

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CARTERA DE
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría**

Línea de Investigación:

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

Autora:

MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

Director:

NELSON DANILO BOMBÓN ORELLANA, ING. MG.

Ambato – Ecuador

Febrero 2020

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CARTERA DE
CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO

Línea de Investigación:

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

Autora:

MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg.

CALIFICADOR

f. 

José Luis Viteri Medina, Dr.

CALIFICADOR

f. 

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr.

CALIFICADOR

f. 

Christian Andrés Barragán Ramírez, Mg.

DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Ambato – Ecuador

Febrero 2020



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

BIBLIOTECA

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SECRETARÍA GENERAL
PROCEDIMIENTOS

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MELANY TERESA CONSTANTE TORRES**, con **CC. 0502927528**, autora del trabajo de graduación intitulado: "VALORACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO", previa a la obtención del título profesional de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, en la escuela de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

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 entrega a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación 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 Universidad.

Ambato, febrero 2020


MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

CC. 0502927528



AGRADECIMIENTO

A mi tutor, Magister Danilo Bombón por su apoyo y paciencia en este proceso.

A mis amigos, por brindarme su apoyo y por compartir momentos inolvidables que siempre quedaran guardados en mi corazón.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, por proporcionarme toda la información para elaborar mi tesis.

DEDICATORIA

A Dios, que gracias a sus bendiciones me ha permitido terminar mi carrera y cumplir mi sueño.

A mis padres Hugo y Edith que gracias a su esfuerzo, paciencia, amor y confianza me han permitido cumplir un sueño más, gracias por enseñarme que con dedicación, responsabilidad y fe en Dios todo es posible, todos mis logros son gracias a ellos son mi motor y mi orgullo a seguir adelante.

A mi hermana Aylin por siempre estar conmigo y apoyarme en todo este proceso de mi vida Universitaria por darme esos consejos y palabras de aliento cuando más necesitaba, para hacer de mí una mejor persona.

RESUMEN

La investigación, parte de la necesidad que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo de realizar un control interno adecuado, que facilite el manejo de las actividades que las personas encargadas realizan en sus funciones de gestión de créditos. El sistema de control interno es importante, porque permite establecer correctamente las actividades que cada colaborador cumple con la utilización óptima de los recursos, cuida así, el patrimonio de la empresa. Se destaca, que la cartera de crédito es una de las principales actividades dentro de una cooperativa, se considera como el activo que tiene mayor participación dentro de la estructura financiera de la organización. Siendo este el principal generador de ingresos para la entidad financiera a través de los intereses que recibe. La investigación tiene como objetivo analizar el sistema de control interno de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. La metodología de la investigación es descriptiva-explicativa, misma que permite conocer la situación actual que tiene la entidad financiera, a través de la descripción exacta de las actividades, que se realizan al momento de otorgar un crédito. Se obtiene información mediante una encuesta dirigida al jefe de créditos y a sus colaboradores, de esta manera, se determina las falencias que tiene la institución financiera en el área de créditos. El resultado de esta investigación es dar a conocer si, se lleva un adecuado control interno al momento de conceder un crédito y así contrarrestar el índice de morosidad que presenta la entidad.

Palabras claves: control interno, valorización, cartera, créditos.

ABSTRACT

This study stems from the need that the Chibuleo Savings and Loans Union for an appropriate internal control system that can help manage the activities of the staff in charge of loan management. The internal control system is important because it correctly establishes the activities that each worker must perform with the appropriate use of the resources, thus preserving the company's patrimony. It should be stressed that the credit portfolio is one of the main activities in the union, being the asset with the most participation in the financial structure of the company. It is the main profit generator for this financial institution because of the interests it receives. The aim of the study is to analyze the internal control system of the credit portfolio of the Chibuleo Savings and Loans Union. The applied methodology is descriptive and explanatory, which makes it possible to learn about the financial institution's current situation, through an accurate description of the activities that are performed when a loan is granted. Information is gathered with an interview with the head of loans and the staff. The flaws of the union in the credit area were determined, and the results of the study depict whether an internal control is correctly being carried out when granting a loan so that the default rate the company can be counteracted.

Key words: internal control, valorization, portfolio, loans.

ÍNDICE

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1. Origen y desarrollo teórico del control interno	4
1.2. El sistema de control interno y la gestión de riesgo integral	11
1.3. Métodos de evaluación del control interno para instituciones financieras.....	16
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	23
2.1. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.....	23
2.1.1. Caracterización del sistema de control interno en el área de créditos de la Cooperativa	24
2.2. Métodos, enfoques y herramientas de investigación para el estudio.....	26
2.3. Análisis de resultados	26
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1. Propuesta	28
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	77
Anexos	82

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Elementos del control interno	7
Cuadro 2. Fases de Auditoría.....	8
Cuadro 3. Ejemplo de cuestionario de control interno de preguntas abiertas	18
Cuadro 4. Ejemplo del cuestionario de control interno preguntas cerradas	18
Cuadro 5. Símbolos de Flujograma.....	19
Cuadro 6. Ejemplo de un método descriptivo	22
Cuadro 7. Agencias de la Cooperativa	23
Cuadro 8. Principales objetivos de la Cooperativa	23
Cuadro 9. Misión y Visión de la Cooperativa	24

INTRODUCCIÓN

A nivel global las Cooperativas de Ahorro y Crédito son consideradas como un instrumento que promueve el desarrollo sostenible dentro del país, es decir, son entidades financieras que brindan servicios a sus clientes, pues estas organizaciones tienen como fin cuidar el dinero de cada uno de sus socios y generar intereses, de tal modo, que dentro de las entidades, se opera un adecuado manejo de control interno en las diferentes áreas, pues esto permite que sus colaboradores cumplan a cabalidad las funciones designadas y así puedan mitigar los riesgos a los cuales, se enfrentan.

En Ecuador, las cooperativas son instituciones financieras, que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), de este modo, en la actualidad todas las Cooperativas están obligadas a realizar una auditoría, porque mediante esta técnica, se conoce la situación actual que tiene dicha institución.

De tal manera, la auditoría dentro de las Cooperativas cumple una función importante, la misma, se aplica a cualquier departamento y esta permite determinar a tiempo los errores, que se cometen dentro de la organización, y así tomar mejores decisiones a partir de las recomendaciones que realiza el auditor al momento de entregar su informe.

Por tal motivo, en la ciudad de Ambato, radica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, que se caracteriza por ser una entidad financiera que brinda servicios a sus socios con 16 años en el mercado, sin embargo el sistema de control interno, que se maneja dentro del departamento de créditos, no es el correcto esto con lleva a que sus colaboradores no realicen correctamente las acciones que ejecutan al momento, que se otorga un crédito, y al no presentar una solución de la problemática encontrada, esto genera un alto índice de morosidad que pone en riesgo el patrimonio de la institución.

En la Cooperativa, se ha determinado el problema mediante una pregunta esto permite tener una idea más clara de las falencias que tiene la entidad y es:

¿Cómo mejorar el otorgamiento de créditos para un mejor control interno dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo?

Para, que se lleve correctamente la ejecución del proyecto de investigación, se determina objetivos, que estos son guías para la elaboración del mismo:

Objetivo general

Analizar el Sistema de Control Interno de la cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los elementos del Sistema de Control Interno para el desarrollo de la propuesta.
- Diagnosticar los principales problemas que presenta la cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.
- Evaluar el Sistema de Control Interno de la cartera de créditos mediante una auditoria.

Con lo cual, la metodología a utilizada fue descriptiva-explicativa, pues esta ayuda a describir los eventos encontrados en la entidad para conocer la situación real en la que, se encuentra, también, permite explicar de una manera más exacta el problema que posee la organización y los diferentes conceptos que son utilizados en este proyecto, el enfoque es mixto (cuantitativo-cualitativo), porque, se utiliza datos numéricos para analizar las causas y efectos que ocasiona un evento dentro de la investigación .

