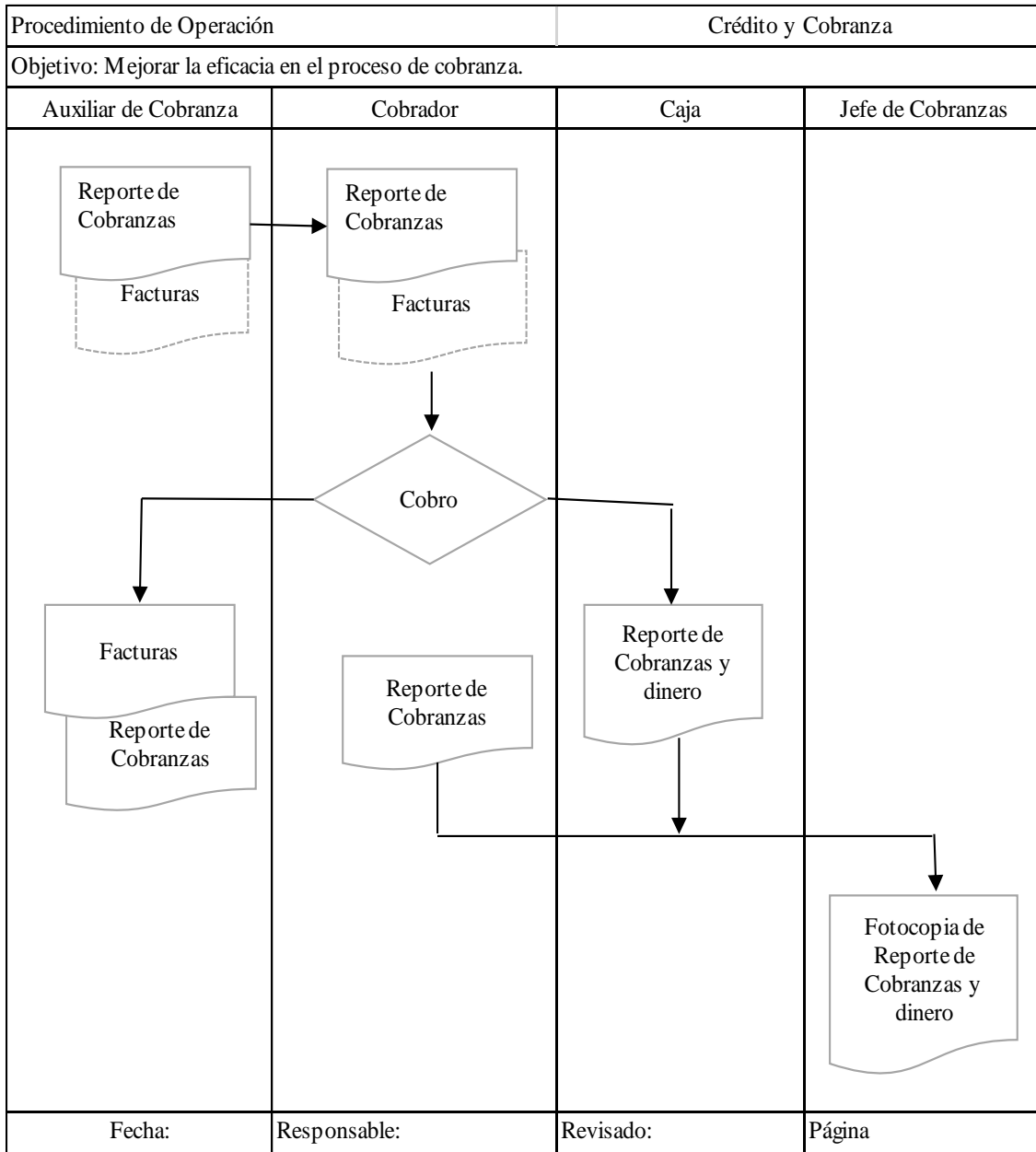
Roldán (2018) indica “El diagrama de flujo (flujograma) es una herramienta para representar la secuencia e interacción de las actividades del proceso a través de símbolos gráficos que proporcionan una mejor visualización del funcionamiento del proceso” (Roldán, 2018).

Raffino (2020) menciona “El diagrama de flujo o diagrama de actividades es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo.”

Los flujogramas son representaciones gráficas que permiten una mejor comprensión de los procedimientos y actividades a realizarse por cada funcionario de una empresa que permite optimizar el tiempo de revisión permitiendo una mayor eficiencia.

Ejemplo:

Cuadro 2. Flujoograma Crédito y cobranza



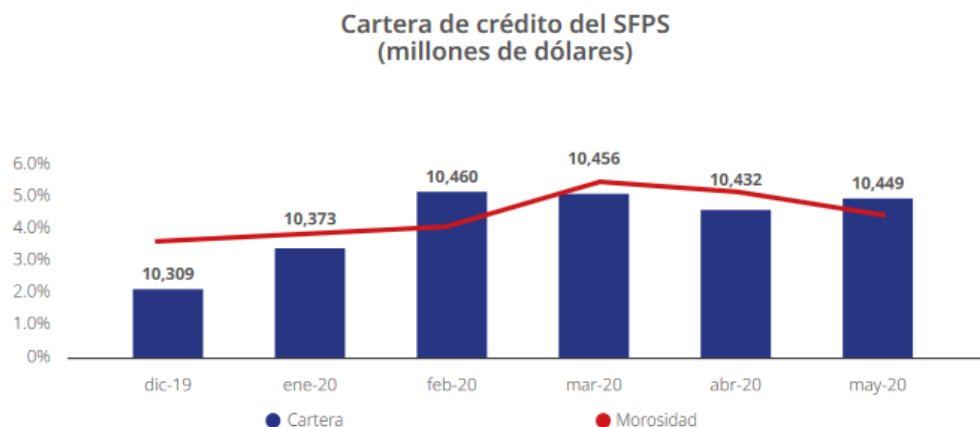
Fuente: Elaboración propia

1.3 Caracterización de la gestión crediticia para la toma decisiones administrativas

Cartera de crédito

“Las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario han incrementado su saldo de crédito dirigido a financiar negocios y hogares en los meses de marzo a mayo con respecto a los mismos del 2019 (12% en promedio); variación porcentual superior a la observada en la banca (7% en promedio) No obstante, a partir de marzo se observa una ligera tendencia decreciente pues la tasa promedio de crecimiento mensual entre marzo y mayo es de -0.03%, inferior a la observada en el mismo periodo del ejercicio anterior (1%). Dicho comportamiento indica que el nivel de colocaciones se ha desacelerado en los meses de crisis sanitaria” (SEPS, Reforma a la Norma de servicios financieros de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, 2021).

Gráfico 1. Cartera de Crédito SFPS



Fuente: BCE. Boletín monetario semanal cooperativas y mutualistas
Elaboración: RFD

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

Tasa de Interés

En el entorno económico del sistema financiero, las inversiones realizadas por la colocación monetaria son sujeto al cálculo de un valor porcentual regulado por las entidades gubernamentales, el mismo que es considerado como el precio que se paga por la utilización del dinero, a un período de tiempo estimado, estos valores son conocidos como: (Bancos, 2021).

Tasa de interés activa

De acuerdo con Asociación de Bancos del Ecuador (2019) es la cantidad monetaria que cobra la institución financiera, sea pública, privada, o de economía popular y solidaria, se compara al precio de alquiler del dinero efectivo, compuesto por el capital inicial más un importe porcentual. En el otorgamiento de un préstamo, este valor cubriría los gastos operativos y reflejar una ganancia, las COAC en torno a la crisis económica provocada por la COVID-19, apuestan en colocar la tasa de interés máxima emitida por el BCE, para el año 2020 es el 17.30 % anual.

Tasa de interés pasiva

Es la cantidad monetaria que las instituciones financieras entregan mediante depósito directo, por el monto ahorrado en las cuentas corrientes o de ahorros y es el BCE que establece la tasa de interés pasiva, según los instrumentos o plazos referenciales, de este modo, para el año 2020 existen valores que van desde el 0.86% hasta el 8.37%, las COAC considerarían estos indicadores para fijar el porcentaje de pago a sus socios.

En el ámbito contable, la diferencia entre la tasa activa y pasiva, da lugar al margen de intermediación, mientras más extensa es la diferencia, la ganancia por la operación de otorgamiento aumenta, lo que permite obtener el primer resultado en los estados financieros en, el cual, se establece un análisis encaminado a la toma de decisiones que, faciliten la inversión a través de la colocación de nuevos productos crediticios.

Recuperación de Cartera

Núñez (2016) considera que “las recuperaciones de los créditos para las instituciones financieras garantizan la estabilidad de las operaciones y las nuevas colocaciones, por lo que recuperar la cartera colocada permite cumplir obligaciones con terceros, principalmente con los socios, para ello es importante evaluar constantemente el riesgo crediticio para evitar cartera vencida.”

“La calidad de la cartera se relaciona con la capacidad de recuperación, el nivel de morosidad y los modelos de niveles de provisiones de cartera se toma en cuenta las garantías y otras dificultades propias de estos procesos, se logra así considerar la cartera vigente y principalmente la vencida que es la que presenta mayores dificultades y aumenta constantemente el riesgo financiero de las cooperativas de ahorro y crédito, para ello tendrían un control de los procesos crediticios” (Estupiñan, 2015).

Toda cooperativa establece políticas que contengan lineamientos claros y orienten el otorgamiento de créditos a los socios, las mismas que son aplicadas correctamente y monitorear su cumplimiento para evitar conflictos futuros, los tipos de crédito son:

- Microcrédito. - son aquellos otorgados a las personas naturales o jurídicas que registren ventas anuales iguales o menores a USD 100.000, 00, o a aquellos grupos de prestatarios que cuenten con garantía solidaria, con la finalidad de apoyar a la producción y comercialización en pequeña escala, que establece la principal fuente de pago se genera por la venta de sus productos.
- Productivo. -son los créditos otorgados a socios que tienen la capacidad de producir diversas actividades económicas.
- Vivienda. –están destinados exclusivamente para adquirir, construir o remodelar un bien inmueble.
- Consumo. Se consideran aquellos créditos concedidos para cubrir necesidades inmediatas como salud, alimentación, entre otros.

Una vez otorgado los créditos por parte de las cooperativas de ahorro y crédito a los socios, estos se convierten en cartera de créditos que de acuerdo con la Junta de

Regulación Monetaria y Financiera (2015) y la posición de Cardozo (2016) la estructura es:

- Cartera por vencer. – se consideran aquellos créditos pagados en los tiempos establecidos por las partes.
- Cartera Vencida. – son aquellas obligaciones que no se han cumplido en las fechas establecidas por las partes.
- Cartera que no devenga interés. -son los créditos cuyas cuotas a pesar de no estar vencidas tienen una cuota que se registró como vencida, pero no devengan intereses por parte de la cooperativa.
- Cartera Reestructurada. – son aquellos créditos que no se han cancelado a tiempo y se vuelve a refinanciar para asegurar su recuperación.

Para las empresas y principalmente para las cooperativas de ahorro y crédito el realizar un análisis periódico de la gestión financiera es indispensable para la toma de decisiones a nivel gerencial, considera que la primera fuente de información son los estados financieros y estos reflejan la situación económica y resultados de la gestión de un ente económico, se consideran importantes tanto para los accionistas, socios, trabajadores y proveedores, el desempeño financiero, la estabilidad económica y posibilidades dentro del mercado.

Según las (SEPS, Reforma a la Norma de servicios financieros de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario, 2021), las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario han aumentado significativamente el saldo acumulado por intereses de la cartera por cobrar, tasas de crecimiento del 15% y un saldo de USD 762 millones para bancos y 27% para el SFPS con un saldo de USD 286 millones al corte de mayo 2020, situación contraria al mismo periodo del 2019 en donde los aumentos se mantuvieron en razones del 1% y 2% respectivamente. Este comportamiento atípico se traduce por ende el represamiento de la recuperación del crédito y su posterior influencia a los niveles de liquidez del sistema financiero.

Morosidad

Para Pedrosa (2016) “La morosidad es aquella práctica en la que el deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.”

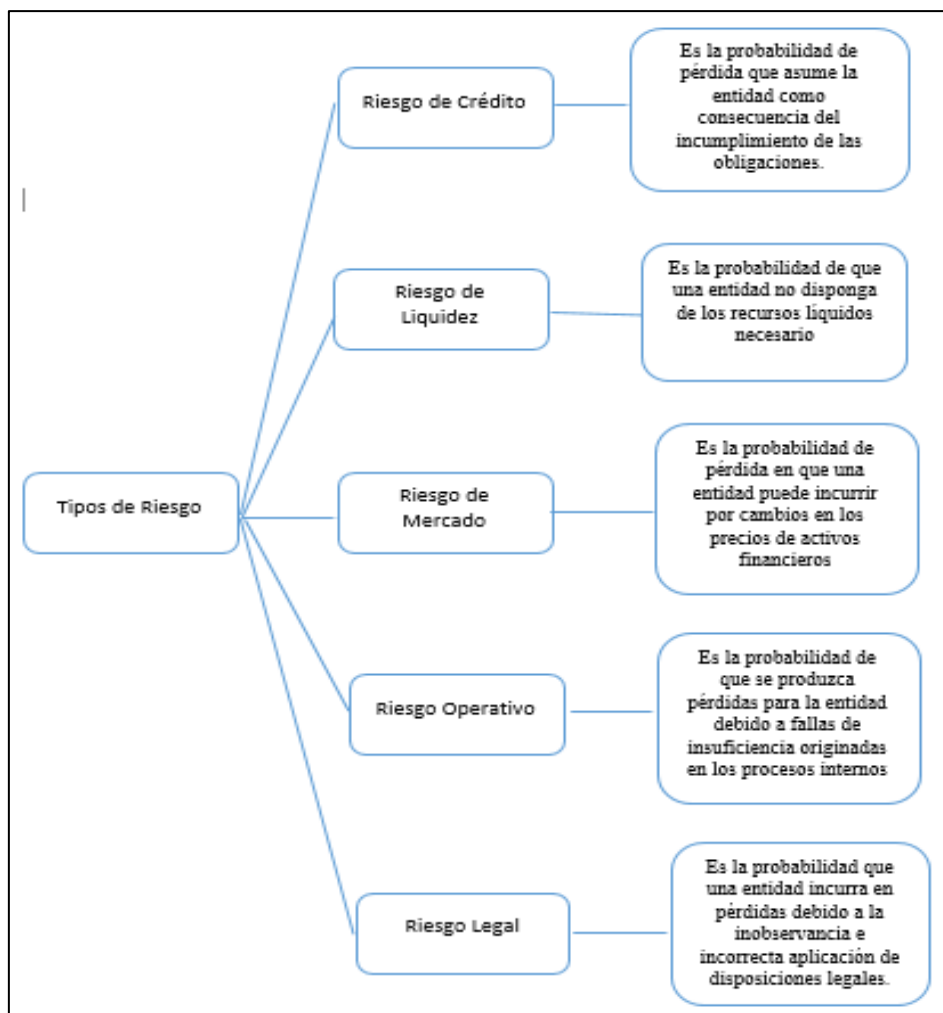
Vásquez (2020) Manifiesta “La morosidad es un indicador referente al nivel de riesgo que existe si los deudores no cumplen con sus obligaciones de pago en los tiempos establecidos. La morosidad bancaria se mide como la relación entre los morosos y el total de operaciones realizadas. En su esencia se trata de la relación entre riesgos dudosos, esto es, casos en los que existen dudas relevantes de que la obligación no se vaya a cumplir, y los riesgos totales (todas las operaciones realizadas que implicaron cierto riesgo).”