La Cooperativa tiene la necesidad de realizar controles constantes para de esa manera verificar que todo lo estipulado en el manual de créditos, se cumpla para así ser óptimos al momento, que se otorga un crédito estos controles son mediante auditorias, es importante que la organización realice valoraciones del sistema de control interno pues esto permite mitigar el riesgo al cual, se enfrenta día a día, así mismo, El principal interés de la Cooperativa es tener un adecuado funcionamiento de las actividades, que se realizan al momento de otorgar créditos

mediante el control interno que lleva la organización, para de esa manera disminuir el índice de morosidad que tiene la misma.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En este capítulo, se pretende fundamentar teóricamente algunos conceptos relacionado con el control interno, origen y conocer más de los sistemas y métodos que conlleva tener un adecuado control dentro de las entidades, para así, tener un conocimiento amplio del tema, que se investiga para dar una opinión acorde al tema.

1.1. Origen y desarrollo teórico del control interno

El origen del control interno comienza en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria, esto es lo más destacados en esa época. De esta manera, se observaba la Contabilidad de partida simple, en la edad media surgieron libros de contabilidad, los cuales son de gran ayuda para las personas que tienen negocios y que los mismos fueran controlados, es así que, en 1494 Lucas Pacioli escribe un libro sobre la contabilidad de partida doble como una medida de control. De esta manera, fue hasta finales del siglo XIX, al darse la necesidad de controlar el uso óptimo de los recursos financieros, económicos y materiales de las organizaciones, cabe recalcar que, al final del siglo, después de haber notado un aumento en la producción debido a los controles, que se realizaban, los dueños de los negocios, se vieron obligados a delegar funciones dentro de las organizaciones con el único fin de solucionar los problemas productivos, comerciales y administrativos que existían, y de esa manera, se evitan riesgos o fraudes dentro de las organizaciones, percepción que es fundamentada en diversos autores, entre los que destacan: Moreno (2009); Cambier (2015); Florian (2018).

En tal sentido, se destaca la importancia del control interno dentro de una organización empresarial este, es aplicado principalmente con la finalidad de evitar diversos problemas dentro de la misma, entre ellos, evitar fraudes internos, inconvenientes con distintos procesos, que se llevan a cabo dentro de la empresa

en los diferentes departamentos, como la producción, bodega, departamento administrativo, entre otros.

Lo más destacado según el criterio de Medina (2012), es que el control interno, se denomina como una herramienta que ayuda a disminuir el riesgo que existe en las entidades. A todo ello, se suma la necesidad de constatar el cumplimiento tanto de las normativas internas, como de diversas normas en materia de seguridad y control interno, como así también, verificar la sujeción de las diversas áreas o sectores a las políticas de la empresa.

De tal manera, el control interno brinda a la empresa un alto sistema de seguridad, con la finalidad, de que cada una de las actividades planteadas con anticipación sean cumplidas de forma concreta y eficaz. El control interno, también, se encarga de ofrecer una organización en la institución y, a su vez, métodos de prevención de los riesgos a los que esta, se ve expuesta.

Se concuerda con, Trigueros (2016) y Zeigler (2016), que el control interno es un elemento fundamental en cada una de las entidades, pues de este modo, permite salvaguardar los activos, se evitan riesgos que ponen en peligro a las organizaciones, es por ello, que, el control interno surge de una necesidad para los negocios, exigiéndoles a controlar y cuidar sus intereses para que no exista manipulación incorrecta de información.

En tal sentido, se realiza un control interno para dar un orden específico a la empresa y, de esa manera, dar un adecuado manejo a la información de acuerdo a las necesidades para minimizar los riesgos de pérdidas y ganancias de la misma, también hace mención a la supervisión general de toda la organización, observa cada una de las áreas y departamentos que a esta la constituyen, en otras palabras, a través del control, se verifica que todos los procesos empresariales, se realicen de la manera correcta, previniéndose diferentes errores, y consecuencias.

De tal modo, la implementación de un sistema de control interno dentro de las empresas es muy importante, pues hace referencia a todo estudio o supervisión, que se realiza para, de esa manera, prevenir los diferentes riesgos en los, que se encuentra, estos problemas crea dentro de la institución consecuencias mayores a raíz de ello.

Al respecto, el control interno, se clasifica en:

- Control interno Administrado

Está relacionado principalmente con toda la documentación de la organización empresarial. Se concuerda con la opinión de Trigueros (2016), cuando expone que, está orientado a todos los métodos y procedimientos, que están relacionados con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de niveles de dirección y administración, así también, se relaciona con la eficiencia de las operaciones que realiza la entidad.

- Control interno Contable

Se coincide con el criterio de Moreno (2009) al exponer que, son métodos importantes que protegen a los activos y la confidencialidad de la información contable que posee cada empresa.

Por ello, el control interno contable, está dirigido principalmente al área económica de la empresa, con el fin de observar, determinar, evaluar y prevenir los mayores riesgos a los que esta, se ve afectada, considera que el área contable de las organizaciones es una de las más delicada de una institución, todo, se realiza en base a la misma.

Así mismo, las empresas aplican los siguientes elementos, estos son de ayuda para la aplicación de un correcto control interno:

Cuadro 1. Elementos del control interno

1	Definición de objetivos, metas y planes operativos si fuera necesario.
2	Establecimiento de políticas y procedimientos para un adecuado proceso.
3	Formulación de un sistema para llevar acabo los planes.
4	Designación de las autoridades y los niveles de responsabilidad correspondientes.
5	Normas de protección y uso para los recursos.
6	Elaboración de técnicas para el personal ya sea en méritos y sanciones.
7	Aplicación de recomendaciones para las evaluaciones del control interno.
8	Elaboración de elementos que faciliten el manejo de control ciudadano a la gestión en las entidades.
9	Adopción de sistemas de información que ayuden con el desarrollo del control y gestión.
10	Distribución de métodos correctos para la evolución.
11	Establecimiento de esquemas o programas de capacitación, inducción y actualización de directivos y personal.
12	Actualización de las normas y procedimientos internos de la empresa.

Fuente: modificado a partir de Moreno (2009)

Al respecto, es importante destacar algunos conceptos de autores que reflejan el contenido de esta herramienta fundamental para las entidades:

- De acuerdo con Cabrera (2009) y Rodríguez (2009), se considera el control como un proceso, que implica una actividad de vigilancia, en la cual, se requiere de cada miembro de la empresa, de esta manera, se tiene una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, para así cumplir con los objetivos, que se tiene como organización.

De tal manera, el control es un elemento importante para todas las empresas, sin importar que la misma cuente con planes u objetivos planteados, es necesario, que se lleve un control para ver si son cumplidas o no; y, de este modo, se puedan tomar decisiones correctas que ayuden con el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas como organización.

- La Auditoría dentro la organización es importante para cada una de las empresas, se conoce la actividad actual que presenta la empresa. Cabe recalcar, que la auditoría, que se aplica, se realiza a cualquiera de las

áreas que la requiera ser controlada. Además de conocer la actividad de la institución, se conoce y previene cada uno de los riesgos, busca soluciones y se determinan estrategias para que sean evitadas totalmente. Se coincide de igual manera con Jiménez (2009); Moreno (2009); Pallerola y Monfort (2014); Tapia, Rueda y Silva (2017), cuando coinciden que, es un proceso sistemático que evalúa de una manera imparcial las evidencias que recolecta el auditor para dar una opinión en el informe.

- De tal modo una auditoría operativa requiere de fases, para de esa manera ver el cumplimiento del área, departamento, que se está audita, para tener una comprensión más amplia de lo que realmente está afecta a la empresa y así el auditor pueda emitir su opinión de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Cuadro 2. Fases de Auditoría

Fases	Significado
Planificación preliminar	Consiste en el conocimiento previo de la entidad, que se audita conocimiento y así evaluar el riesgo o falencias que tiene la organización, para de esa manera realizar un adecuado plan de auditoría.
Planificación específica	Aquí, se establece factores prioritarios que ayudan al desarrollo de la auditoría, esta, se centra al diseño de evaluación que va a realizar el auditor.
Ejecución	Se recopila información a través de técnicas de auditoría para que de esa manera el auditor pueda emitir su opinión en el informe.
Comunicación de resultados	Aquí, se da a conocer los resultados obtenidos por el auditor en el examen, mediante un informe que es entregado en gerencia donde, se detalla las observaciones, recomendaciones y conclusiones del trabajo realizado, ya sea, un departamento o una cuenta en específico.
Monitoreo	Aquí, se realiza un seguimiento para ver si, se cumple con las recomendaciones, que se estipularon en el informe realizado por el auditor.

Fuente: modificado a partir de Blanco (2012).

Jiménez (2009), menciona que la auditoría interna es un análisis, que se realiza en un departamento o una área, es decir, esta auditoría la realiza un profesional

con vínculos laborales dentro de la institución, con el fin de emitir un informe y así realizar sugerencias, que se mejoran dentro de la organización.

En tal sentido, es un análisis, que se realiza a las diferentes áreas de una determinada empresa, con el fin, de constatar si, se realiza correctamente el cumplimiento de los objetivos. La auditoría interna, se realiza por un auditor que pertenece a la empresa, principalmente porque ofrece seguridad y confianza, anexa alta calidad en cada una de las actividades a realizar, con el enfoque de alcanzar el nivel máximo de la misma. En este sentido, se destaca la importancia de esta herramienta.

- Según Vidales (2003), Considera que la cartera de créditos dentro de una Cooperativa son todos clientes o socios que requieren un financiamiento.

Por lo tanto, es una cuenta que tiene como finalidad otorgar préstamos a sus clientes y ser una fuente generadora de ingresos para la misma entidad. Cabe recalcar, que el objetivo principal es analizar el índice de morosidad de la cartera y, de este, modo implantar políticas de crédito. Así mismo, De esta manera, muestra el saldo que ha sido otorgado a cada uno de los créditos conjuntamente con los intereses que aún no son cobrados, ampara los activos.

- La evidencia, es la recolección de información que adquiere el auditor al momento de realizar su trabajo, con el único fin, de conocer el estado actual de la empresa y así sustentar una opinión veraz de lo encontrado en el informe final. De acuerdo con Gomez (1998); Fincowsky (2009); Moreno (2009); Pérez (2010), se considera evidencia, al conjunto de hallazgos que el auditor obtiene mediante investigaciones, entrevistas y evaluaciones de los procedimientos.

En tal sentido, se muestra de manera documental, se evidencia que los procedimientos empresariales estén en orden, se obtiene estos resultados mediante la auditoría que la persona designada realice.

- Se coincide con el criterio de Zamarrón (2009) y Estupiñán (2013), que los papeles de trabajo son el respaldo de la labor que realiza el auditor donde incluye toda la evidencia recolectada de la parte examinada, para de esa

manera, emitir su opinión al momento de realizar el informe y, así dar a conocer, las mejoras, que se realizan en la parte auditada. Cabe recalcar que los papeles de trabajo garantizan que la auditoría, se realiza bajo las normas de auditoría generalmente aceptadas.

- De acuerdo al criterio analizado, el manual de funciones, se considera como una herramienta elemental en las empresas, de este modo, se detalla o, se asigna actividades a los diferentes miembros de la organización, para que estos sean realizados cotidianamente en sus labores. Es importante recalcar, que las empresas pequeñas, medianas y grandes poseen un manual de funciones, para el, control de las actividades que son realizadas, y la verificación de, que se lleva a cabo correctamente, de acuerdo con Sobel (2018).

Por ende, el autor mencionado efectiviza la gestión dentro de una empresa, influye en el direccionamiento adecuado de los diversos puestos, que se requieren, perfiles de los trabajadores y planteamiento de las actividades a las que dan cumplimiento para alcanzar los objetivos de la empresa, también conocido como guía de elaboración, el manual permite seguir los pasos de forma correcta, sin interferir ni interrumpir en las actividades que la institución se realiza, con el fin de hacer una evaluación en ello exitosamente.

- Pérez (2010) considera que, la valoración es la evaluación del rendimiento y progreso o del progreso en el ejercicio de una determinada responsabilidad o en el desarrollo de la competencia personal y técnica.

En tal sentido, se considera que la valoración o evaluación del control interno, hace referencia a todo estudio o supervisión, que se realiza dentro de la empresa para prevenir los diferentes riesgos, así mismo, es una estimación de valor, que se asigna a un bien o cosa para de esa manera exista un grado de valoración correcto.

- El sistema es un proceso, que se encuentra interrelacionado con varias técnicas, con el fin, de realizar una actividad que ya está programada y que

la misma sea ejecutada de la mejor manera. Con lo cual, se coincide con Elizalde (2017) y Pérez (2010), cuando afirma que es un protocolo, por el cual, se rigen el grupo de trabajo para cumplir con cada uno de las actividades a realizar dentro de la organización, en otras palabras, el sistema es la planificación con la cual, se ejecutan las diferentes actividades, con el fin, de que sean realizadas de la manera correcta.

1.2. El sistema de control interno y la gestión de riesgo integral

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de *Treadway* (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*) o en sus abreviaturas “COSO”, se ha desarrollado en el transcurso de los años, en 1992 surge COSO I donde, se le denomina Marco del Control Interno, en el cual, consta de 5 componentes significativos para cada una de las entidades. El objetivo primordial que tiene COSO, es ayudar a las empresas analizar y perfeccionar los sistemas de control interno que poseen. El COSO I mide la eficiencia y eficacia que tienen las organizaciones en cada una de las operaciones que realiza y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicadas (Estupiñán 2015). Los componentes del COSO I son 5, los cuales son:

Esquema 1. Componentes COSO I



Fuente: modificado a partir de Estupiñán (2015).

- Ambiente de control

Este abarca a toda la empresa, con el único fin de establecer correctamente las políticas, prácticas y procedimientos, que se quiere llevar a cabo, de esta manera, es importante que cada empresa lleve un control adecuado de todas las actividades y así mitigar los riesgos que enfrenta la misma.

Con lo cual, se coincide con Estupiñán (2006 y 2015); Rivas (2011) y, Blanco (2012), cuando consideran que el ambiente de control, es la parte importante de la empresa, pues la misma influye en el personal, a su vez, esta provee disciplina y control de sus actividades. Es por ello que, es considerado la base de los demás componentes del control interno.

- Evaluación de riesgos

Los elementos primordiales de la evaluación de riesgos son considerados los objetivos y la identificación de riesgos internos y externos como lo plantea Mantilla (2014).

Por tal motivo, identifica y estudia los riesgos, que se encuentran dentro y fuera de la entidad, para que de ese modo, se cumpla con los objetivos planteados y sean correctamente administrados. Los riesgos, se evalúan para poder ser prevenidos o en su defecto ser eliminados totalmente, los mismos, otorgan a la empresa mayores consecuencias a raíz de ello, incluye la quiebra y/o bancarrota de la misma.

- Actividades de control

Es el conjunto de políticas, técnicas y procedimientos que ayuda a identificar riesgos en la etapa de evaluación, es decir, permite establecer planes de contingencia, para así, poder llevar a cabo los objetivos de la empresa (Blanco, 2012 y Estupiñán, 2015 y, Puga, 2015).

Por ende, es la parte fundamental del control interno que asegura a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas. Cabe recalcar, que estas actividades designadas están orientadas para minimizar el riesgo que enfrenta la entidad.

- Información y comunicación

Consiste en la recolección de información, para de esa manera comunicar a la gerencia del trabajo realizado, también tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización para que exista un trabajo eficiente y eficaz.

Se coincide con Estupiñán (2006), Blanco (2012) y, Espinoza (2018) al exponer que los sistemas de información y comunicación son primordiales al momento de presentar los informes finales de la auditoría, estos reflejan el trabajo del auditor.

- Supervisión y monitoreo

Son pasos que las organizaciones siguen después que el auditor emite el informe de acuerdo a las recomendaciones estipuladas, es decir, las organizaciones evalúan el desempeño, para saber las mejoras, que se van a realizar y, que se llevan a cabo, con el fin, de obtener un trabajo excelente, según lo expuesto por: Ladino (2009); Estupiñán (2015) y, Quinaluisa (2018).

Es importante, que las empresas monitoreen y supervisen los cambios, que se ejecuten dentro de la entidad; y, a su vez, que estos cambios son controlados por personas externas a la empresa, para así tener, un conocimiento amplio y tomar medidas de ayuda para tener un control óptimo dentro de la misma manera proactiva.

COSO II

En el año 2004, se realiza cambios en el COSO I, donde, se aumenta tres componentes y el COSO II toma el nombre de (Enterprise Risk Management), el mismo que abarca la gestión de riesgo para las empresas, para tener un adecuado control en las actividades, que se ejecutan.

Como lo cita Torres y Alarcón (2017), en el artículo de revista titulado **“Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas”**. Los objetivos de COSO ERM; considera a la Gestión del Riesgo, analiza el Control Interno y describe sus principios y conceptos, facilita enfoques más extensos y sólidos en Gestión de los Riesgos Corporativos, brinda una orientación a todo nivel de dirección para mejorar la eficacia de la gestión (Commission, 2016).