Tipos de Riesgo

Según la Resolución No. 346-2017-F-SEPS. “El Riesgo es la posibilidad que se produzca el evento que genere pérdidas con un determinado nivel de impacto para la corporación.”

Ucha (2015) Menciona. “El Riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte la contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos paguen.”

Cuadro 3. Tipos de Riesgo



Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)

- Riesgo de Crédito

Ucha (2015) afirma que:

El riesgo de crédito supone una diferenciación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento.

- **Riesgos de Liquidez**

Según la Resolución No. (559-2019-F, 2019) Menciona los niveles y administración de Liquidez son determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y son medidos al menos con los siguientes parámetros prudenciales: Liquidez inmediata, Liquidez estructural, Reservas de Liquidez, Liquidez doméstica, Brechas de Liquidez.

Muñoz (2020) Indica. “El riesgo de liquidez es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y determina la capacidad de conseguir recursos alternativos o de realizar activos en condiciones desfavorables, que asuma un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento.”

Gestión de Riesgo de Liquidez. - Las Instituciones financieras disponen de la liquidez necesaria para que las mismas puedan llevar a cabo sus transacciones diarias de negocios, cubrir la demanda de retiros, cubrir emergencias de necesidad de fondos, satisfacer la demanda de créditos de sus clientes y disponer de la flexibilidad suficiente para aprovechar las oportunidades de la inversión especialmente favorables (Muñoz, 2020).

Administración de Riesgo de Liquidez. - Proceso de identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar el riesgo de liquidez, en base a las políticas y procedimientos establecidos por las entidades.

Medición del riesgo de Liquidez

Brechas de Liquidez. - Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 1,2,3; las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cajas centrales realizan análisis de brechas por bandas de tiempo, para lo cual, observaran lo establecido en la nota metodológica que publica la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018).

Indicador mínimo de liquidez. - para las entidades de los segmentos 1,2 y 3, los activos líquidos de segunda línea tienen al menos cubrir el valor mayor entre los pasivos de segunda línea por la volatilidad de segunda línea o el 50% del saldo de los 100 mayores depositantes a noventa (90) días de acuerdo a la nota metodológica publicada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018).

- **Riesgo de Mercado**

Pedrosa (2016) Define al riesgo de mercado como “la probabilidad de variaciones en el precio y posición de algún activo de una empresa, hace referencia al riesgo de posibles pérdidas de valor de un activo asociado a la fluctuación y variaciones en el mercado.”

- **Riesgo Operativo**

“Es la probabilidad de que se produzcan pérdidas para la Corporación debido a fallas o insuficiencias originadas en procesos, personas, tecnologías de información y eventos externos” (SEPS, 2018).

- **Riesgo Legal**

Según la Resolución No. SEPS-IGT-IR-IGJ-2018-0279, indica: Es la probabilidad de que la Corporación incurra en pérdidas debido a la inobservancia e incorrecta aplicación de disposiciones legales e instrucciones emanadas por organismos de control, aplicación de sentencias o resoluciones judiciales o administrativas adversas, deficiente redacción de textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones o porque los derechos de las partes contratantes no han sido debidamente estipulados.

Cartera Vencida

“La cartera vencida de una empresa se forma con documentos y créditos que no se pagaron a la fecha de su vencimiento. Juega un papel fundamental en la planeación

financiera porque presenta un enorme riesgo para la salud de cualquier compañía” (Ochoa, s.f.).

La "cartera vencida" es un término que se utiliza en el ámbito financiero y crediticio para referirse a los préstamos o deudas que no han sido pagados en el plazo acordado originalmente entre el prestamista y el prestatario. Cuando un préstamo o una deuda llega a su fecha de vencimiento sin haber sido pagado, se considera vencido (Bancos, 2021).

La cartera vencida es un problema para las instituciones financieras, ya que puede afectar negativamente sus finanzas y su capacidad para otorgar nuevos préstamos. Las instituciones financieras suelen tomar medidas para recuperar las deudas vencidas, como enviar recordatorios de pago, llamar a los deudores o, en última instancia, emprender acciones legales para recuperar el dinero adeudado. (Lozada, 2014)

El manejo de la cartera vencida es fundamental en la gestión de riesgos para las instituciones financieras y crediticias, ya que puede tener un impacto significativo en sus resultados financieros y su solidez económica. También es importante para los prestatarios, ya que el no pagar una deuda vencida puede tener consecuencias negativas en su historial crediticio y su capacidad para obtener crédito en el futuro.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Tipo y enfoque de investigación

Dentro del presente apartado se muestra el enfoque y tipos de la investigación, modalidades y técnicas que se manejaron para adquirir información referente al sistema de control interno en el departamento de crédito. Esta investigación se cimienta en la indagación y revisión de datos que permitan constatar, comprobar y averiguar sucesos relevantes en todo el proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.

Fuentes Primarias

Dentro de las fuentes primarias se considera la recolección de información mediante las encuestas aplicadas al personal de dicho departamento, así como la información proporcionada por la entidad financiera.

Fuentes Secundarias.

Con la finalidad de respaldar la información proporcionada dentro del marco teórico del presente trabajo, se utilizó base documental como: libros, leyes y normativas vigentes de SEPS, información disponible en sitio web, Junta política y Regulación Monetaria.

Cualitativo.

Es cualitativo puesto que al realizar la evaluación del sistema de control interno es necesario identificar las causas que generan deficiencias del proceso crediticio.

Cuantitativo.

La investigación es cuantitativa porque se reúne información necesaria del departamento de créditos que permita realizar un análisis cuantificable de las deficiencias presentadas en dicho departamento.

2.2 Modalidades de la investigación

Investigación Bibliográfica

La información para el desarrollo del marco teórico concerniente al tema planteado, se obtuvo mediante libros, revistas y tesis que sirven como guía para la realización del presente trabajo.

Investigación de Campo.

Se utiliza este tipo de investigación para el levantamiento de la información para la recopilación de datos en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba, lo cual, se realiza con el personal responsable de dicha información.

El método a utilizarse para la realización del presente trabajo es de tipo descriptiva-explicativa.

Investigación Descriptiva.

Por este medio permite describir las causas por las cuales se produce el problema, además, permite detallar la situación actual de la institución financiera mediante la evaluación del proceso crediticio.

Encuesta.

Se maneja como instrumento el cuestionario, el mismo que está dirigido hacia el personal del departamento de créditos.

2.3 Población y muestra

La población está determinada por 13 personas que labora en el departamento de créditos de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda. Conformado de la siguiente manera:

Tabla 2. Personal del área de créditos

Cargo	Número
Gerente	1
Jefe de Agencia	1
Analistas de crédito	3
Asesores de crédito	8

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

Elaborado por: Juan Inga

2.3 Métodos e instrumentos

Se realizó a través de instrumentos antes mencionados al personal de la Cooperativa con la finalidad de recabar información relevante que contribuya a la realización del presente trabajo.

A partir de la información obtenida se procede a ordenar y analizar de acuerdo a los siguientes pasos:

- ✓ Elaboración de las preguntas para el personal del departamento de créditos
- ✓ Aplicación de la encuesta
- ✓ Tabulación de resultados y elaboración de tablas
- ✓ Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos.

La información contable independientemente del tipo de empresa, es fundamental porque proporciona datos relevantes, fiables y exactos sobre la situación actual de la empresa como actividades financieras, de inversión y operativas; así como el riesgo y la ganancia de los inversionistas de una entidad que se ven reflejados a través de estados financieros en un determinado periodo, que permite tener un mayor control

de la organización en su conjunto, puesto que influye y ayuda en la toma de decisiones de los ejecutivos, en las predicciones o en las expectativas en temas económicos.

Por otra parte, el control interno contribuye a la seguridad razonable del sistema contable que se utiliza dentro de la empresa, fijado y evaluado los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a salvaguardar los activos de una entidad, que da lugar al cumplimiento de metas y objetivos establecidos dentro de la misma. Además, es posible la detección de irregularidades y errores que permite tomar medidas preventivas y correctivas para que de tal manera el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos financieros.

“El sistema de información contable de una organización tiene como propósito básico proveer información útil acerca de una entidad económica, para facilitar la toma de decisiones de sus diferentes usuarios tales como, accionistas, acreedores, inversionistas, administradores o las mismas autoridades gubernamentales” (Arguello, Torres, & Quito, 2016).

Una vez registrados y procesados los datos sobre la base de los comprobantes correspondientes se dispone de información útil, es de suma importancia para la toma de decisiones relacionadas con la organización y el funcionamiento de la empresa (Naccarato, 2015).

Cuadro 4. Sistema de Información Contable



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a Uriarte (2019) las características de la información contable son las siguientes:

Utilidad. - La información contable es útil, que permita conocer la real situación financiera de un negocio y los estados contables, los cuales representan un instrumento valioso para la toma de decisiones.

Objetividad. – Para Segales (2015) “La objetividad requiere que el contador permanezca imparcial en los procesos que conducen a la documentación de las transacciones y la creación de los estados financieros, es decir, los datos financieros que **se** informan estén libres de prejuicios personales para la toma de decisiones”.

Comparabilidad. – Lozada (2014) indica “La información contable es comparable cuando esté preparada sobre bases uniformes, es decir, cuando las políticas contables permanezcan constantes, **se** actualicen de forma regular y sean consistentes por periodos”.

Confiable. – Uriarte (2019) señala que “La información permitiría que los usuarios puedan depender de ella al tomar sus decisiones, por tal razón la información es

confiable, para lo cual, es necesario que cumpla a su vez los requisitos de verificabilidad y representatividad”.

Caracterización de la cooperativa

La Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa, sustenta sus operaciones activas en la tecnología de crédito no convencional individual y/o grupal, que comprende el conjunto de acciones y procedimientos que ejecuta la organización en el otorgamiento de créditos de forma particular a las personas o a las pequeñas y medianas empresas. El principal objetivo del ámbito tecnológico es obtener información del socio de forma inmediata en el lugar de residencia con la finalidad de recabar información que permita sustentar la decisión de financiamiento de acuerdo a la capacidad de pago del cliente (Camacho, Gil, & Paredes, 2017).

“Este estudio tiene como finalidad crear una ventaja competitiva para la cooperativa mediante una atención personalizada a los socios de acuerdo a cada una de sus necesidades. El requerimiento de garantías toma un rol secundario y constituye la segunda fuente de pago del crédito” (Camacho, Gil, & Paredes, 2017).

Dentro de los factores que inciden en el departamento de crédito para la toma de decisiones administrativas se encuentra los reportes de morosidad, reportes de créditos vencidos y el análisis mismo de los indicadores de gestión como el índice de morosidad, la eficiencia de colocaciones, la satisfacción del cliente, la eficiencia en la gestión de recuperación de crédito.

En este sentido el establecimiento y cumplimiento de la normativa interna de la cooperativa y un análisis adecuado de los diferentes factores antes mencionados, ayuda a mitigar el riesgo crediticio.

Los tipos de crédito que ofrece la Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda. Agencia Riobamba a sus clientes son los siguientes.

Crédito comercial. - son créditos dirigidos a personas naturales y jurídicas, destinados a financiar diversas actividades de producción y/o comercialización de bienes y servicios, de las pequeñas y medianas empresas obligadas a llevar contabilidad, cuya fuente de pago provenga de los ingresos generados directamente de la actividad productiva y/o comercial al que fue financiado.

Un crédito que representa una opción de financiamiento viable y de fácil acceso para solventar las diversas necesidades empresariales, que puede ser utilizado como capital de trabajo o para adquirir un activo fijo de pequeñas y medianas empresas y se subdivide en:

Crédito productivo. - Son todos aquellos créditos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales superiores a USD 100.000,00 y cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas.

También, son considerados créditos productivos las operaciones de crédito dirigidas a personas naturales que ejercen su trabajo como profesionales en libre ejercicio, obligados a llevar contabilidad conforme las normas establecidas por el Servicio de Rentas Internas.

- **Productivo PYMES.** - Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la Cooperativa sea menor o igual a USD 200.000,00 otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición del crédito productivo.
- **Productivo Empresarial.** - Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en créditos productivos a la Cooperativa sea superior a USD 200.000,00; hasta USD 1.000.000,00; otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición de crédito productivo.
- **Productivo corporativo.** - Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 1.000.000,00; otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen los parámetros de definición de crédito productivo.

El valor máximo para otorgar en crédito productivos es de \$300.000,00

Crédito de Consumo. - Son créditos otorgados a personas naturales y asalariados y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pagos de servicios que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales.

El valor máximo a entregar en estos créditos de consumo es de USD 200.000,00

Microcrédito.- Es todo crédito no superior a 20.000,00 por cada operación, concedida a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas hasta USD 100.000,00 anuales; un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución.

Vivienda. - Son aquellas operaciones de créditos otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble, caso contrario, se considera como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito, según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación. El valor máximo a entregar en este tipo de crédito es de USD 200.000,00

Dentro de los principios crediticios se encuentran los siguientes aspectos

- Levantamiento In Situ de la información (inspecciones)

Las personas naturales, pequeños microempresarios no están en condiciones de entregar la información requerida para el análisis formal del crédito, por tanto, el levantamiento de información se realiza In Situ. Esta actividad permite la estructuración

de la información personal y la situación de cada sujeto mediante la inspección que se realiza en el lugar de trabajo y/o la vivienda del solicitante.

- Análisis integral del negocio y la unidad familiar

En las operaciones de microempresa resulta imposible diferenciar entre el flujo del negocio y el de la unidad familiar, por tanto, el otorgamiento de crédito y su análisis se efectúa en base al contexto en que se desenvuelve la “empresa o unidad familiar” en su conjunto.