Esquema 2. Componentes COSO- ERM



Fuente: modificado a partir de Estupiñán (2015).

- Establecimiento de objetivos

Con ello, se conoce cuál es la meta y a dónde, se quiere llegar, con la finalidad, de establecer objetivos es que todas las áreas, se encuentran interrelacionas entre sí para cumplir con los objetivos planteados.

De tal modo, los objetivos están alineados a la misión y visión de la entidad. Cabe recalcar, que cada decisión produce un riesgo, el cual están prevenido por la misma, tal como lo refleja: Estupiñán (2006 y 2015), López et al. (2017) y, Arriola et al. (2017).

- Identificación de eventos

Es la combinación de herramientas y técnicas que ayuda a la entidad a determinar eventos o riesgos que afecta. Por este motivo, es importante que exista planes de contingencia, con el fin, de conocer si el riesgo al, que se enfrentan es alto, medio o bajo, para de esa manera tomar decisiones correctas y ver qué es lo mejor para la misma, es importante que antes de valorar, se analice y estudie el riesgo, que se detecta, según Estupiñán (2015); Sánchez (2015) y, Quinaluisa et al. (2018).

De tal manera, cada una de las empresas tiene incertidumbre, pues no conoce a los riegos o eventos a los cuales, se enfrenta. Para una correcta identificación de eventos, es recomendable realizar estudios previos los cuales ayuda a reconocer un evento próximo y, de esta manera, tomar medidas que ayudan a minimizar los riesgos.

- Respuesta de riesgo

Comprende en evaluar al riesgo de acuerdo a cuatro factores, que son: evitar, reducir, compartir y aceptar, es decir, saber controlar al riesgo al cual, se está

enfrenta la compañía, para la toma de acciones que ayuda a minimizar el riesgo o muchas veces evitarlo, así lo expresa Estupiñán (2006) y Abella (2006).

Por ello, todas las empresas que desean llevar un control interno, realiza estudios previos de posibles eventos, que se presenta tanto dentro o fuera de la empresa, para actuar de la mejor manera.

Al respecto, en el informe COSO I y COSO II, se destaca ciertas ventajas:

- Que los miembros de la empresa tienen una visión amplia de los riesgos a los cuales, se enfrenta.
- Tiene un conocimiento más certero de los objetivos de la empresa y, junto a ellos, va de la mano tener una correcta administración.
- Fomenta la unión de la empresa, es decir, conocer a donde quieren llegar y cuáles son sus metas.
- Forma un respaldo de acuerdo a las actividades de control interno que requieren las mismas para ser aplicadas con responsabilidad y disciplina.
- Aplica el COSO I Y COSO II, la empresa cuenta con grandes beneficios, en la salvaguarda de sus activos correctamente.
- Las empresas evita riesgos y fraudes, los cuales afecta a la empresa.
- Da a conocer que la aplicación de un control interno dentro de una empresa es de vital importancia, de este modo, se evita riesgos, existe una comunicación eficiente y eficaz; y, por último crea una cultura organizacional.

1.3. Métodos de evaluación del control interno para instituciones financieras

Los métodos de evaluación, son todas las herramientas, que se puedan aplicar en una empresa para realizar un estudio o análisis, con el fin, de solucionar cualquier problemática, que se pueda presentar en el mismo. Se distinguen tres métodos

para la evaluación de un Sistema de Control Interno, según, se analiza a continuación:

- Método cuestionario

Consiste básicamente en la utilización de un banco de preguntas sobre factores relevantes del sistema de control interno, la ventaja de este método, es que facilita el trabajo del investigador y evita malos entendidos u omisiones en la consideración de algún aspecto del sistema (Zeigler, 2016).

Por lo tanto, se considera una serie de preguntas que comprenden en evaluar las fortalezas y debilidades que posee la entidad, las mismas que, son preguntas abiertas o cerradas, para de esa manera, conocer cómo, se encuentra operando la empresa. Estos cuestionarios son realizados por el auditor, en la cual ellos, consideran que es una herramienta muy fácil de usar al momento de evaluar el control interno de la entidad auditada (Viloria, 2005; Alaminos y Caslejón, 2006; Plasencia, 2010 y, Estupiñán, 2015).

Para ello, se utilizo el instrumento de la encuesta o entrevista, donde se aplican diversas preguntas, la cual son respondidas por ciertas personas en específico, se obtiene datos reales e importantes para encontrar una solución adecuada para la circunstancia en la, que se encuentre.

Al respecto, es significativo conocer porqué implementar un cuestionario con las siguientes preguntas, para de esa manera, tener un conocimiento de cual es la mejor implementación, que se realiza en la investigación:

Preguntas abiertas:

- No tienen opciones de respuesta;
- La respuesta, se basa en la opinión del encuestado; y,
- Se obtiene más información, es decir, se tiene una visión amplia al momento de analizar.

Preguntas cerradas:

- Son fáciles de interpretar y la respuesta no con lleva mucho tiempo;
- El encuestado, se siente limitado al dar su contestación; y,
- En la generalidad de las veces, no, se obtiene una opinión real, por consiguiente, en el siguiente cuadro, se observa los ejemplos de cómo realizar un cuestionario:

Cuadro 3. Ejemplo de cuestionario de control interno de preguntas abiertas

EMPRESA "XYZ"		
Cuestionario de Control Interno		
Objetivo:		
Alcance:		
Nº	Preguntas	Observación

Fuente: elaboración propia

Cuadro4. Ejemplo del cuestionario de control interno preguntas cerradas

EMPRESA "XYZ"				
Cuestionario de Control Interno				
Objetivo:				
Alcance:				
Nº	Preguntas	Sí	No	Observación

Fuente: modificado a partir de Estupiñán (2015).

- Método flujogramas


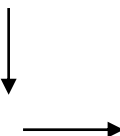
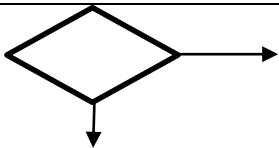
También, llamados diagramas de secuencia, este método consiste en representar gráficamente las actividades, operaciones o hechos, que se producen en una entidad, para lo cual, se utiliza símbolos que ayudan a tener una visión más concreta de lo, que se pretende analizar los mismos que poseen un significado,




es decir, este método es frecuentemente utilizado en las empresas, tiene un alto grado de detalle al momento de tomar decisiones, así mismo, el flujograma es considerado como una técnica de diseño, la cual representa una manera fácil de comprender un proceso administrativo en una entidad, es por esto, que existen varias formas de representar un flujograma esto depende mucho de lo, que se quiere llegar a conocer dentro de una entidad Estupiñán (2006-2015) y Trigueros (2016). Por lo tanto, determina si cada una de las actividades a realizar en una institución son realizadas de forma ordenada y correcta. Además, permite conocer, que se afecta de la mejor manera, para mantener una funcionalidad adecuada dentro de la organización empresarial.

No obstante, el diagrama de flujo o también conocido como flujograma, ayuda a las empresas a mejorar sus procesos. De esta manera, al realizar el mismo, existe un orden cronológico de los procedimientos, que se llevan acabo, es decir, esto ayuda a las personas a tener un conocimiento amplio de lo que pasa en la entidad y, así poder solucionar el problema en, que se encuentra, se concuerda con: Rodríguez et. al, (2007); Córdova et. al (2017) y, Plasencia (2010).

Al respecto, cada símbolo utilizado en el flujograma tiene su significado a continuación, se detalla:

Cuadro 5. Símbolos de Flujograma

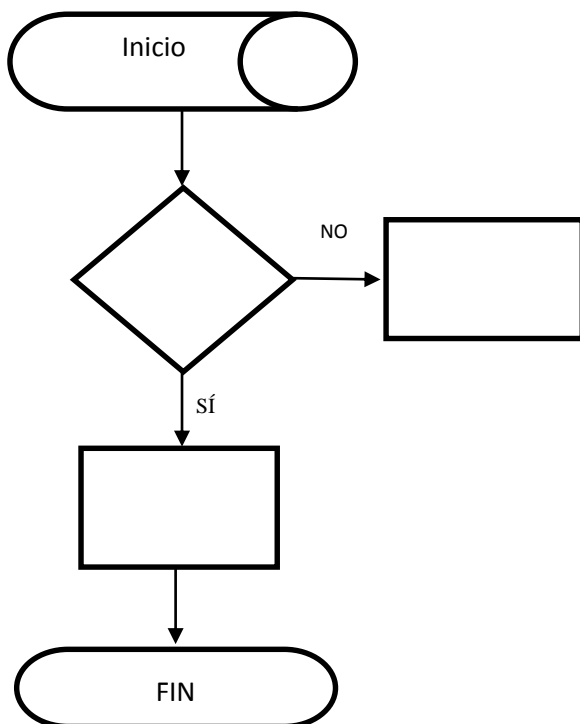
Símbolo	Significado
	Inicio del flujograma: da a conocer las áreas donde existe mas responsabilidad y es el inicio del proceso.
	Línea de flujo o comunicación: indica la conexión de la información, es decir, las líneas verticales son las líneas principales y las líneas horizontales es el desplazamiento de información a otro nivel.
	Decisión: se da cuando el flujograma necesita diferentes alternativas de respuesta ya sea un si hacia abajo y a la derecha el no.

	Registro: se consideran anotaciones de entrada y salida de las operaciones, que se quieren llevar acabo.
	Lineas de referencia: es la relación que existe de una información ha otro nivel.
	Finalización: este indica la conclusión final del flujograma.

Fuente: modificado a partir de Estupiñán (2015).

Es de suma importancia conocer el significado que tiene cada símbolo, de este modo, se tiene un conocimiento y, es así que, se realiza un flujograma correcto, para de esa manera, llegar al público lector de una manera concreta, entendible y fácil de entender.

Esquema 3. Ejemplo de un Flujograma



Fuente: elaboración propia

Después de haber realizado el flujograma, se procede a analizar los datos obtenidos para realizar el informe correspondiente por el auditor; y, así transmitir a la alta gerencia las conclusiones y recomendaciones. Para que, ellos puedan tomar las mejores decisiones, y ayudaran al éxito de la empresa auditada.

- Método Descriptivo o Narrativo

El método descriptivo, viene a ser una narración de las actividades, que se llevan a cabo en una entidad, por lo mismo, podría presentar inconvenientes o desventajas, tales como: eventual uso de palabras o expresiones inadecuadas, es decir, no todas las personas expresan sus ideas en forma clara, concisa y sintética, además, la efectividad de lo descrito depende del cuidado que ponga en la lectura la persona encargada de leer el trabajo realizado, así como lo expresa Estupiñán (2015) y Trigueros (2016).

De tal modo, permite realizar el estudio de manera profunda en la problemática, que se presenta dentro de la empresa, con la finalidad, de encontrar los riesgos a los que esta, se encuentra, y solucionar cada uno de los problemas existentes, iindaga de forma concreta.

En tal sentido, el método descriptivo o también conocido como narrativo describe las características o procesos más importantes que tiene una organización dentro del control interno, tanto en departamentos, funciones de los empleados y, actividades, que se desempeña en la empresa. Así mismo, este método, se realiza de varias formas ya sea mediante entrevistas y análisis de los documentos más relevantes, es por ello, que el auditor designado a realizar el estudio en la entidad tiene experiencia suficiente, para que al final del trabajo pueda elaborar el examen o informe final de auditoría con la información recolectada (Estupiñán, 2006).

El auditor que hace el estudio tiene evidencia de lo, que se elabora, de acuerdo, a la circunstancia en la, que se encuentre la empresa, el mismo, realiza papeles de trabajo en donde queda el respaldo del trabajo, que se realiza y al momento de la narración la persona encargada de leer el informe final pueda verificar lo ejecutado por el auditor.

Cuadro6. Ejemplo de un método descriptivo

Sistema de evaluación de control interno por descripción
Compañía A.B.C S.A
Procedimientos para la evaluación del control interno en nóminas por horas A53.
Sistema descriptivo
Período terminado en dic 31/20XX
<ul style="list-style-type: none"> • Los nuevos empleados y los cambios en las cuotas de pagos son solicitadas por los supervisores de las secciones. Estas solicitudes son aprobadas por el nivel jerárquico correspondiente. La selección de personal contrata a los nuevos empleados y da trámite a los órdenes de cambio de cuotas sobre la base de las solicitudes aprobadas.
Todos los empleados son requeridos a entrar y salir de la planta por una puerta específica y a marcar la tarjeta de asistencia. Se pasan diariamente los reportes de tiempo indica en las órdenes o labores desarrolladas durante las horas de trabajo a los tomadores de tiempo del Departamento de producción.
Fdo, auditor: Roesga, fecha: enero 2006

Fuente: tomado de Estupiñán (2015).

Es importante, conocer que este método, se ha implementado en empresas pequeñas, de esta manera, permite a los miembros de las organizaciones a ser rigurosos y cumplidos con las actividades designadas, es recomendable que este método, se encuentre complementado con el método flujograma, al momento de la presentación final, se tendrá una comprensión más concisa de los gráficos, que se representa y la narración del trabajo realizado será más fácil para el lector de entender.

A través de la bibliografía consultada, se logra tener un conocimiento amplio en el tema, es por ello, que en las diferentes organizaciones, se implementa un sistema de control interno, de este modo, permite evitar riesgos, y la misma es controlada de una manera más organizada. Así mismo, con la comprensión del tema, en el próximo capítulo, se habla de la metodología, que se utiliza en el desarrollo del proyecto de investigación y caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, surge el 17 de Enero del 2003, producto de un mentor y de 27 jóvenes que no tenían más de 20 años, los mismos que no poseían nada, ellos juntaron sus ideas y sintieron la necesidad de crear una entidad la cual pueda ayudar y respaldar a las clases menos favorecida en el Ecuador, es por ello, que se crea esta entidad la cual ha demostrado en el transcurso de estos años un excelente posicionamiento y crecimiento laboral en el sistema financiero es una Cooperativa, que expresa su innovación, y que trabaja por un mejor futuro para la comunidad.

En tal sentido, la Cooperativa cuenta con más de 120 mil socios, 13 Agencias en 6 provincias del Ecuador y una agencia especial y son siguientes:

Cuadro 7. Agencias de la Cooperativa

Provincias	Agencias
Carchi	Tulcán
Imbabura	Ibarra – Otavalo
Pichincha	Cayambe - Quito – Sangolquí – Machachi
Cotopaxi	Pujilí – Latacunga – Salcedo
Tungurahua	Ambato – M. Mayorista – ofi. Especial – Pelileo
Chimborazo	Riobamba

Fuente: tomado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Chibuleo

Así mismo, la Cooperativa cumple un rol muy importante para la sociedad, es por ello, que posee los siguientes objetivos como institución financiera:

Cuadro8. Principales objetivos de la Cooperativa

1.- Brindar servicios financieros a los sectores no atendidos por la banca tradicional y principalmente del sector indígena de Tungurahua.
2.- Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la Cooperativa.
3.- Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos.
4.- Generar satisfacción y compromiso de los socios

Fuente: tomado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Chibuleo

Para que, una entidad, se encuentre correctamente organizada es fundamental que exista una misión y visión la cual, se vea respaldada en los objetivos planteados y los valores que representan a la misma, para que, de este modo la Cooperativa conozca a dónde quiere llegar, así mismo, la entidad financiera plantea lo siguiente:

Cuadro9. Misión y Visión de la Cooperativa

Misión	Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda oportunidades a nuestros socios y clientes en el sector de la economía popular y solidaria, a través de servicios financieros con enfoque de calidad, oportunidad, y rentabilidad financiera y social, comprometidos con el desarrollo económico de nuestra zona de influencia.
Visión	Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidara su liderazgo siendo referente del sector cooperativo, con indicadores financieros y sociedad de calidad, personal especializado y comprometido con el desarrollo socioeconómico de la población.

Fuente: tomado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito y Chibuleo.

2.1.1. Caracterización del sistema de control interno en el área de créditos de la Cooperativa

El control interno que lleva la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo en la actualidad, es muy importante dentro de la misma, esta permite que cada uno de sus colaboradores, se encuentren comprometidos al desarrollo y crecimiento de la organización, así mismo, que conozcan con exactitud las actividades y funciones que cumple para llevar a cabo un adecuado control interno, de tal modo, en cada departamento, se tiene un jefe que es el encargado de supervisar que todo, se lleva correctamente y que sea cumplido.