- Garantías

El rol de la garantía es secundario y no corresponde al orden tradicional, que comprende un valor mayor a las garantías sobre la capacidad y voluntad de pago. La garantía constituye un instrumento de presión eficiente, en el sentido que el incumplimiento del pago tenga consecuencias negativas y considerables para el prestatario, más no ser el origen o fuente de pago principal.

- Relación con el socio

La principal diferencia de la tecnología crediticia de la Cooperativa Mushuc Runa respecto de otras tecnologías crediticias es la relación personalizada entre los funcionarios de decisión y el personal operativo de la institución y el socio. Esta relación permite obtener un elevado nivel de información antes y después del otorgamiento del crédito con el fin de detectar riesgos en la concesión y recuperación.

- Principio de Crecimiento

Conforme la relación crediticia avanza, la institución disminuye la asimetría de información respecto del socio y procura ampliar montos y plazos basados en un buen historial de pagos y las necesidades del socio. Este incremento no es automático, por el contrario, requiere un seguimiento de la situación financiera del socio y su capacidad

de pago, además, corresponde al crecimiento normal en el tiempo. Por lo que se guía en el análisis básico de ciertas variables cualitativas y cuantitativas.

- Seguimiento de cartera

A fin de procurar que el socio cumpla con las obligaciones según lo acordado en el plan de pagos, se realiza un seguimiento preventivo en todos los casos. En caso que el cliente incumpla los pagos la institución aplica los recargos por mora y gestión de cobranza. La cobranza operativa, es decir, en caso de mora, se realiza a partir del primer día de vencimiento. En lo posible, la institución efectúa recordatorios anticipados, a través d los asesores de negocios y cobranza y/o vía tecnológicos (mensajes de celular).

- Diversificación de cartera

A través del otorgamiento de créditos con montos pequeños, se puede financiar un mayor número de personas y microempresarios con, lo cual, se atomiza el riesgo crediticio, esto evita la concentración de la cartera en pocas operaciones.

- Mejora relación con socios (relación de largo plazo)

La institución mantiene a través sus Asesores de Negocio y Cobranza una relación estrecha, más directa y personalizada con sus socios, se facilita la labor de mercadeo y satisfacer de mejor manera sus necesidades a través de la identificación de requerimientos y la adecuación de productos. El servicio personalizado juega un papel preponderante pues los socios sienten que la institución realmente apoya el desarrollo de sus actividades y mejoramiento de su nivel de vida, lo que permite que la relación entre el socio y la institución se mantenga en el mediano y largo plazo.

- Objetivo Social

La institución al brindar servicios adecuados a la demanda y apoyar el acceso a servicios financieros ágiles y oportunos, cumple con la estrategia vinculada al

desarrollo social y la consolidación de los servicios financieros en el mercado objetivo de la Cooperativa.

- Integración del sector urbano y rural

La gestión de la Cooperativa pretende atender las necesidades de servicios financieros en los sectores urbano y rural, apoya la integración socioeconómica y cultural de segmentos poblacionales que no han sido considerados tradicionalmente por la banca. La institución se caracteriza por brindar apoyo y sostenibilidad a la población en relación de dependencia, pequeños y microempresarios informales.

Niveles de Aprobación

Aprobación de los créditos. - Para estudiar y aprobar las solicitudes de crédito, se basa en el informe de levantamiento de información financiera del asesor de negocio y cobranza el mismo que se ajusta a la realidad económica del socio y con su respectiva documentación en la carpeta de crédito.

Son las facultades que tienen los directivos y funcionarios involucrados para resolver aprobación o rechazo de un crédito, y son: Comité de Crédito Local y comité de Crédito Nacional.

Comité de crédito Local

El Comité de Crédito Local está conformado por, en la Matriz:

- Jefe de Crédito
- Analista de Negocios
- Gerente

En las Agencias

- Jefe de Agencia
- Analista de crédito

- Asistente de Crédito

Estas personas naturales aprueban todas las operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta USD 5.000,00; previo el informe del Asesor de Negocio y Cobranza.

Comité de Crédito Nacional

Este comité está conformado por los siguientes miembros

- Dos de ellos designados por el Consejo de Administración entre los funcionarios de la Cooperativa.
- Y el Gerente quien lo preside.

Tabla 3. Niveles de Aprobación de créditos

Organismos	Montos	Niveles de Aprobación
Consejo de Administración	Todos	Créditos Vinculados, Miembros del Consejo y Comités
Comité de Crédito Nacional	Superiores a USD 5.000,00	Créditos de todos los socios, de Matriz y Agencias
Comité de Crédito Local	Hasta USD 5.000,00	Aprobación previa informe del Asesor de Crédito.

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa Ltda. (2021)

Proceso Crediticio

Promoción. - lo constituyen las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para, lo cual, cuentan con todas las herramientas necesarias (Lozano, 2019).

Evaluación. - comprende el levantamiento de información de la unidad económico – familiar del potencial prestatario y la visita a la garantía (Lozano, 2019).

Aprobación. – para Lozano (2019) “es la sustentación de la operación crediticia ante el Comité de Créditos, la cual es analizada, a fin de detectar las posibles deficiencias, con el fin de mitigar el riesgo crediticio”.

Desembolso. - El desembolso es la acción que se produce cuando el prestatario cumple con los requisitos establecidos por la institución, y esta determina la cantidad de dinero a entregarse.

Control y Seguimiento. – Beláunde (2016) menciona que además, de contar con una política de créditos y riesgos, las entidades financieras establecen cómo ejecutar controles para asegurar el cumplimiento de dicha política, cómo otorgan los préstamos y cómo realizan el seguimiento de los créditos otorgados.

Estos controles van a permitir obtener un primer riesgo residual. Este riesgo nos ofrece la posibilidad de analizar si los controles planteados son realmente efectivos y si se han aplicado correctamente. A través de distintas técnicas se pondera cuál es la cuantificación y valoración de cada uno de los controles, para saber cuál es el control que tiene la empresa.

Recuperación de crédito. – Para Guerrero (2019) “La recuperación de cartera es la acción que realiza el prestamista para conseguir que los deudores cancelen deudas que han sobrepasado el plazo de cancelación; los cuales influyen negativamente a una organización, debido a las pérdidas o el retraso en el recobro del efectivo que sufre”.

Cuadro 5. Proceso Crediticio



CARACTERIZACION DEL PROCESO DE CREDITO
RESPONSABLE : JEFE DE CREDITO
REVISION No.: 1
FECHA: 2018-07-31

OBJETIVO
Analisis, evaluación, aprobación y desembolso de creditos

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	SUBPROCESOS / ACTIVIDADES	REGISTROS	SALIDAS / RESULTADOS	PROCESO CLIENTE
Socio, Servicios al cliente	Copia de cédulas y certificado de votación. Certificados de ingresos. Copias de bienes (copia de escritura o pago de predio urbano actual) . Recibo de pago de luz o agua, de deudores y garantes.	Creditos con garantia quirografaria	Pagaré. Solicitud de crédito. Orden de operación. Scoring de crédito.	Crédito otorgado	Cliente /Socio. Contabilidad. Cajas Tesorería.
Socio, Servicios al cliente	Copia de cédulas y certificado de votación. Certificados de ingresos. Copias de bienes (copia de escritura o pago de predio urbano actual). Recibo de pago de luz o agua de deudores. Hipoteca a fv de la Cooperativa.	Creditos con garantia hipotecaria	Formulario licitud de fondos Liquidación de crédito Acta de aprobación. Informe de inspección y recomendación de crédito y/o bien a hipotecarse. Tabla de amortización.	Crédito otorgado	Cliente /Socio. Contabilidad. Cajas Tesorería.
Socio, Servicios al cliente	Copia de cédulas y certificado de votación. Certificados de ingresos. Copias de bienes (copia de escritura o pago de predio urbano actual). Recibo de pago de luz o agua de deudores. Prenda a fv de la Cooperativa.	Creditos con garantia prendaria	Autorización de debito para encaje Autorización para consulta y reporte a Central de Riesgos	Crédito otorgado	Cliente /Socio. Contabilidad. Cajas Tesorería.
Tecnología de la información	Reportes de morosidad	Cobranzas para las operaciones de credito	Llamadas y/o notificaciones a socios en mora	Porcentaje de morosidad controlado	Credito
Credito	Documentos del socio	Archivo y custodia de valores	Pagares y/o hipotecas	Documentos archivados	Cliente /Socio.
Sistemas	Reportes de créditos vencidos	Levantamiento de pagares, hipotecas y prendas	Formulario de entrega de documentos	Pagare entregado, hipoteca y/o prenda levantada	Socio
RECURSOS HUMANOS		RECURSOS MATERIALES		OTROS RECURSOS	
Jefe de credito, Asesores, Analistas y liquidadores de credito		Computadores Impresoras Materiales de Oficina		Software FITCOOP	

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa Ltda.

El Sistema de Control Interno como instrumento de la Gestión de Riesgos en el departamento de Créditos

Camacho, Toapanta & Gil (2017) mencionan algunas ventajas al implementar un Sistema de Gestión de Riesgos en una empresa.

- Favorece la identificación de amenazas y oportunidades dentro y fuera de la organización
- Aumenta las posibilidades de alcanzar los objetivos, por consiguiente, los procesos que tengan más seguimiento y control tienden a ser más exitosos
- Impulsa la proactividad
- Mejora las labores de administración de la organización.
- La cooperativa mejora su eficacia en la asignación de recursos para la gestión del riesgo, identificar los riesgos permite acercarse al contexto de la institución.
- Potencia la confianza de los grupos de interés
- Facilita la toma de decisiones.

El sistema de Control Interno es necesario como instrumento de la Gestión de Riesgos en el departamento de créditos, proporciona garantía razonable de la consecución de los objetivos estratégicos de la alta dirección, del consejo de administración, de este modo estos miembros son conscientes del control interno que tiene la organización con respecto a todos los riesgos que se puedan presentar dentro de la misma, por tal razón los riesgos son atendidos mediante el establecimiento de un sistema de control interno adecuado, se mitiga la posibilidad de pérdidas debido al incumplimiento del prestatario que conlleva al no pago, pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas, este incumplimiento afecta la liquidez de la Cooperativa.

Las organizaciones pertenecientes al sector solidario, sujetas a la supervisión de la Superintendencia de economía Popular y solidaria, se rigen a los principios básicos de las 5C a fin de realizar un adecuado análisis, calificación y otorgamiento de crédito.

Así como lo señala Bello (2014):

- **Carácter.** Se basa principalmente en el historial crediticio que tiene la persona para acceder a un préstamo, es decir, se basa en la honestidad del socio para cumplir con las obligaciones contraídas.
- **Capacidad.** Es el factor más importante de la entidad, en la cual incluye las deudas pasadas y presentes, tanto como las personales y comerciales
- **Capital.** Es el dinero con el que una persona cuenta para invertir en su negocio.
- **Colateral.** Son las garantías adicionales que ofrece el deudor como fuente de pago al posible incumplimiento de la obligación.
- **Condiciones.** Es el historial financiero que la persona posee, es decir, el uso que dan el dinero tomado como préstamo.

Cada entidad posee diferentes tipos de controles pueden ser manuales o mecanizados, preventivos y correctivos, es fundamental asignar los respectivos controles a cada riesgo detectado, por tal motivo una adecuada aplicación de control interno contribuye a la obtención de una gestión óptima, de esta manera genera diversos beneficios a la gerencia de la Cooperativa específicamente en el departamento de créditos que permita de esta manera disminuir el riesgo de liquidez.

Niveles de Riesgo

Según la Resolución No. 011-2014-F “Los niveles de riesgo es el grado de afectación que pudiera sufrir la entidad al materializarse el evento de riesgo.”

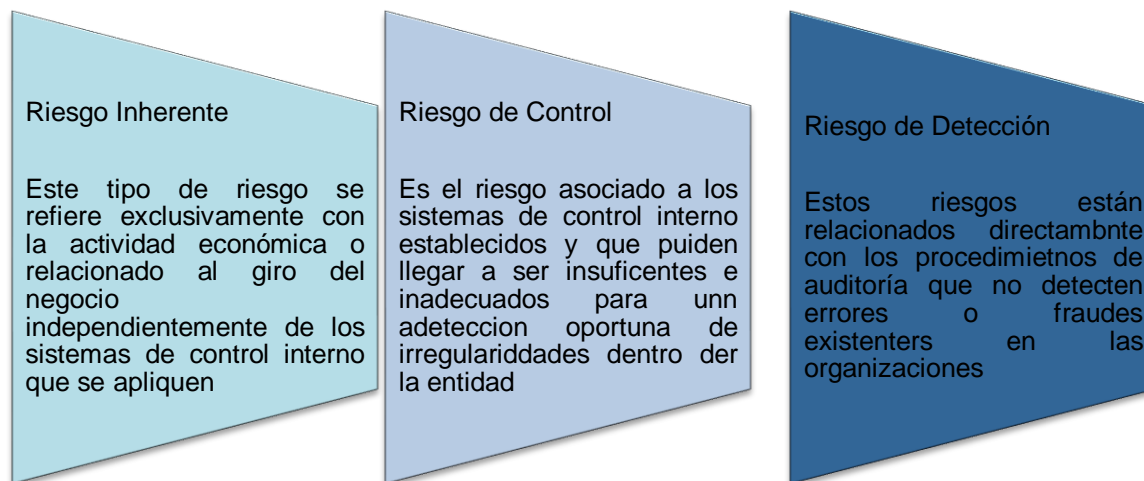
Riesgo bajo. - Contingencia que requiere el monitoreo periódico a efectos de observar posibles cambios dentro de la entidad. En este tipo de riesgo el control, también, es bajo debido a que no va a tener mayores consecuencias en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Riesgo medio. - Contingencia que implica la definición de acciones a ser implementadas, Su materialización compromete ciertamente a la entidad. En esta situación, se tiene mayor control en las actividades de riesgo, un descuido daría lugar a pérdidas económicas, lo cual, impediría el desempeño normal de la organización.

Riesgo alto. - contingencia que requiere definición e implementación de acciones inmediatas, arriesga la marcha del negocio y en caso de no ser mitigado, ocasionaría hasta el cierre de la entidad, por la misma razón es necesario realizar una evaluación oportuna de las áreas más vulnerables que permita mitigar o corregir ciertas actividades con mayor riesgo en el momento justo.

Las actuaciones de las empresas conllevan a la presencia de diferentes riesgos, que varían según su impacto y la probabilidad de que ocurran o no, es por esta razón la importancia de la implementación de diferentes controles como preventivos, y correctivos que favorecen el incremento del nivel de control.

Cuadro 6. Categorías de Riesgo



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del riesgo, se determina a través de la probabilidad e impacto, donde se va a medir el nivel de confianza y de riesgo presente en cada componente, a través de la siguiente escala, que se muestra a continuación:

Tabla 4. Niveles de Riesgo y Confianza

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Fuente: Elaboración propia

El nivel de confianza, se mide a través de la aplicación de la siguiente fórmula

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total} * 100}{\text{Ponderado}}$$

El nivel de riesgo, se mide a través de la aplicación de la siguiente fórmula

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

Esta tabla hace referencia al nivel de riesgo y confianza acorde a los diferentes parámetros de la evaluación de control interno, si el nivel de riesgo es bajo indica que hay poca probabilidad de que suceda un evento, por tal motivo el nivel de confianza va a ser alto; por otro lado si el nivel de riesgo es moderado significa que cierto evento puede suceder pero no va a tener mayor impacto en los resultados de la empresa y la confianza es moderada, así también, si el nivel de riesgo es alto por ende el nivel de confianza va a ser bajo, ciertas actividades analizadas van a tener mayor impacto y por ende va afectar en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Es por esta razón que existe una gran importancia en valorar los diferentes parámetros dentro de la entidad que permitan ser evaluados y de esta manera mitigar y corregir los diferentes problemas y errores encontrados dentro de la misma, así como proponer planes de acción que ayuden a mejorar los procesos y procedimiento para que, se pueda desarrollar con mayor eficiencia y eficacia, que genere un menor riesgo en cada una de las actividades desempeñadas por sus funcionarios.

De acuerdo (Bello, 2014) citado por Quinapanta (2019), existen diferentes tipos de controles de los cuales, se detallan a continuación:

Los controles preventivos. - son los controles que se establecen para anticiparse a los eventos no deseados antes de que sucedan. El conocimiento de estos riesgos viene determinado por la experiencia de la empresa y del sector en el que desempeñan sus actividades, cada funcionario pone en práctica las medidas preventivas para que no se produzcan.

Controles detectivos. - identifican los eventos en el momento que se presentan al adoptar las medidas necesarias para corregir y que no vuelvan a suceder.

Controles Correctivos. - se caracterizan por la toma de acciones para prevenir eventos no deseados, están relacionados a la toma de decisiones de la alta dirección con el fin de eliminar o mitigar cada uno de ellos.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSCHUC RUNA LTDA. AGENCIA RIOBAMBA

El control interno, se ha convertido en uno de los pilares fundamentales dentro de las organizaciones, permite observar con claridad la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos dentro de la misma, así como la confiabilidad de los registros y la obediencia de normas y leyes que conllevan al cumplimiento de sus objetivos, además, de conocer la situación actual de la empresa y tomar acciones correctivas en el momento oportuno, por tal razón es importante contar con un buen sistema de control interno acorde a las necesidades de cada empresa; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, puesto que de ello dependen para mantenerse en el mercado.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda., tiene como finalidad fortalecer al departamento de Crédito mediante la Evaluación del sistema de control interno, de esta forma obtener una colocación crediticia eficiente, en este departamento, se ha evidenciado falencias en los procesos de concesión crediticia debido a falta de socialización o capacitación al personal como la inexistencia de un seguimiento adecuado al destino del crédito, no existe un adecuado levantamiento de información económica técnica de los socios para el otorgamiento de créditos, falta de controles permanentes por parte de auditoría interna. Mediante flujogramas, matrices y semáforos de riesgo aplicados adecuadamente, se evalúa de manera eficiente cada uno de los procedimientos desarrollados dentro de la Cooperativa en el departamento de Créditos como a sus funcionarios, lo que da como resultado que no existe comunicación en la misma área, a partir de esta necesidad, es necesario el desarrollo de la presente propuesta.

3.1 Evaluación del Sistema de Control Interno en el departamento de Crédito

Para llevar a cabo la evaluación del Sistema de Control Interno en la cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Cía. Ltda. Agencia Riobamba, se aplica cuestionarios dirigidos específicamente al departamento de créditos, dicha evaluación, se desarrolla de acuerdo a cada componente y subcomponente del COSO I: Ambiente de Control, Evaluación de riesgos, Actividades de Control, información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo. Por medio del cual, se puede detectar los posibles riesgos a los que están expuestos el Departamento de Créditos y a la vez, conocer si existen los controles adecuados donde se pueda evaluar la eficiencia y eficacia dentro del proceso crediticio, si estos son implementados correctamente, que tan frecuente son dichos controles. Analizado estos factores se toman acciones correctivas o modificar dichos controles con el fin de que se conviertan en eficientes para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

Posterior a la recopilación información necesaria mediante los cuestionarios propuestos, se realiza la respectiva ponderación y calificación así como el pertinente análisis en consecuencia de los resultados obtenidos en las encuestas, lo cual, da lugar a la realización de una matriz de riesgos de esta manera, se crea un enfoque para lograr una gestión que permita disminuir la probabilidad y el impacto de que los eventos adversos afecten al proyecto de forma importante, que permita la elaboración de un plan de mitigación de riesgos.

3.2 Diagnóstico del Sistema de Control Interno en el departamento de Crédito de Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.

Para el fin del diagnóstico del sistema de control interno en la cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda. Agencia Riobamba, se efectúan cuestionarios, mediante preguntas concretas al personal del departamento de créditos y a la Gerencia, permite de esta manera encontrar las deficiencias y los riesgos a los cuales está expuesta dicha área de trabajo. Posteriormente valorado el tipo de riesgo mediante una matriz de ponderación, donde diez es el valor máximo y cero el mínimo, lo cual, permite

identificar el nivel de riesgo y confianza que existe en cada uno de los componentes del control interno, así como su respectivo análisis, para determinar y establecer medidas correctivas que permitan mitigar dichos riesgos.

Componente: Ambiente De Control

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba

Dirección: Calle Juan Montalvo y Chile Esquina

Período: Junio- diciembre 2020

Subcomponente: Integridad y valores éticos

Objetivo: Determinar si la entidad mantiene un código de ética, y esta a su vez es comunicada adecuadamente y puesta en práctica.

Cuadro 7. Cuestionario de control interno Integridad y valores éticos

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿La Cooperativa Mushuc Runa cuenta con un código de ética?	x			
2	¿Los objetivos de crédito establecidos por la entidad contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la misma?		x		
3	¿Existen sanciones por incumplimiento a las funciones asignadas?		x		
4	¿Los reconocimientos al personal son meramente por logros y desempeños?	x			
5	¿Cuentan con políticas adecuadas que permitan agilizar los procesos de crédito?		x		
6	¿Los objetivos dentro del departamento de créditos, se encuentran bien definidos?	x			No se llega al cumplimiento del 100%

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Atmósfera de confianza

Objetivo: Determinar si se promueve un ambiente de confianza dentro del departamento de créditos que contribuya a la colaboración y el desempeño eficaz de cada uno de los funcionarios con el fin de cumplir las metas propuestas.

Cuadro 8. Cuestionario de control interno atmósfera de confianza

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
7	¿Se promueve una actitud de confianza entre el personal del Departamento de Créditos y los niveles administrativos?	x			A veces

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Competencia profesional

Objetivo: Evaluar si la Cooperativa se interesa por el grado de conocimiento, habilidades y actitudes de acuerdo al cargo a desempeñar dentro el departamento de crédito.

Cuadro 9. Cuestionario de control interno competencia profesional

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
8	¿Se verifica los conocimientos y habilidades requeridos para desempeñar cada trabajo asignado?		x		
9	¿Están bien establecidas las funciones para cada puesto de trabajo dentro del departamento de Créditos?		x		
10	¿Se realiza un proceso inductivo o de capacitación para el personal que se contrata en el departamento de crédito?		x		

11	¿La Cooperativa se encarga de realizar programas de capacitación concerniente al área de crédito?	x			No se cumple con todas las capacitaciones establecidas en el plan
----	---	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Filosofía y estilo de dirección

Objetivo: Determinar el grado de autoridad y responsabilidad que se maneja en el departamento de créditos.

Cuadro 10. Cuestionario de control interno Filosofía y estilo de dirección

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
12	¿El Comité a cargo de la aprobación de créditos tiene el nivel de autoridad correspondiente?	x			
13	¿La Cooperativa cuenta con el personal adecuado para cumplir de forma eficiente con cada una de sus funciones?	x			

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Asignación de autoridad y responsabilidad

Objetivo: Verificar si se pone en práctica la asignación de autoridad y responsabilidades para una buena gestión dentro del departamento.

Cuadro 11. Cuestionario de control interno Asignación de autoridad y responsabilidad

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
14	¿Se efectúan evaluaciones a fin de verificar el desempeño del personal en el área de créditos?	x			Solo a los asesores de negocios
15	¿El departamento de créditos cuenta con políticas y procedimientos correctos para la aprobación por parte del consejo sobre las operaciones y actividades a desarrollarse?	x			Hay falencias en los procedimientos
16	¿Se cumple con una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones llevadas a cabo en el departamento de crédito?		x		No existe un control adecuado

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE PONDERACIÓN

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba

COMPONENTE: Ambiente de Control

Tabla 5. Cuestionario de control interno Ambiente de Control

NO.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La Cooperativa Mushuc Runa cuenta con un código de ética?	10	10
2	¿Los objetivos de crédito establecidos por la entidad contribuyen al cumplimiento de la misión y visión de la misma?	10	0
3	¿Existen sanciones por incumplimiento a las funciones asignadas?	10	0
4	¿Los reconocimientos al personal son meramente por logros y desempeños?	10	10
5	¿Cuentan con políticas adecuadas que permitan agilizar los procesos de crédito?	10	0
6	¿Los objetivos dentro del departamento de créditos, se encuentran bien definidos?	10	5
7	¿Se promueve una actitud de confianza entre el personal del Departamento de Créditos y los niveles administrativos?	10	5
8	¿Se verifica los conocimientos y habilidades requeridos para desempeñar cada trabajo asignado?	10	0
9	¿Están bien establecidas las funciones para cada puesto de trabajo dentro del departamento de Créditos?	10	0
10	¿Se realiza un proceso inductivo o de capacitación para el personal que se contrata en el departamento de crédito?	10	0
11	¿La Cooperativa se encarga de realizar programas de capacitación concerniente al área de crédito?	10	5
12	¿El Comité a cargo de la aprobación de créditos tiene el nivel de autoridad correspondiente?	10	10

13	¿La Cooperativa cuenta con el personal adecuado para cumplir de forma eficiente con cada una de sus funciones?	10	10
14	¿Se efectúan evaluaciones a fin de verificar el desempeño del personal en el área de créditos?	10	5
15	¿El departamento de créditos cuenta con políticas y procedimientos correctos para la aprobación por parte del consejo sobre las operaciones y actividades a desarrollarse?	10	5
16	¿Se cumple con una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones llevadas a cabo en el departamento de crédito?	10	0
	TOTAL	160	65

Fuente: Elaboración propia

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{65 * 100}{160} = 40.63\%$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 40.63\% = 59.37\%$$

Simbología

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

NR=Nivel de Riesgo

PT= Ponderación Total

Tabla 6. Escala de riesgo y confianza

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Al evaluar el componente, Ambiente de Control, se puede verificar que el nivel de riesgo se encuentra en el 59.37% en consecuencia, el nivel de confianza en el 40.63%, lo cual, nos indica que no se cumple en su totalidad las actividades de control dentro del departamento de crédito. Al encontrarse en un nivel de riesgo moderado, es importante tomar medidas correctivas con el fin de disminuir el impacto del riesgo y que de esta manera no se vean afectados el cumplimiento de las metas propuestas dentro del departamento y en relación con la cooperativa en general.

Componente: evaluación de riesgos

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba

Dirección: Calle Juan Montalvo y Chile Esquina

Período: Junio- diciembre 2020

Subcomponente: Objetivos y políticas

Objetivo: Determinar si los objetivos y políticas estén acorde a las necesidades del departamento.

Cuadro 12. Cuestionario de control interno Objetivos y políticas

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Las políticas y objetivos en el departamento de créditos son conocidos y comprendidos por los funcionarios de dicho departamento?	x			Están establecidas y falta de conocimiento por los empleados
2	¿Se mantiene una adecuada implementación de políticas por parte del consejo para alcanzar los objetivos deseados?			x	
3	¿Los objetivos y políticas del departamento de créditos están enfocados a la consecución de la misión?	x			

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Identificación de Riesgos

Objetivo: Verificar si la cooperativa identifica los riesgos internos y externos que pueden afectar al cumplimiento de sus objetivos

Cuadro 13. Cuestionario de control interno Identificación de Riesgos

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
4	¿Se encuentran debidamente identificados los riesgos internos y externos que interfieran en el cumplimiento de los objetivos?	x			
5	¿Existen mecanismos adecuados para identificación de riesgos internos?		x		
6	¿La Cooperativa cuenta con un plan de mitigación de riesgos?		x		
7	¿La entidad comunica al personal sobre los posibles riesgos a los que está expuesta la Cooperativa?	x			

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Unidad de Auditoría Interna

Objetivo: Determinar si la Unidad de Auditoría Interna realiza controles periódicos dentro del área de créditos.