De tal manera, en el área de créditos el control interno parte desde fábrica de créditos, este es considerado para la organización como un departamento que procesa las solicitudes de crédito, esto quiere decir, que cuentan con un personal encargado de recolectar toda la información relevante de las personas interesadas al otorgamiento de un crédito, cabe recalcar que las mismas son socios de la Cooperativa, y a continuación, se detalle el proceso de control:

- Recepción de carpeta solicita el crédito, que se desee;
- Verificar que la carpeta cumpla con la política interna que tiene la Cooperativa; y,
- Análisis o cruce de información de ingresos, gastos y patrimonio (del solicitante).

Hasta este punto el crédito, se encuentra pre aprobado, los asesores de créditos son los encargados de verificar los datos del socio, es decir, sus nombres, apellidos, garantes y, el crédito que requieran, de tal modo, que al momento de cumplir la verificación de datos, se procede a realizar una entrevista con el solicitante, ya sea, en su casa o en su local de trabajo, de esta manera, la persona encargada de realizar la entrevista conoce cuál es el propósito del crédito que requiere el solicitante por medio de esto el asesor realiza un informe donde detalla todo lo que observo y el monto, que se desea como crédito.

Así mismo, el informe realizado por el asesor y la carpeta entra a un comité, el cual depende del monto del crédito, que se esté llevan a cabo, después, que se realiza la reunión con el comité, son ellos encargados de que el crédito, se aprobado, negado o rechazado.

Por lo tanto, se envía la carpeta a los asistentes de crédito ellos son los encargados de verificar que todos los documentos, se encuentren en orden y que cada uno de ellos tengan los sellos de autorización y que cada documento tenga su firma, cabe recalcar , que esta verificación es física y computarizado por medio del software que tiene la Cooperativa, ya para finalizar con el control interno, que se lleva en el departamento de créditos, se realiza una cita con el solicitante y el garante, donde ellos llevan sus documentos originales para realizar el otorgamiento de crédito.

En tal sentido, cada uno de los controles que implementa este departamento son muy importantes, permite a la Cooperativa, tener un poco más de cuidado al momento de otorgar un crédito, es por ello, que no existe un índice de morosidad

tan alto, sin embargo hay veces que los asesores visitan constantemente a sus clientes que dejaron pasar una cuota del crédito.

2.2. Métodos, enfoques y herramientas de investigación para el estudio

En el presente proyecto de investigación, es importante destacar la utilización de los métodos, herramientas y enfoques, que se llevan a cabo, para de esa manera tener una mejor comprensión de la situación, que se investiga.

De tal manera, el método descriptivo-explicativo me ayuda a describir la situación actual en la, que se encuentra la Cooperativa, para así, conocer con exactitud los sucesos o fenómenos que afectan a la misma, es decir, permite recolectar información que a partir de esta, me da una posible solución al problema encontrado en la entidad, de tal modo, el problema, se explica con detalle, para conocer cuáles son los factores que afectan el control interno dentro del departamento de crédito y así tener una idea más clara de la propuesta del proyecto de investigación.

La aplicación del análisis documental sirve para el desarrollo del estado del arte y la práctica, de este modo, se investiga el criterio de diferentes autores y por medio de este analizar, es decir, las fuentes de información son libros, revistas y, tesis doctorales, los cuales, ayudan con el desarrollo del capítulo I.

Por lo tanto, el enfoque de la investigación es mixto, pues contribuye a recolectar datos numéricos y estadísticos, para de esa manera, establecer patrones de comportamiento y probar teorías cuantitativas, el enfoque cualitativo, se centra en los sujetos, esto quiere decir, que existe una interacción con los participantes de la entidad, al aplicarse las encuestas para el desarrollo de la investigación.

2.3. Análisis de resultados

De acuerdo, con la herramienta utilizada que es la encuesta, se ha recolectado la información necesaria de diferentes miembros de la institución que es sumamente importante conocer como la Cooperativa maneja su sistema de control interno

dentro del área de créditos, se encuestó a 5 personas que, se ha conformado de la siguiente manera: jefe de crédito y 4 asesores el modelo de la encuesta, se observa en el anexo 1.

Así mismo, todas las personas conocen el sistema de control interno que tiene la Cooperativa cabe destacar que de 5 personas 3 hablan que el control interno en el área de créditos tiene procesos definidos, los cuales, se encuentran estandarizados con los procedimientos de toda la institución, es decir, que existe un adecuado control que ayuda a tomar mejores decisiones dentro de la entidad, las 2 restantes destacan que el control interno va de la mano con el manual de créditos y fábrica de créditos.

De tal modo, cada uno de los miembros encuestados recalca que el control interno que tiene la Cooperativa es bueno y beneficioso pues el mismo, se apega a los manuales y reglamentos que tiene la organización. Así mismo, se concuerdan que el uso de este control mejora la calidad del servicio, mitiga el riesgo al, que se enfrenta y, ofrece una calidad en su cartera de crédito para de esa manera mejorar o mantener el índice de morosidad que tiene la entidad.

Por lo tanto, aunque, se dice que el control interno que tiene la organización no es tan eficiente, eficaz y efectivo; este, es el principal problema que tiene la empresa es que no existe un adecuado proceso de verificación y gestión de levantamiento de información por parte de los asesores, es por ello, que muchas veces al no realizar un adecuado estudio, análisis y búsqueda de la información las personas encargadas del otorgamiento de créditos dan como aprobada la carpeta y esto con el tiempo genera problemas a la organización,, algunos socios no pagan las cuotas establecidas en el contrato y esto genera un índice de morosidad dentro de la entidad y de este modo el socio es propenso a que quede en riesgo por falta de capacidad de pago.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Propuesta

A partir de los resultados obtenidos mediante la encuesta, que se realizó en el Capítulo II, se evidencia que el Sistema de Control Interno dentro del departamento de créditos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, es un elemento primordial, permite salvaguardar las cuentas de la entidad y sus procesos este es el más relevante el otorgamiento de créditos.

De tal manera, este proyecto de investigación tiene como objetivo general analizar el Sistema de Control Interno de la cartera de créditos de la institución financiera, es decir, que se evalúa mediante una auditoría, en la cual, se realiza la aplicación de las fases de auditoría operativa, de tal modo, que se conoce la situación de la entidad y del departamento de créditos, de cómo maneja toda esta área el control para otorgar créditos.

De tal modo, se valora el Sistema de Control Interno de la cartera de créditos a través de la matriz de evaluación de riesgo, esta herramienta permite conocer cuáles son los riesgos a los cuales, se está enfrentado la organización y de esa manera plantear acciones que ayuden a minimizar el riesgo.




MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Para la elaboración de una auditoría, el auditor realiza sus plantillas de marcas estos son símbolos, que se utiliza para dejar constancia del trabajo realizado, así mismo, la plantilla de índices sirve para identificar y localizar los papeles de trabajo.

Plantilla de marcas

*	Que, se lleva correctamente
✓	Revisado
-	Información utilizada
	Observaciones

Plantilla de índices

V	Visita
A	Normativas
F	FODA
C	Comparación
M	Morosidad
DC	COSO –ERM
VR	Valoración
I	Informe
O	Seguimiento

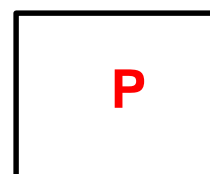
FASE I

Planificación

Preliminar



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Planeación de Auditoría

Se considera la parte inicial de la auditoría, en esta, se detalla todas las actividades o acciones, que se van a realizar con el único fin de tener un orden del examen que va a elaborar el auditor crea papeles de trabajo como evidencia del trabajo ejecutado.

Auditoría MC
 Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Planeación de Auditoría
 12 de Agosto del 2019

Objetivo: realizar la planeación de auditoría para la verificación de las actividades de crédito si son efectivas y eficaces para el otorgamiento de los préstamos.

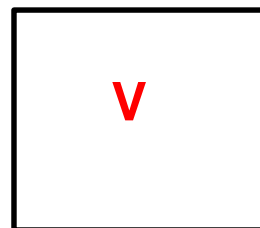
Alcance: abarca la revisión de las operaciones en el área de crédito durante el periodo 2018.