Cuadro 14. Cuestionario de control interno Unidad de Auditoría Interna

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
8	¿Se realizan auditorías de forma periódica dentro del Departamento de Créditos?	x			
9	¿La unidad de Auditoría Interna tiene acceso a los archivos e información para llevar a cabo auditoría en cualquier momento en el área de crédito?		x		
10	¿La unidad de Auditoría Interna cumple con el tiempo establecido en el departamento objeto de estudio?		x		
11	¿El Auditor Junior tiene el nivel de experiencia necesaria para el buen desempeño de su cargo?	x			

Fuente: Elaboración propia

Matriz de ponderación

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

Tabla 7. Cuestionario de control interno Evaluación de Riesgos

NO.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Las políticas y objetivos en el departamento de créditos son conocidos y comprendidos por los funcionarios de dicho departamento?	10	10
2	¿Se mantiene una adecuada implementación de políticas por parte del consejo para alcanzar los objetivos deseados?	10	0
3	¿Los objetivos y políticas del departamento de créditos están enfocados a la consecución de la misión?	10	10
4	¿Se encuentran debidamente identificados los riesgos internos y externos que interrumpan el cumplimiento de los objetivos?	10	10
5	¿Existen mecanismos adecuados para identificación de riesgos internos?	10	0
6	¿La Cooperativa cuenta con un plan de mitigación de riesgos?	10	0
7	¿La entidad comunica al personal sobre los posibles riesgos a los que está expuesta la Cooperativa?	10	10
8	¿Se realizan auditorías de forma periódica dentro del Departamento de Créditos?	10	10
9	¿La unidad de Auditoría Interna tiene acceso a los archivos e información para llevar a cabo auditoría en cualquier momento en el área de crédito?	10	0
10	¿La unidad de Auditoría Interna cumple con el tiempo establecido en el departamento objeto de estudio?	10	0
11	¿El Auditor Junior tiene el nivel de experiencia necesaria para el buen desempeño de su cargo?	10	10
	TOTAL	110	60

Fuente: Elaboración propia

Fórmula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{60 * 100}{110} = 54.54\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 54.54\% = 45.46\%$$

Tabla 8. Escala de riesgo y confianza

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Al calcular el nivel de riesgo al componente de Evaluación de Riesgo nos refleja un porcentaje de 45.46% y un nivel de confianza que se ubica en 54.54%, como se puede observar en la tabla se encuentra dentro de los parámetros moderado-bajo, sin embargo, es fundamental que se definan y establezcan los objetivos dentro del departamento de créditos, que los funcionarios de dicha área conozcan sus responsabilidades y hacia dónde van dirigidos sus esfuerzos de cada una de sus funciones, así también, como realizar una evaluación de riesgos y a su vez que el personal, por tal motivo, conozca sobre los hechos, actividades o procedimientos que pueden poner en riesgo el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Componente: actividades de control**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba**Dirección:** Calle Juan Montalvo y Chile Esquina**Período:** Junio- diciembre 2020**Subcomponente:** Identificación de procedimientos de control

Objetivo: Comprobar si la cooperativa tiene establecido los diferentes tipos de control y si se cumple de acuerdo a lo estipulado

Cuadro 15. Cuestionario de control interno identificación de procedimientos de control

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Las actividades de control son suficientes para verificar el cumplimiento de cronogramas y tiempos productivos en el área de crédito?		x		
2	¿Existe un nivel jerárquico adecuado para aprobar las diferentes operaciones generadas en el área de créditos?	x			
3	¿Las instrucciones y procedimientos existentes son comprendidos por todo el personal de créditos?		x		
4	¿Existen responsables de la custodia de los documentos que constituyen información confidencial del área de crédito?	x			
5	¿En caso de existir insuficiencia en la presentación de documentos por parte de los garantes, aprueban el crédito?	x			

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Confiabilidad de Información Financiera

Objetivo: Verificar si existe confiabilidad en la información financiera otorgada por los socios

Cuadro 16. Cuestionario de control interno Confiabilidad de Información Financiera

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
6	¿Los oficiales de crédito cumplen con el presupuesto mensual asignado por la gerencia referente a la colocación de crédito?		x		
7	¿Se ha realizado un seguimiento a la información financiera presentada por el socio en relación a los créditos colocados, en los últimos seis meses?		x		
8	¿Se efectúan seguimientos de forma oportuna sobre la información financiera proporcionada por el socio?		x		
9	¿La documentación concerniente a los créditos otorgados es exacta y completa?		x		Hay incumplimientos de documentos
10	¿En caso de un socio nuevo, se realiza un análisis y verificación minuciosa sobre los datos proporcionados por él, para la concesión del crédito?		x		

Fuente: Elaboración propia

Subcomponentes: Manuales de Procedimientos

Objetivo: Verificar si la cooperativa cuenta con manuales de procedimientos de crédito y los pone en práctica.

Cuadro 17. Cuestionario de control interno Manuales de Procedimientos

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
11	¿El departamento de crédito cumple los reglamentos, instructivos y manuales establecidos por la COAC Mushuc Runa Ltda.?		x		
12	¿La Cooperativa cuenta con manuales de procedimientos para llevar a cabo los diferentes procesos de crédito?		x		
13	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados ante las diferentes necesidades dentro del departamento de crédito?	x			

Fuente: Elaboración propia

Matriz de ponderación

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba

COMPONENTE: Actividades de Control

Tabla 9. Cuestionario de control interno Actividades de Control

NO.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Las actividades de control son suficientes para verificar el cumplimiento de cronogramas y tiempos productivos en el área de crédito?	10	0
2	¿Existe un nivel jerárquico adecuado para aprobar las diferentes operaciones generadas en el área de créditos?	10	10
3	¿Las instrucciones y procedimientos existentes son comprendidos por todo el personal de créditos?	10	0
4	¿Existen responsables de la custodia de los documentos que constituyen información confidencial del área de crédito?	10	10
5	¿En caso de existir insuficiencia en la presentación de documentos por parte de los garantes, aprueban el crédito?	10	10
6	¿Los oficiales de crédito cumplen con el presupuesto mensual asignado por la gerencia referente a la colocación de crédito?	10	0
7	¿Se ha realizado un seguimiento a la información financiera presentada por el	10	0

	socio en relación a los créditos colocados, en los últimos seis meses?		
8	¿Se efectúan seguimientos de forma oportuna sobre la información financiera proporcionada por el socio?	10	0
9	¿La documentación concerniente a los créditos otorgados es exacta y completa?	10	0
10	¿En caso de un socio nuevo, se realiza un análisis y verificación minuciosa sobre los datos proporcionados por él, para la concesión del crédito?	10	0
11	¿El departamento de crédito cumple los reglamentos, instructivos y manuales establecidos por la COAC Mushuc Runa Ltda.?	10	0
12	¿La Cooperativa cuenta con manuales de procedimientos para llevar a cabo los diferentes procesos de crédito?	10	0
13	¿Considera que los procedimientos existentes son los adecuados ante las diferentes necesidades dentro del departamento de crédito?	10	10
	TOTAL	130	40

Fuente: Elaboración propia

Fórmula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{40 * 100}{130} = 30.77\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 30.77\% = 69.23\%$$

Tabla 10. Escala de riesgo y confianza

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la evaluación del presente componente, se puede verificar un nivel de confianza bajo en relación a un nivel de riesgo moderado, por tanto indica que las actividades de control no se lleva de una forma adecuada en el proceso crediticio, o que da lugar al incumplimiento de las metas establecidas dentro del departamento de créditos, al no existir un seguimiento de la información económica del socio implica más riesgo para la cooperativa al no realizar el análisis correspondiente antes de otorga un crédito es fundamental comprobar la capacidad de pago de cada uno de los socios.

Componente: información y comunicación**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba**Dirección:** Calle Juan Montalvo y Chile Esquina**Período:** Junio- Diciembre 2020**Subcomponente:** Calidad de la Información**Objetivo:** Determinar si la información proporcionada por el departamento de créditos es confiable y oportuna.**Cuadro 18.** Cuestionario de control interno Calidad de la Información

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿La información proporcionada por el departamento de créditos es confiable para la correcta toma de decisiones?	x			
2	¿El comité de crédito recibe información regularmente sobre los factores críticos o de éxito de la operación crediticia?	x			
3	¿Existen mecanismos para obtener información sobre posibles sugerencias o quejas recibidas por parte de los socios?	x			

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Sistema de información

Objetivo: Determinar si el sistema de información es consecuente a las necesidades de la cooperativa y permite generar una información confiable.

Cuadro 19. Cuestionario de control interno Sistema de información

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
4	¿El Sistema de Información que se maneja en la entidad es confiable y eficiente para la realización de las diferentes operaciones en el departamento de crédito?	x			
5	¿El personal de créditos está conformes con la utilización de dicho sistema?	x			
6	¿Se encuentra resguardada la información de los diferentes archivos generados durante el proceso crediticio?	x			

Fuente: Elaboración propia

Subcomponente: Comunicación

Objetivo: Apoyar la difusión y comunicación sobre los resultados de su gestión.

Cuadro 20. Cuestionario de control interno Comunicación

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
7	¿Se promueve una comunicación adecuada entre todo el personal del departamento de créditos?		x		
8	¿Las políticas y los procedimientos de créditos son comunicados a todo el personal que labora en dicho departamento?		x		
9	¿Se utilizan reportes crediticios para entregar información diaria, semanal y mensual?	x			
10	¿En caso de inconvenientes el jefe de crédito comunica a la administración sobre lo encontrado?	x			
11	¿La entidad ha establecido canales de comunicación específicamente en el departamento de crédito?			x	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de ponderación

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba

COMPONENTE: Información y Comunicación

Tabla 11. Cuestionario de control interno información y comunicación

NO.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿La información proporcionada por el departamento de créditos es confiable para la correcta toma de decisiones?	10	10
2	¿El comité de crédito recibe información regularmente sobre los factores críticos o de éxito de la operación crediticia?	10	10
3	¿Existen mecanismos para obtener información sobre posibles sugerencias o quejas recibidas por parte de los socios?	10	10
4	¿El Sistema de Información que se maneja en la entidad es confiable y eficiente para la realización de las diferentes operaciones en el departamento de crédito?	10	10
5	¿El personal de créditos está conformes con la utilización de dicho sistema?	10	10
6	¿Se encuentra resguardada la información de los diferentes archivos generados durante el proceso crediticio?	10	10
7	¿Se promueve una comunicación adecuada entre todo el personal del departamento de créditos?	10	0
8	¿Las políticas y los procedimientos de créditos son comunicados a todo el personal que labora en dicho departamento?	10	0
9	¿Se utilizan reportes crediticios para entregar información diaria, semanal y mensual?	10	10
10	¿En caso de inconvenientes el jefe de crédito comunica a la administración sobre lo encontrado?	10	10

11	¿La entidad ha establecido canales de comunicación específicamente en el departamento de crédito?	10	0
	TOTAL	110	80

Fuente: Elaboración propia

Fórmula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{80 * 100}{110} = 72.73\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 72.73\% = 27.27\%$$

Tabla 12.Escala Riesgo y confianza

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a la aplicación de la ponderación en el componente de información y Comunicación, se puede observar un nivel de riesgo bajo del 27.27%, lo cual, significa que se está cumpliendo en su mayor parte con las actividades establecidas dentro de este componente, sin embargo, es importante mejorar la comunicación dentro del departamento de créditos y de esta manera dar cumplimiento a las políticas y procedimientos de crédito establecidas por la cooperativa y a la vez puedan ser comunicadas de forma oportuna al personal del departamento de crédito.

Componente: supervisión y monitoreo**Entidad:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba**Dirección:** Calle Juan Montalvo y Chile Esquina**Período:** Junio- Diciembre 2020**Subcomponente:** Actividades de Supervisión y Monitoreo

Objetivo: Determinar si las actividades de monitoreo, así como el sistema de control interno son prácticas y seguras dentro del departamento de créditos.

Cuadro 21.Cuestionario de control interno Actividades de Supervisión y Monitoreo

No.	Concepto				Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones crediticias?	x			
2	¿Se realizan verificaciones físicas de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito?		x		
3	¿Las irregularidades en un proceso son comunicadas al jefe de agencia?	x			
4	¿Existe una persona que supervise el cumplimiento de todo el proceso del departamento?		x		No lo realizan de forma periódica
5	¿Existen evidencias de la comparación periódica de los expedientes de los créditos solicitados en relación a la información financiera?	x			
6	¿Se aplican controles al departamento de crédito que permitan comprobar la ejecución de funciones e identificar las deficiencias existentes?		x		

7	¿Se realizan auditoria para evaluar las operaciones realizadas?	x			Rara vez
8	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento constante de los créditos colocados?		x		
9	¿Existen controles de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para fines solicitados, y en caso de comprobar lo contrario realizan sanciones pertinentes?		x		
10	¿La Unidad de Auditoría Interna realiza seguimiento de los informes presentados por parte del departamento de crédito?	x			
11	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento constante de los créditos colocados?		x		

Fuente: Elaboración propia

Matriz de ponderación

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

Tabla 13. Cuestionario de control interno Supervisión y Monitoreo

NO.	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones crediticias?	10	10
2	¿Se realizan verificaciones físicas de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito?	10	0
3	¿Las irregularidades en un proceso es comunicadas al jefe de agencia?	10	10
4	¿Existe una persona que supervise el cumplimiento de todo el proceso del departamento?	10	0
5	¿Existen evidencias de la comparación periódica de los expedientes de los créditos solicitados en relación a la información financiera?	10	10
6	¿Se aplican controles al departamento de crédito que permitan comprobar la ejecución de funciones e identificar las deficiencias existentes?	10	0
7	¿Se realizan auditoria para evaluar las operaciones realizadas?	10	5
8	¿Los oficiales de crédito realizan seguimiento constante de los créditos colocados?	10	0
9	¿Existen controles de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para fines solicitados, y en caso de comprobar lo contrario realizan sanciones pertinentes?	10	0
10	¿La Unidad de Auditoría Interna realiza seguimiento de los informes presentados por parte del departamento de crédito?	10	10
	TOTAL	100	45

Fuente: Elaboración propia

Fórmula:

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

$$NC = \frac{45 * 100}{100} = 45\%$$

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 45\% = 55\%$$

Tabla 14.Escala riesgo y confianza

Nivel de Riesgo		
Bajo	Moderado	Alto
15- 50%	51-75%	76-95%
95-76%	75-51%	50-15%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Confianza		

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En el componente de Supervisión y monitoreo, se puede evidenciar la falta de control que existe en los créditos otorgados así como tampoco se da seguimiento a los créditos colocados, el nivel de riesgo es moderado y al considerarse que el departamento de créditos es la parte fundamental de la cooperativa es necesario que se pueda tomar acciones correctivas y de esa manera disminuir el nivel de riesgo para mayor seguimiento y control a todo el proceso crediticio que asegura a la empresa el buen manejo de sus recursos.

Matriz de Riesgos

A través de la elaboración de la matriz de riesgo, para cada uno de los componentes del control interno en el departamento de créditos de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., el objetivo es identificar cuáles son las áreas críticas por componente, el siguiente cuadro nos muestra el significado de los colores empleados.

Cuadro 22. Matriz de riesgos

Área Crítica	Significado
[Color Rojo]	Riesgo Alto
[Color Amarillo]	Riesgo Moderado
[Color Verde]	Riesgo Bajo

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15. Matriz de riesgos departamento de crédito

Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda.							
Departamento de Créditos							
MATRIZ DE RIESGOS							
No	Componente	Deficiencias Detectadas	Nivel de Confianza	Impacto	Nivel de Riesgo	Impacto	Área Crítica
1	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> - No existen sanciones por incumplimiento de funciones asignadas. - La Cooperativa no cuenta con políticas que ayuden a agilizar los procesos de crédito. - No se encuentran bien definidos los objetivos en el departamento de créditos. - No se analiza los perfiles profesionales para ocupar los diferentes puestos de trabajo en el departamento de créditos. - No se encuentran bien establecidos las funciones de cada puesto de trabajo en el área crediticia. - Al realizarse la evaluación del desempeño en el área de créditos no se cumple 	40.63%	MODERADO	59.37%	BAJO	

		<ul style="list-style-type: none"> - No se cumple con las capacitaciones establecidas en el plan - No existen políticas y procedimientos apropiados para la aprobación por parte del consejo sobre las operaciones y actividades a desarrollar en el área de créditos - No cuentan con una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones realizadas en el departamento de crédito. 					
2	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - No se ha establecido políticas dentro del departamento de créditos - La cooperativa no cuenta con mecanismos de control que permita identificar los posibles riesgos - No existe un plan de mitigación de riesgos - La unidad de Auditoría Interna no tiene acceso a los archivos e información necesaria para realizar auditorías en el área de crédito 	54.54%	MODERADO	45.46%	BAJO	

3	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> - No existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los cronogramas y tiempos de producción en el área de crédito - Los procedimientos existentes no son comprendidos por todos los funcionarios involucrados - No se dan seguimiento a la información financiera presentada por los socios de los créditos colocados - No se realiza una verificación minuciosa en la concesión de créditos a los socios nuevos - El departamento de crédito no cumple los reglamentos, instructivos y manuales establecidos por la COAC Mushuc Runa Ltda. - No existe manuales de procedimientos para llevar a cabo los diferentes procesos de crédito 	30.77%	BAJO	69.23	MODERADO	
4	Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - No existe una comunicación adecuada y suficiente entre todos los empleados dentro del departamento de crédito - Las políticas y los procedimientos de créditos no son comunicados a todo el personal del área de crédito - La cooperativa no ha establecido canales de comunicación adecuados en el departamento de crédito. 	72.73%	MODERADO	27.27%	BAJO	

5	Supervisión y Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> - No se realizan verificaciones físicas de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito - Falta supervisión en el cumplimiento del proceso crediticio - No se aplican controles al departamento de crédito que permitan comprobar la ejecución de funciones e identificar las deficiencias existentes - No se realizan auditorías para evaluar las operaciones realizadas - Los oficiales de crédito no realizan seguimientos constantes de créditos colocados - No se realiza controles de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para los fines solicitados. 	45%	BAJO	55%	MODERADO	
---	-------------------------	--	-----	------	-----	----------	--

Fuente: Elaboración propia

Plan de Mitigación de Riesgos

Filosofía

Misión

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, con personal comprometido, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, se mantiene la identidad y los valores culturales, que promueva el Sumak Kawsay de los socios y clientes, y protegiendo la Pacha Mama.

Visión

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

Objetivos del Plan de Mitigación.

- Demostrar mediante el plan de mitigación los posibles riesgos a los que está expuesta la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa
- Presentar a la entidad financiera las medidas correctivas para reducir los riesgos identificados en el departamento de crédito de la Cooperativa
- Lograr mediante la aplicación del presente plan minimizar los riesgos y estar preparados de tal manera que se pueda contar con estrategias para salvaguardar los recursos financieros de la Cooperativa y su efectiva continuidad de las operaciones

Importancia

La elaboración de un plan de contingencia es de vital importancia para salvaguardar el activo más importante dentro de la cooperativa, contempla el análisis de los factores de riesgo en el proceso crediticio a los que pueda estar expuesta la entidad financiera, el plan de contingencia.

Establece los procedimientos y acciones que se ponen en práctica para afrontar de manera ágil, oportuna y efectiva dichos riesgos.

El presente plan es aplicable al área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Riobamba.

Cuadro 23. Matriz del Plan de mitigación

Componente	Deficiencias Encontradas	Medidas Correctivas	Responsable	Cumplimiento
Ambiente de Control	No existen sanciones por incumplimiento de funciones asignadas.	Proponer sanciones al personal que incumpla las funciones asignadas.	Gerencia Jefe de Créditos	Aplicar las sanciones pertinentes hacia el incumplimiento de sus funciones.
	La Cooperativa no cuenta con políticas que ayuden a agilizar los procesos de crédito.	Establecer políticas de crédito que contribuya al buen funcionamiento de la entidad.	Jefe de créditos	Verificar si la implantación de políticas mejora el proceso crediticio en base a evaluaciones.
	No se encuentran bien definidos los objetivos en el departamento de créditos.	Plantearse objetivos a corto plazo que permita su cumplimiento.	Gerencia Jefe de Créditos	Constatar el cumplimiento de objetivos.
	No se analiza los perfiles profesionales para ocupar los diferentes puestos de trabajo en el departamento de créditos.	Determinar los perfiles para cada cargo correspondiente departamento de créditos. Realizar las respectivas entrevistas y pruebas a las personas seleccionadas con el fin de seleccionar a la persona que cumpla con el perfil establecido por la institución.	Jefe de créditos	Analizar las carpetas recibidas en relación al cumplimiento del perfil.
	No se encuentran bien establecidos las funciones de cada puesto de trabajo en el área de créditos.	Definir funciones acordes a las necesidades que permita un buen funcionamiento del proceso crediticio.	Gerencia Jefe de Créditos	Evaluar la eficiencia del proceso crediticio en base a indicadores de gestión.
			Jefe de Créditos	

Ambiente de Control	Al realizarse la evaluación del desempeño en el área de créditos no se cumple.	Se evalúa el desempeño de cada empleado, se tiene en cuenta las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo con el fin de brindar entrenamiento continuo.		Se evalúa mediante indicadores de desempeño.
	No se cumple con las capacitaciones establecidas en el plan.	Conocer las actualizaciones en normativa y leyes que sea de interés en el área planteado con el fin de elegir los temas de capacitación. Realizar un cronograma de capacitaciones trimestrales.	Gerencia Jefe de Créditos	Verificar la obediencia hacia las capacitaciones proyectadas en un lapso de tiempo mediante indicadores de cumplimiento.
	No se encuentran bien definidas las políticas y procedimientos apropiados para la aprobación por parte del consejo sobre las operaciones y actividades a desarrollar en el área de créditos.	Analizar el proceso crediticio aplicado en la Cooperativa. Establecer políticas y procedimiento acorde a dicho proceso con la finalidad agilizar el desarrollo de las actividades.	Consejo Administrativo	Verificar la implementación de políticas y procedimientos sugeridas al departamento de crédito.
	No cuentan con una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones realizadas en el departamento de crédito.	Realizar supervisiones y monitoreo acorde al cumplimiento de sus funciones y metas asignadas para cada puesto de trabajo que coadyuve al cumplimiento de objetivos institucionales.	Jefe de Créditos	Constatar el cumplimiento de objetivos
Actividades de Control	No existen actividades de control suficientes para la	Establecer cronogramas de actividades acorde a la	Jefe de Créditos	Verificar el cumplimiento de cronogramas

	verificación del cumplimiento de los cronogramas y tiempos de producción en el área de crédito.	eficiencia con la que se cumple cada actividad en cumplimiento de las metas establecidas.		
	Los procedimientos existentes no son comprendidos por todos los funcionarios involucrados.	Socializar al departamento de créditos acerca de los procedimientos que son cumplidos, con el fin de delimitar responsabilidades.	Jefe de Créditos	Mediante encuestas comprobar si los procedimientos han sido comprendidos por los funcionarios del área de créditos.
	No se dan seguimiento a la información financiera presentada por los socios de los créditos colocados.	Se realiza las verificaciones y constatación pertinente en cuanto a la información financiera que brindan los socios a la cooperativa.	Analistas de Crédito	Dejar constancia en la base de datos de cada socio acerca de los seguimientos realizados.
	No se realiza una verificación minuciosa en la concesión de créditos a los socios nuevos.	Analizar la información presentada por los socios nuevos. Verificar la veracidad de dicha información. Cumplir con el proceso de otorgamiento de crédito asignada por la institución financiera.	Analistas de Crédito	Constatar el procedimiento realizado para la verificación pertinente a la concesión de créditos.
	El departamento de crédito no cumple los reglamentos, instructivos y manuales establecidos por la COAC Mushuc Runa Ltda.	Establecer sanciones al incumplimiento de los reglamentos establecidos dentro de la Cooperativa.	Jefe de Crédito	Verificar el cumplimiento de los respectivos reglamentos y manuales.
	No existe manuales de procedimientos para llevar a	Implementar un manual de procedimientos específico	Jefe de Créditos	Verificar la realización de dicho manual

	cabo los diferentes procesos de crédito.	para el departamento de créditos.		
Supervisión y Monitoreo	No se realizan verificaciones físicas de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito.	Contratar una persona que se encargue de dar cumplimiento a las verificaciones físicas de las garantías de créditos.	Jefe de Créditos	Verificar el cumplimiento a las verificaciones físicas de las garantías de créditos.
	No se realizan auditorías para evaluar las operaciones realizadas.	Programar auditorías anuales que permitan evaluar las operaciones realizadas por el personal de créditos.	Gerencia Jefe de créditos	Constatar el cumplimiento de auditorías programadas en los tiempos establecidos.
	Los oficiales de crédito no realizan seguimientos constantes de créditos colocados.	Establecer dentro de las funciones de los oficiales de crédito incluye dar seguimiento a los créditos colocados en cuanto a tiempo y cumplimiento de pago.	Oficiales de Crédito	Verificar si se cumple con el seguimiento a los créditos colocados.
	No se realiza controles de los créditos otorgados a fin de que sean utilizados para los fines solicitados.	Dentro de las políticas de crédito se establecen los controles a los créditos otorgados a fin de que sean utilizados acorde al tipo de crédito solicitado.	Analistas de Crédito	Verificar si se realizan los debidos controles a los créditos otorgados conforme a lo solicitado.

Fuente: Elaboración propia

3.3 Análisis de los resultados del diagnóstico del Sistema de Control Interno

Al efectuar la respectiva evaluación del sistema de control interno a través de los componentes del Coso I en el Departamento de Créditos de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., han dado como resultado la detección de ciertas falencias que impiden el cumplimiento de las metas propuestas por la entidad financiera como: el no contar con una verificación minuciosa en la concesión de créditos a los socios nuevos y la falta de seguimiento a la información financiera presentada por los mismos, crea un nivel de riesgo alto para la recuperación de los créditos en los tiempos establecidos. Para ello, se hace necesario establecer objetivos que permitan el buen funcionamiento, así como agilizar todo el proceso crediticio, enfocándose en la realización de un respectivo análisis de los perfiles profesionales para los diferentes cargos especialmente para el área de créditos, se permite de esta manera un desempeño adecuado y eficiente, lo cual, es evaluado mediante indicadores de gestión. Se pudo, también, detectar el incumplimiento de las capacitaciones establecidas en base a un cronograma de actividades, es una herramienta importante y útil para que el personal pueda contar con las bases fundamentales para el desarrollo de sus respectivas funciones, así como su permanente actualización y crecimiento profesional, es indispensable realizar los respectivos adiestramientos en beneficio de la Cooperativa misma.

En cuanto al control y supervisión, no se realiza una verificación física de las garantías de los créditos por una persona diferente a la que otorga el crédito, lo cual, repercute a la toma de decisiones para dicho procedimiento, no se llevan a cabo auditorías que permita comprobar y evaluar el cumplimiento de las diferentes funciones, no se realiza un control sobre los créditos colocados a fin de saber si dichos créditos fueron ocupados para los fines solicitados con el objeto de verificar las falencias en el proceso de crédito y en base a ello desarrollar un modelo que permita corregir los problemas encontrados y mejorar de manera eficiente en la colocación de crédito en relación al presupuesto mensual pronosticado.

CONCLUSIONES

- La información recopilada de fuentes bibliográficas fue de gran importancia como guía para el desarrollo de la presente investigación, así como la información documental del departamento de Créditos de la Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda. agencia Riobamba, puesto que sobre dichos fundamentos se realiza la evaluación de sistema de control interno.
- Mediante la aplicación de la metodología de investigación se ha logrado desplegar los datos relevantes como los diferentes documentos y la información necesaria específicamente en el área de créditos de la Cooperativa Mushuc Runa Cía. Ltda., lo cual, ha permitido recabar información suficiente, por consiguiente, respalda el presente trabajo investigativo.
- A través de la evaluación del control interno mediante el método COSO I, se pudo determinar algunos problemas en el Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Cía. Ltda.: no cuenta con políticas bien definidas para el otorgamiento de créditos, no existe un levantamiento de información económica técnica de los socios para el otorgamiento de crédito, no existe procesos de inducción, no realizan capacitaciones al personal de créditos , no se analiza los perfiles profesionales para el buen funcionamiento del proceso de contratación.
- La evaluación de control interno se considera como un instrumento de vital importancia para implementarse en todas las organizaciones e instituciones a fin de detectar los posibles riesgos a los que está expuesta cada entidad, lo cual, coadyuve al buen desempeño, eficiencia y eficacia en todas las operaciones y actividades realizadas por la misma, conjuntamente con el desarrollo de un plan de mitigación que permita adoptar medidas correctivas para reducir los riesgos identificados.

RECOMENDACIONES

- Cada componente del control interno está revisados y analizados de forma constante, lo cual, permita perfeccionar y mejorar su comprensión sobre cada definición que se encuentra plasmada en el presente trabajo; como base fundamental para optimizar el proceso crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Cía. Ltda.
- Para llevar a cabo una evaluación de control interno, se recomienda tener un cuidado minucioso en el momento de aplicar cuestionarios y realizar la recopilación de datos, para que la fuente matriz sea confiable, clara y pertinente que evidencie lo que la investigación lo requiera.
- Es necesario tomar en cuenta las medidas correctivas sugeridas en el plan de mitigación que coadyuve a un control adecuado de los procesos realizados en el Departamento de Créditos; esto permite seguir un proceso sistemático con relación a los cambios que se requieren dentro del área de Créditos, mediante la realización de las distintas actividades de manera eficiente, y por consiguiente, cumplir con las metas establecidas por la entidad.
- Se considera significativo implementar políticas bien definidas para el departamento de Créditos y hacerlas cumplir, así como establecer un proceso de inducción que permita seleccionar al personal idóneo para la Cooperativa y capacitar al personal y a los miembros de los respectivos Consejos acerca del contenido del manual de control interno para que la ejecución del mismo en la entidad sea eficiente y sea aprovechado de la mejor manera al cumplir a cabalidad con el objetivo de la investigación.
- Es de vital importancia mantener informado al personal de créditos sobre decisiones o cambios significativos que se efectuó y que afecten directamente

a la cooperativa para que las acciones emprendidas sean comprendidas y acatadas conforme a lo establecido por la alta dirección.

BIBLIOGRAFÍA

Arguello, A., Torres, L., & Quito, C. (26 de junio de 2016). *Sistema de Información Contable*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n05/20410501.html>

Banco Central del Ecuador. (2020). Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1369-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatoriana-decrecera-entre-7-3-y-9-6-en-2020>

Bancos, S. d. (2021). *Glosario de términos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

Beláunde, G. (12 de Diciembre de 2016). *La administración, control y seguimiento del crédito*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-administracion-control-y-seguimiento-del-credito>

Bello, F. (2014). *Evaluación de Control Interno* . Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2621>

Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (Marzo de 2017). *Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

Camacho, W., Toapanta, A., & Gil, D. (2017). Evaluación del sistema de control interno aplicado en los procesos de una cooperativa de ahorro y crédito. *Polo del Conocimiento*, 429-442.