Nº	Actividades	REF P/T	Fecha	Realizado por:
Planificación Preliminar				
1	Visita previa a la empresa.	V	13-08-2019	M.T.C.T
2	Análisis de las normativas vigentes internas	A	14-08-2019	M.T.C.T
Planificación Específica				
3	Comparación de los manuales de crédito con los procesos por medio de flujogramas.	C	16-08-2019	M.T.C.T
4	Análisis de la morosidad	M	19-08-2019	M.T.C.T
5	Análisis del sistema COSO- ERM en el departamento de créditos.	DC	21-08-2019	M.T.C.T
Ejecución				
6	Valoración del sistema de control interno de créditos, se utiliza la matriz de riesgos.	VR	26-08-2019	M.T.C.T
Comunicación de resultados				
7	Elaboración del informe.	I	29-08-2019	M.T.C.T
Monitoreo				
8	Seguimiento	O	02-09-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Programa de Auditoría

Es la ejecución del trabajo que va a realizar el auditor, esta, se comprende de procedimientos los mismos que generan papeles de trabajo como evidencia del trabajo, que se efectúa, para de esa manera tener un conocimiento más amplio de la empresa y así poder emitir su opinión en el informe final.

Auditoría MC
 Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Programa de Auditoría
 Visita previa a la empresa
 Al 31 de Diciembre 2019

Objetivo general:

- Obtener información sobre la situación actual de la Cooperativa

Objetivo específico:

- Saber el funcionamiento que tiene la Cooperativa.

Nº	Procedimientos	REF P/T	Fecha	Realizado por
1	Conocer misión, visión, valores, objetivos de la Cooperativa y, FODA.	V1	13-08-2019	M.T.C.T
2	Conocer del organigrama institucional.	V2	13-08-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174
Filosofía Organizacional

V1
1/3

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que brinda oportunidades a nuestros socios y clientes en el sector de la economía popular y solidaria, a través de servicios financieros con enfoque de calidad, oportunidad, y rentabilidad financiera y social, comprometidos con el desarrollo económico de nuestra zona de influencia.

Visión

Al 2018 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidara su liderazgo siendo referente del sector cooperativo, con indicadores financieros y sociedad de calidad, personal especializado y comprometido con el desarrollo socioeconómico de la población.

Valores corporativos

Lealtad	Sinónimo de nobleza, rectitud, honradez, honestidad, entre otros valores morales y éticos que permiten desarrollar fuertes relaciones sociales y/o de amistad en donde, se creen un vínculo de confianza muy sólido, y automáticamente, se genera respeto en los individuos.
Respeto	Aceptar la diversidad étnica y cultural, sus manifestaciones, así como las opiniones de los miembros de la entidad, socios, ciudadanos y demás grupos d interés, a fin de crear relaciones que permitan mantener un buen ambiente de trabajo y la consecución de objetivos en todos los ámbitos.
Integridad	Desarrollar la capacidad interna de organizar la personalidad (mente y cuerpo) coordinada y armonizada que promueve los equipos y el sistema en general, se organice en una totalidad integrada, para que lo valores, creencias y comportamientos declarados sean coherentes con las intenciones y las conductas de los miembros de la institución.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

V1
2/3

Confianza	Animar a que las personas, los equipos y los líderes tengan la capacidad de escuchar activamente los sentimientos de otra persona, así como expresar los propios en un clima de mutua confianza en la honestidad de cada uno.
Innovación	Dar a conocer ideas innovadoras que ayuden al desarrollo y crecimiento.
Puntualidad	Es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a sus debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida.

Fuente: tomado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Objetivos estratégicos

Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Mejora de competencias • Clima laboral
Procesos Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo tecnológico • Gestión de procesos y control • Mejoramiento de procesos
Cliente – Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio • Cobertura • Satisfacción de socios
Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Solvencia • Calidad de cartera • Rentabilidad
Gestión de Desempeño Social	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de sectores excluidos • Inclusión financiera

Fuente: tomado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



V1
3/3

MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

Dirección Urb. El Aeropuerto

Núm. 0978801174

Matriz FODA

N°		N°	OPORTUNIDADES	N°	AMENAZAS	
	F	O1	Avance tecnologico	A1	Inestabilidad en el entorno económico y político.	
	O	O2	La constitución y su trato diferenciado a las COAC's	A2	Competencia	
	D	O3	Las Absorciones por fusiones, temas de expansión	A3	Cierre de instituciones financieras.	
	A	O4	Lineas de fondos internos y externos	A4	Desastres naturales	
		O5	Remesas del exterior	A5	Robo de información	
	FORTALEZAS		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS FA	
F1	Calificación de Riesgo	F1 + O3	Obtener una calificación de riesgo de "A-" al 2022.	F1 + A2	Obtener una calificación de riesgo de "A-" al 2022.	
F2	Personal joven y comprometido	F2 + O3	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	F3 + A5	Pontecinalizar las seguridades informáticas.	
F3	Desarrollo Tecnológico	F3 + O1	Fortalecer y optimizar el uso del Sistema Transaccional de la cooperativa generando innovación tecnológica en beneficio de los socios.	F4 + A3	Fortalecer los esquemas de control internos y prudencia financiera.	
F4	Imagen institucional	F4 + O2	Obtener una calificación de riesgo de "A-" al 2022.	F5 + A2	Obtener una calificación de riesgo de "A-" al 2022.	
F5	Indicadores Financieros adecuados	F5 + O4	Obtener una calificación de riesgo de "A-" al 2022.	F6 + A3	Pontecinalizar las seguridades informáticas.	
F6	Innovación	F6 + O5	Generación de productos de remesas	F2 + A3	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	
	DEBILIDADES		ESTRATEGIAS DO		ESTRATEGIAS DA	
D1	Deficiencia en la comunicación	D1 + O1	Generación de un Sistema de Integración de Seguridad	D1 + A5	Generación de un Sistema de Integración de Seguridad	
D2	Deficiencia en atención al cliente interno y externo	D2 + O2	Alcanzar una satisfacción del socio de al menos el 85% en el 2022	D2 + A2	Alcanzar una satisfacción del socio de al menos el 85% en el 2022	
D3	Alta rotación del personal	D3 + O3	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	D3 + A2	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	
D4	Gestión de seguridad integral	D4 + O1	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	D4 + A5	Generación de un Sistema de Integración de Seguridad	
D5	Remuneración inferior al mercado	D5 + O3	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	D5 + A2	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	
D6	Falta de difusión al plan de capacitación	D6 + O3	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	D6 + A2	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	
D7	Procesos de inducción deficiente	D7 + O3	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	D7 + A2	Fortalecer y optimizar el sistema del Talento Humano en la Cooperativa, con un nivel de satisfacción laboral de al menos el 85% y un nivel de profesionalización de al menos el 80% al 2022.	



V2
1/2

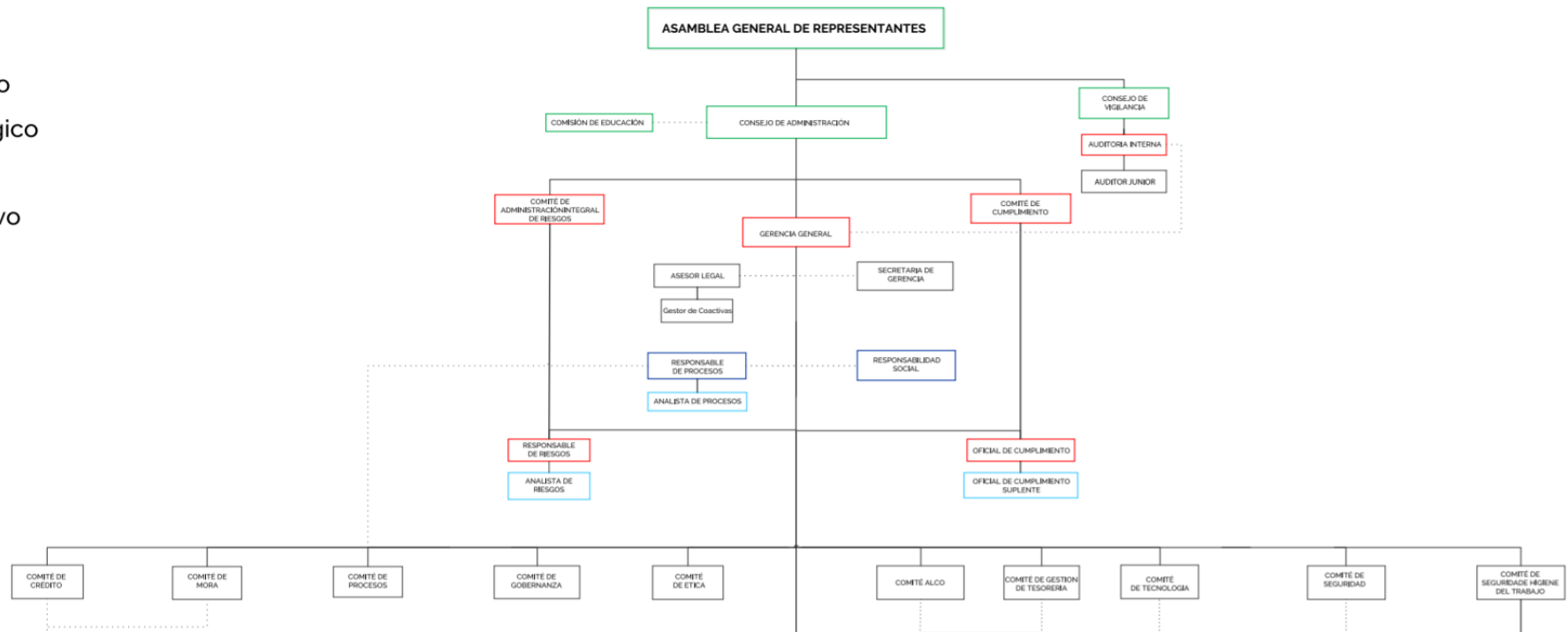
MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
Dirección Urb. El Aeropuerto
Núm. 0978801174