Chiliquinga, B. (2011). *El Cooperativismo*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1170/4/02%20ICA%20255%20CAP%C3%8DTULO%20II.pdf>

Elkan, M. (Septiembre de 2020). *Cuestionarios*. Obtenido de <https://instrumentosopinion.blogspot.com/2020/09/cuestionarios-el-cuestionario-un.html>

Estupiñan, R. (2015). *Administración del Riesgo E.R.M y la Auditoría Interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Estupiñán, R. (2016). *Control Interno y Fraudes. Análisis de la información COSO I, II Y III*. Ecoe ediciones, 3ed.

Flores, D. (2018). *DAF auditoría empresarial*. Obtenido de <https://dafauditoriaempresarial.wordpress.com/2018/05/03/evolucion-de-control-interno/>

García, A. (2020). *Cartera Vencida*. Obtenido de <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>

Guerrero, G. (14 de Enero de 2019). *Gestión de Créditos y Cobranza*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/AppData/Local/Temp/Dialnet-LaGestionDeCreditosYCobranzasCasoEmpresaMultillant-7299581.pdf>

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

Lozada, J. (13 de Junio de 2014). *Cualidades de la Información Contable*. Obtenido de <https://actualicese.com/cualidades-de-la-informacion-contable/>

Lozano, I. (23 de Marzo de 2019). *El Proceso Crediticio*. Obtenido de <http://www.elanalista.com/microfinanzas/el-proceso-crediticio-en-microfinanzas/>

Martínez, A. (2015). *Las cooperativas y su acción sobre la sociedad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/367/36735416003.pdf>

Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20>

DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meléndez, J. (s.f.). *Control Interno*. Obtenido de

http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contenido_Sesion_08.pdf

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa. *Dominio de las ciencias*.

Muñoz, X. (Julio de 2020). *Gestión de Riesgos de Liquidez y portafolio de inversiones*. Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/969764/Gesti%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+del+Riesgo+de+liquidez.pdf/9dfa9ccd-d6d6-42c4-a2b1-eeebcf458c25?version=1.0>

Naccarato, S. (2015). *La Información Contable*. Obtenido de

https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/cont/material/teo/cont_ut2.pdf

Nuñez, A. (2016). *Finanzas 1, contabilidad, planeación y administración financiera*.

Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n27/a20v41n27p04.pdf>

Ochoa, M. (s.f.). *Cartera Vencida*. Obtenido de

<https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/que-es-cartera-vencida>

Pedrosa, S. J. (Enero de 2016). *Economipedia. Haciendo fácil la economía*. Obtenido

de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Prado, G. (2014). *La estabilidad monetaria como valor social y bien jurídico*. Obtenido

de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/374/483>

Raffino, M. E. (19 de Junio de 2020). *Diagrama de Flujo*. Obtenido de

<https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>

Roldán, M. (04 de Junio de 2018). *Diagrama de Flujo (Flujograma) de proceso*.

Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>

Segales, N. (2015). *Principio de Objetividad*. Obtenido de [https://farm-](https://farm-direct.co.za/rdj/principio-de-objetividad-en-contabilidad-ejemplo)

[direct.co.za/rdj/principio-de-objetividad-en-contabilidad-ejemplo](https://farm-direct.co.za/rdj/principio-de-objetividad-en-contabilidad-ejemplo)

SEPS. (2018). *Norma de Control para la Administración del Riesgo operativo*.

Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/727877/Presentacio%CC%81n+Riesgo+Operativo+para+taller.pdf/d47b809f-74a6-4493-ac67-59368e1e1a59>

SEPS. (08 de Enero de 2021). *Reforma a la Norma de servicios financieros de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?33652>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

Torres, P., Tinjaca, J., Vergaño, E., & Juan, L. (2015). *Informe Coso*. Obtenido de <https://vbook.pub/documents/informe-coso-1-92qm5n34klwp>

Ucha, A. P. (27 de Noviembre de 2015). *Economipedia. haciendo fácil la economía*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>

Uriarte, J. (22 de Mayo de 2019). *Información Contable*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/informacion-contable/>


Uriarte, J. (22 de Mayo de 2019). *Información Contable*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/informacion-contable/>

Vásquez, C. (2020). *Análisis del nivel de morosidad*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Yanez, D. (9 de Septiembre de 2020). *Método descriptivo: características, etapas y ejemplos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>

Anexos

Anexo 1: Solicitud de Crédito



MUSHUC RUNA LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

SOLICITUD DE CRÉDITO N° 0006497

NOTA: LOS DATOS POR USTED PROPORCIONADOS SON DE CARÁCTER CONFIDENCIAL Y SUJETOS DE APROBACIÓN. CUALQUIER DATO COMPROBADO COMO FALSO SERÁ CAUSA SUFICIENTE PARA NEGAR EL CRÉDITO.

SOCIO N°:	FECHA DE SOLICITUD: / /				
DATOS DE CRÉDITO	MONTO SOLICITADO:	DESTINO	TIPO DE CRÉDITO	FORMA DE PAGO	
	\$ _____ USD	Comercio <input type="checkbox"/> Ganadería <input type="checkbox"/> Compra de Terreno <input type="checkbox"/> Agricultura <input type="checkbox"/> Compra de Vehículo <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Comercial <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Consumo <input type="checkbox"/> Microcrédito <input type="checkbox"/>	Cuotas mensuales <input type="checkbox"/> Cuotas bimestrales <input type="checkbox"/> Cuotas Trimestrales <input type="checkbox"/> Al vencimiento <input type="checkbox"/>	
Para un plazo de: _____					
Tipo de garantía: _____ Detalle la inversión que va a realizar: _____					
DATOS DEL SOLICITANTE					
NOMBRES Y APELLIDOS:			C.I.:	Nacionalidad:	
ESTADO CIVIL:		F. Nacimiento (dd/mm/aa): / /	Edad: _____ Extranjeros indicar tiempo de residencia (años)		
DOMICILIO: Cantón		Parroquia:	Ciudadela / barrio:		
Calles:		N° Casa:	Urbano: <input type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/> Comunidad: <input type="checkbox"/>		
Telf. Convencional:		Telf. Cel.:			
N° de cargas familiares:		Existe separación de Bines: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Nivel Instrucción:	
Vivienda: Propia <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Nombre del dueño de la casa: _____					
Detalles de la vivienda Color:		Piso N°:	Tiempo de residencia:		
Referencia financiera: _____					
Libreta ahorros Coop. / Banco:		N° Cta.:			
Tiene préstamos: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
Ref. Personal (1):		Telf.:	Dir.:		
Ref. Personal (2):		Telf.:	Dir.:		
Referencia financiera:		Telf.:	Dir.:		
OCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE SER EMPLEADO					
NOMBRE DE LA EMPRESA:			Teléfono de la empresa:		
DIRECCIÓN DE LA EMPRESA (Av.-Calles):				País:	
CANTÓN:		Barrio:	Sector:		
CARGO QUE DESEMPEÑA:		TIEMPO EN EL TRABAJO:	SUELDO QUE RECIBE: \$ _____ USD		
OCUPACIÓN DEL SOLICITANTE EN CASO DE TENER NEGOCIO PROPIO					
TIPO NEGOCIO:		Nombre del negocio:		Provincia:	Cantón:
DIRECCIÓN (Av.-Calles):			Telf. Convencional:		Telf. Cel.:
RUC: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		N° Empleados		Tiempo del negocio:	
LOCAL: Arriendo <input type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		En caso de ser arrendado el local, nombre del dueño de casa:			
INGRESO MENSUAL APROXIMADO: \$ _____ USD					
DATOS DE CÓNYUGE					
NOMBRES Y APELLIDOS:			C.I.:	OCUPACIÓN:	
DIRECCIÓN DEL TRABAJO Provincia		Ciudad:	Parroquia:	Sector:	
NEGOCIO PROPIO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Institución / Empresa:		Telf. Conv.:	Telf. Cel.:
CARGO:		Tiempo de trabajo:		Ingreso:	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN: _____					
¿ES SOCIO DE LA COOPERATIVA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N° de Cuenta: _____					
DECLARACIÓN PATRIMONIAL					
ACTIVOS		PASIVOS			
PROPIEDAD	VALOR COMERCIAL	DEUDAS / BANCOS	PLAZO	SALDO	CUOTAS
TERRENOS					
CASAS					
VEHÍCULO MARCA					
OTROS ACTIVOS					
TOTAL DE ACTIVOS:		TOTAL PASIVOS:			
INGRESOS	VALOR				
Sueldo mensual como empleado					
Ingreso del negocio propio					
Sueldo del cónyuge					
Ingreso del negocio del cónyuge					
Otros ingresos (detalle)					
Otros ingresos (detalle)					
TOTAL DE INGRESOS:					
EGRESOS	VALOR				
Alimentación					
Educación					
Salud					
Vivienda					
Pago de deudas					
Otros egresos no especificados					
TOTAL DE GASTOS:					

Activar Windows. Ve a Configuración para activar Windows.

GARANTE N° 1 SOCIO N°				ACTIVOS	VALOR	PASIVO	VALOR
NOMBRES Y APELLIDOS:				C.I.:			
DIRECCIÓN: Provincia:		Cantón:		Parroquia:			
Comunidad:		Sector /Barrio:				Casa	Deudas
Calle:		N° Casa:		Telf.: de domicilio		Terreno	Ctas. x pagar
OCUPACIÓN:		Sueldo Mensual: \$		USD		Vehículo	
Lugar de trabajo / Empresa				Telf.:			
Bienes inmuebles / Muebles:				TOTAL:			
Cónyuge:		Ocupación:		Sueldo:		C.I.:	
				PATRIMONIO			

GARANTE N° 2 SOCIO N°				ACTIVOS	VALOR	PASIVO	VALOR
NOMBRES Y APELLIDOS:				C.I.:			
DIRECCIÓN: Provincia:		Cantón:		Parroquia:			
Comunidad:		Sector /Barrio:				Casa	Deudas
Calle:		N° Casa:		Telf.: de domicilio		Terreno	Ctas. x pagar
OCUPACIÓN:		Sueldo Mensual: \$		USD		Vehículo	
Lugar de trabajo / Empresa				Telf.:			
Bienes inmuebles / Muebles:				TOTAL:			
Cónyuge:		Ocupación:		Sueldo:		C.I.:	
				PATRIMONIO			

GARANTÍA HIPOTECARIA					
DIRECCIÓN DEL INMUEBLE: Provincia:		Cantón:		Parroquia:	
Comunidad:		Sector/ Barrio:		Recinto:	
Calles:		Valor comercial del inmueble:			
Detalle de su propiedad (características, qué contiene)					

CROQUIS, UBICACIÓN DOMICILIO DEL SOCIO



CROQUIS, UBICACIÓN DOMICILIO GARANTE PRINCIPAL



CROQUIS, UBICACIÓN DOMICILIO GARANTE N°2



Espacio Reservado para incluir autorización de verificación en BIC:

Nosotros abajo firmantes del crédito del socio Número: _____ de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., declaramos que a información que hemos suministrado es verídica y damos consentimiento expreso a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA., o a quien sea en el futuro acreedor del crédito solicitado, para:

a) Consultar en cualquier tiempo, en los burós de crédito debidamente autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, toda la información relevante para conocer nuestro desempeño como deudores, nuestra capacidad de pago para valorar el riesgo.

b) Reportar al Buró de Crédito o Burós de Crédito que la Cooperativa Mushuc Runa tenga contrato vigente la información crediticia; tanto sobre el cumplimiento oportuno sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de nuestras obligaciones crediticias, de tal forma que éstas presenten una información veraz pertinente, completa, actualizada y exacta del desempeño como deudor y/o garante después de haber cruzado y procesado diversos datos.

c) Conservar, tanto por la cooperativa como por el (los) Buró(s) de crédito la información crediticia, con las debidas actualizaciones y durante el periodo necesario señalado en sus reglamentos la información indicada en los literales b) y d) de esta autorización.

d) Suministrar al (los) Buró(s) los datos relativos a la solicitud de crédito, así como otros atenciones a nuestras relaciones comerciales, financieras y en general socio-económicas que tengamos entregado o que conste en registros públicos, base de datos públicas o documentos públicos.

La presente autorización no impedirá ejercer nuestros derechos a constatar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas.

Declaramos haber leído cuidadosamente el contenido de la presente autorización y compendio a cabalidad, razón por la cual entendemos sus alcances y sus implicaciones.

c) El (los) deudor(es), se obliga(n) a contratar el SEGURO DE DESGRAVAME mediante una PÓLIZA DE SEGURO con la aseguradora EQUIVIDA que cubrirá la obligación financiera en caso de fallecimiento del deudor.

d) El (los) deudor(es), cancelará(n) en forma mensual el valor del SGURO DE DESGRAVAME, incluido las cuotas mensuales del préstamo adquirido que se encuentran pactadas con la institución financiera.

e) El derecho al seguro de desgravámenes tienen las personas desde los 18 hasta los 70 años. Se deja establecido claramente que en el momento de realizar el crédito al socio(a), esta excedido de los límites de la edad establecida, directamente el SGURO DE DESGRAVAME no cubre la obligación ante el fallecimiento del socio. En los casos en que los créditos fueron entregados a personas fuera del límite de edad establecida, la responsabilidad de pago será exclusivamente del socio y garante, ya que el crédito no tiene cobertura del seguro.

Activar V
Ve a Config

FIRMA DEL SOCIO

C.I.:


FIRMA DEL GARANTE N°1

C.I.:

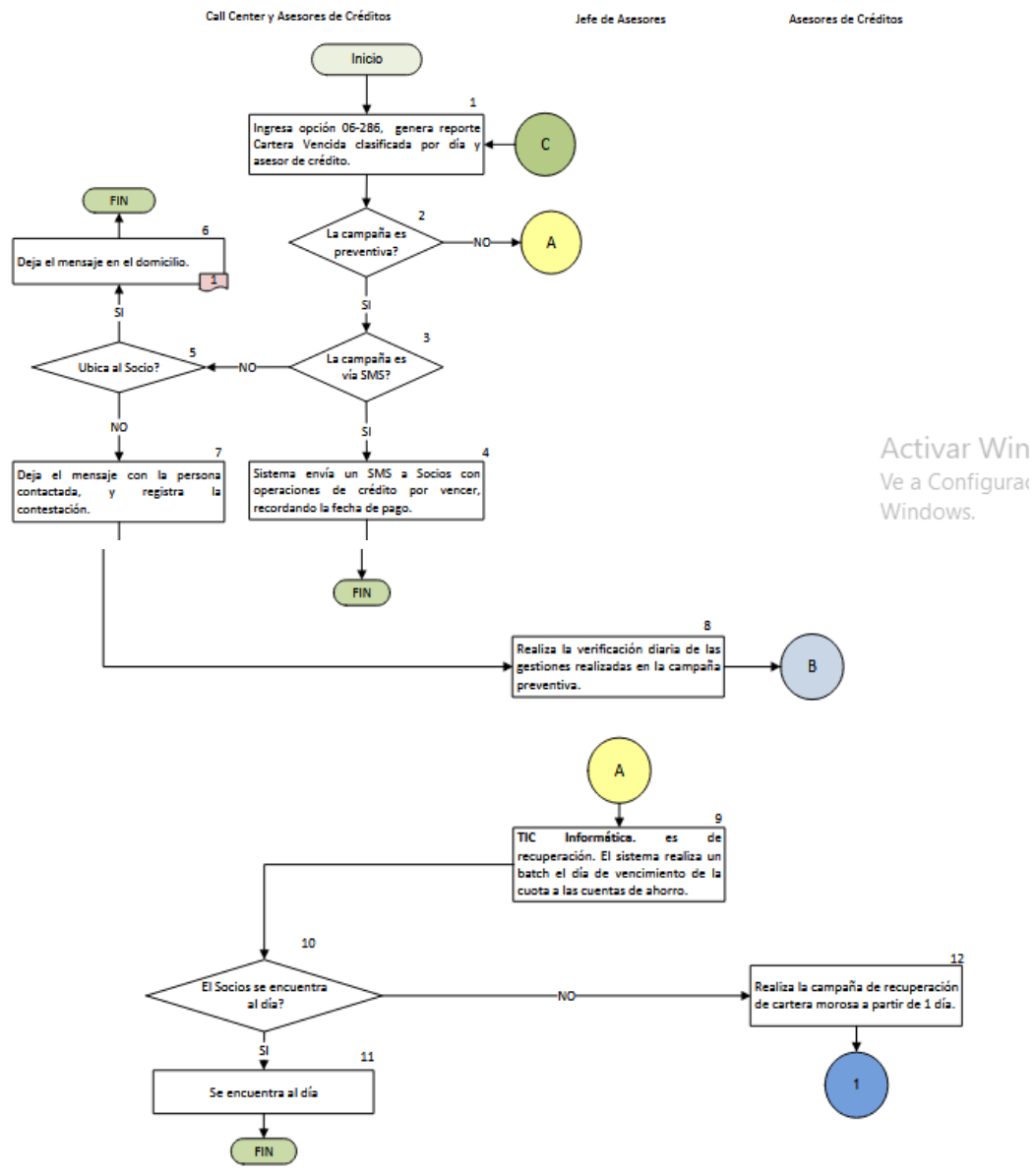
FIRMA DEL GARANTE N°2

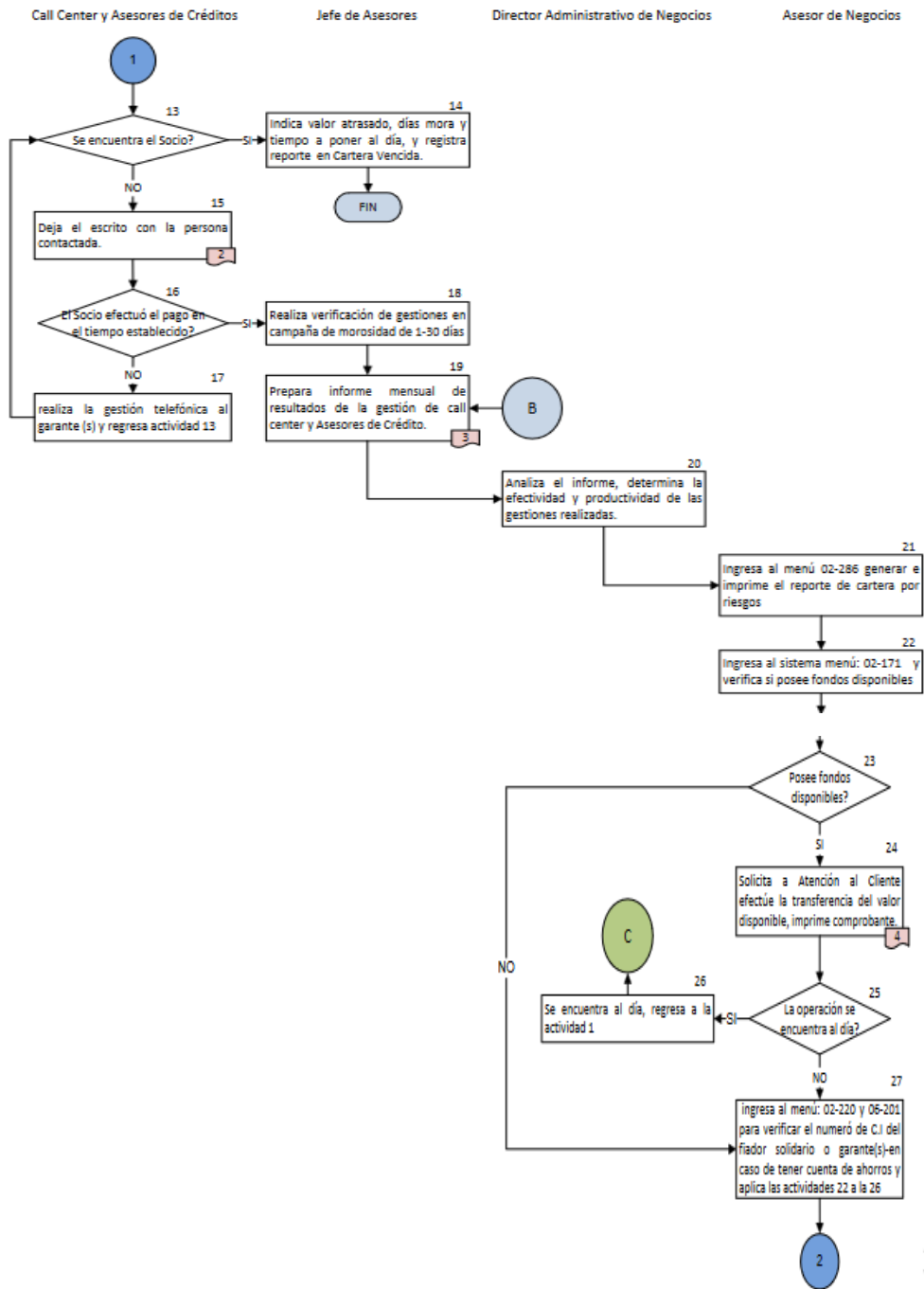
C.I.:

Anexo 2. Flujoograma para las Operaciones de Crédito

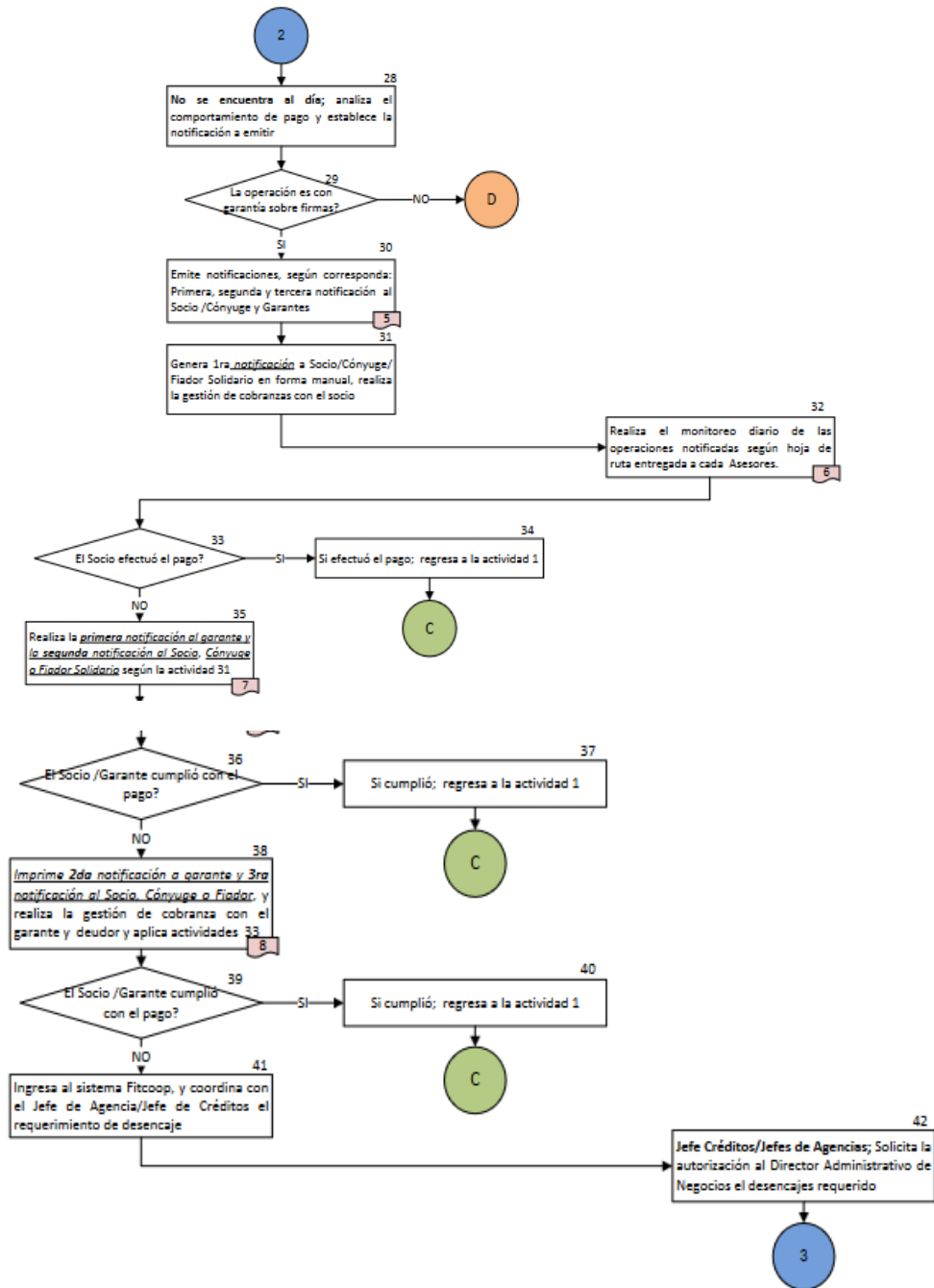
	PROCEDIMIENTO COBRANZA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITOS		Código: PCOCGN-01
			Fecha Elaboración/Actualización: 2013-12-18
Responsable: Jurídico	Versión: 1.0	Página: 1 de: 17	

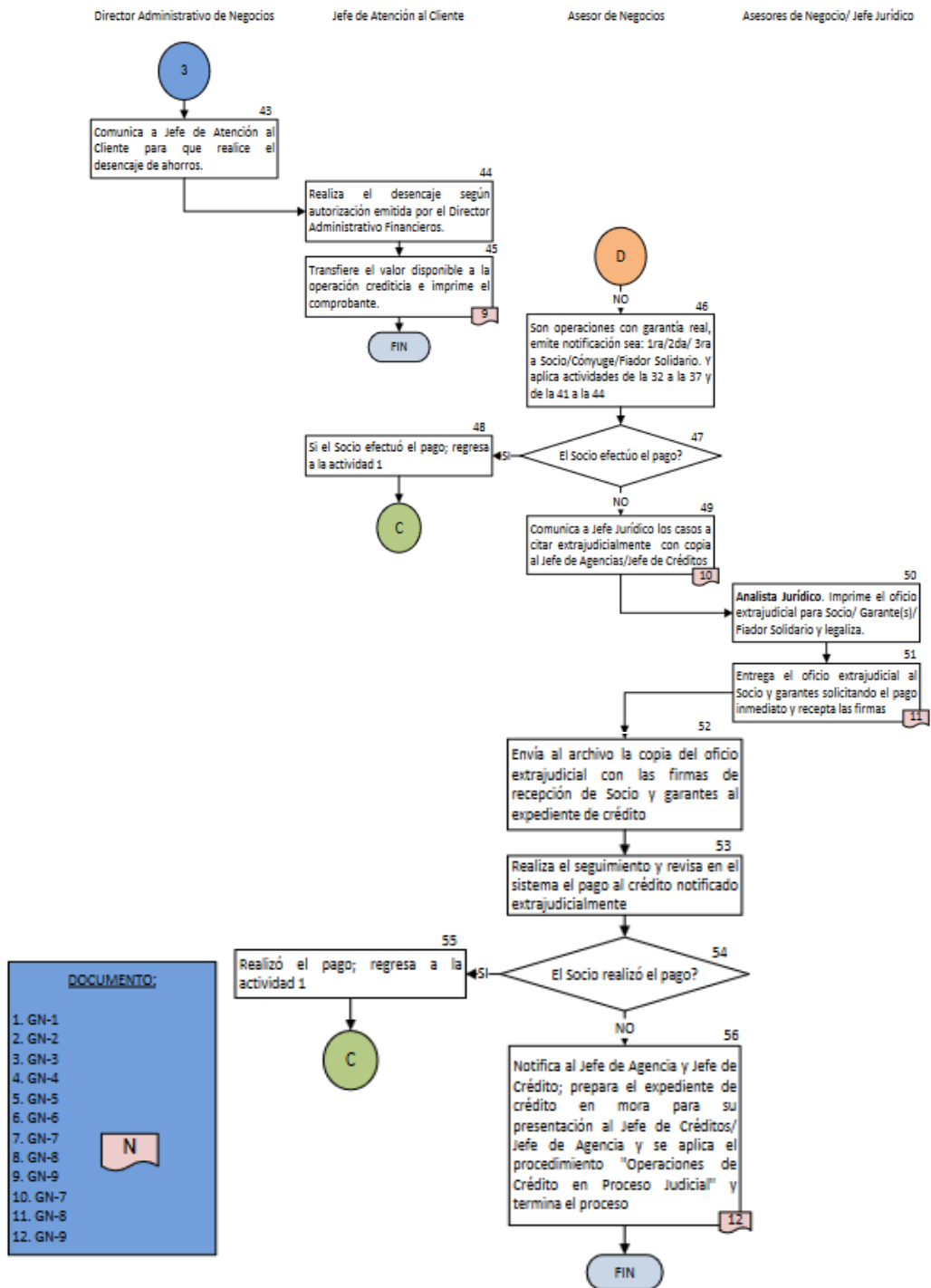
8. FLUJOGRAMA





Activar Windows. Ve a Configuración de Windows.





Act
Ve a
Win