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO

Fecha de Actualiz

NIVELES

- Directivo
- Estratégico
- Táctico
- Operativo

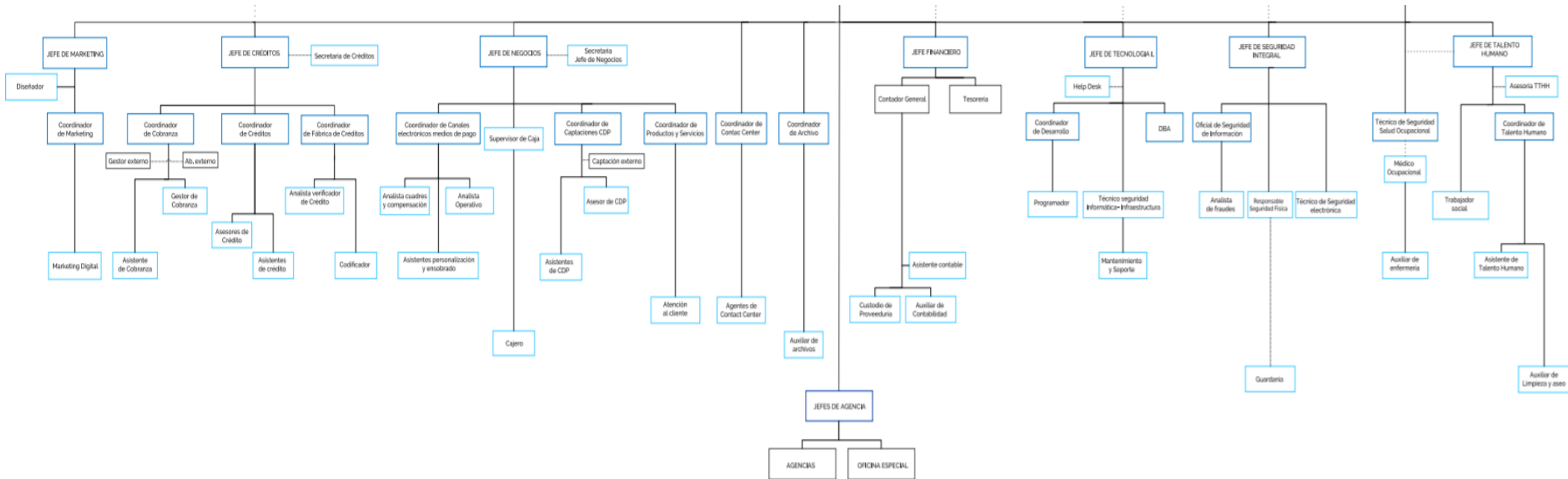


Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

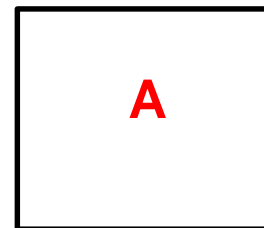
V2
2/2



Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Auditoría MC
 Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Programa de Auditoría
 Análisis de las normativas vigentes internas
 Al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo general:

- Examinar las normativas de crédito vigentes, que se llevan a cabo en la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo.

Objetivo específico:

- Comprobar, que se efectuó correctamente.

Nº	Procedimientos	REF P/T	Fecha	Realizado por:
1	Revisar la normativa vigente.	A1	14-08-2019	M.T.C.T
3	Analizar la información adquirida.	A2	14-09-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

A1

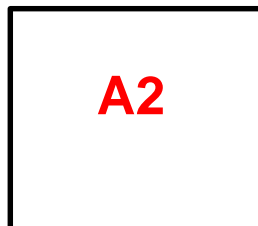
Normativa Vigente

Nº	Normativa	Articulo	Opinión
1	Manual de créditos		El 100% de los artículos del manual de créditos son
2	Código Orgánico Monetario y Financiero.	Art. 124 Inversión de excedente de liquidez. Art. 129 Limite a la concesión de créditos en la ventanilla de redescuentos y a la inversión de excedentes de liquidez. Art. 194 Operaciones.	De acuerdo, a los artículos mencionados, se destaca que la importancia de la cartera de créditos dentro de las entidades financieras, pues en la misma, se detalla cual es la calificación y las operaciones que comprende la cartera de créditos.
3	Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	Art. 63 Cancelación de pasivos. Art. 107 Funciones del directorio.	De tal modo, estos artículos son fundamentales, permite a la Cooperativa realizar correctamente sus operaciones.
4	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.	Art. 164 Atribuciones del Director General. Art. 165 Control y Auditoría. Art. 166 Jurisdicción Coactiva Art.169 Infracciones de Economía Popular y Solidaria.	La Cooperativa implementa el 100% de los artículos estipulados en esta ley, se destaca los más importantes, esto permite que la Cooperativa realice controles y conozca a profundidad las actividades que realiza.
5	Resoluciones	-	No, se pudo analizar y verificar la información.
6	Estatutos	-	No, se pudo analizar y verificar la información.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Análisis de la Normativa Vigente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo como todas las instituciones financieras del Ecuador cuentan con una normativa, la cual es beneficiosa para su buen funcionamiento, estas ayudan a tener un adecuado manejo de los procesos internos y externos que opera en la Cooperativa, es decir, que sus colaboradores conocen cada una de las normativas aplicadas para que la organización cumpla con sus obligaciones.

De tal modo, la utilización y el cumplimiento de la normativa permite brindar un adecuado servicio financiero, de tal manera, que los socios, se sientan satisfechos del servicio, que se brinda a la comunidad, cabe recalcar que la cooperativa tiene sus propios estatutos y reglamentos internos, esto ayuda a que todos los miembros de la entidad, se encuentren comprometidos y conozcan sus derechos y obligaciones dentro de la entidad.

Así mismo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo está regulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es decir, esta entidad tiene como finalidad la estabilidad, solidez, desarrollo, y un correcto manejo del sector económico popular y solidario de acuerdo un adecuado control y supervisión de las actividades, que se llevan a cabo.

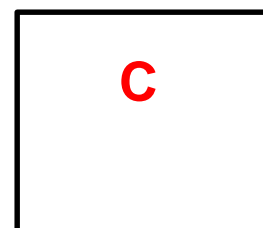
Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B

FASE II

Planificación Específica



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Auditoría MC
 Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Programa de Auditoría
 Comparación de los manuales de crédito con los procesos por medio de flujogramas
 Al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo general:

- Comparar el manual de crédito con los procesos.

Objetivo específico:

- Definir como herramienta de comparación un flujograma.

Nº	Procedimientos	Ref P/T	Fecha	Realizado por
1	Realizar flujograma del proceso de crédito.	C1	16-08-2019	M.T.C.T
2	Comparar con el manual de créditos.	C2	16-08-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



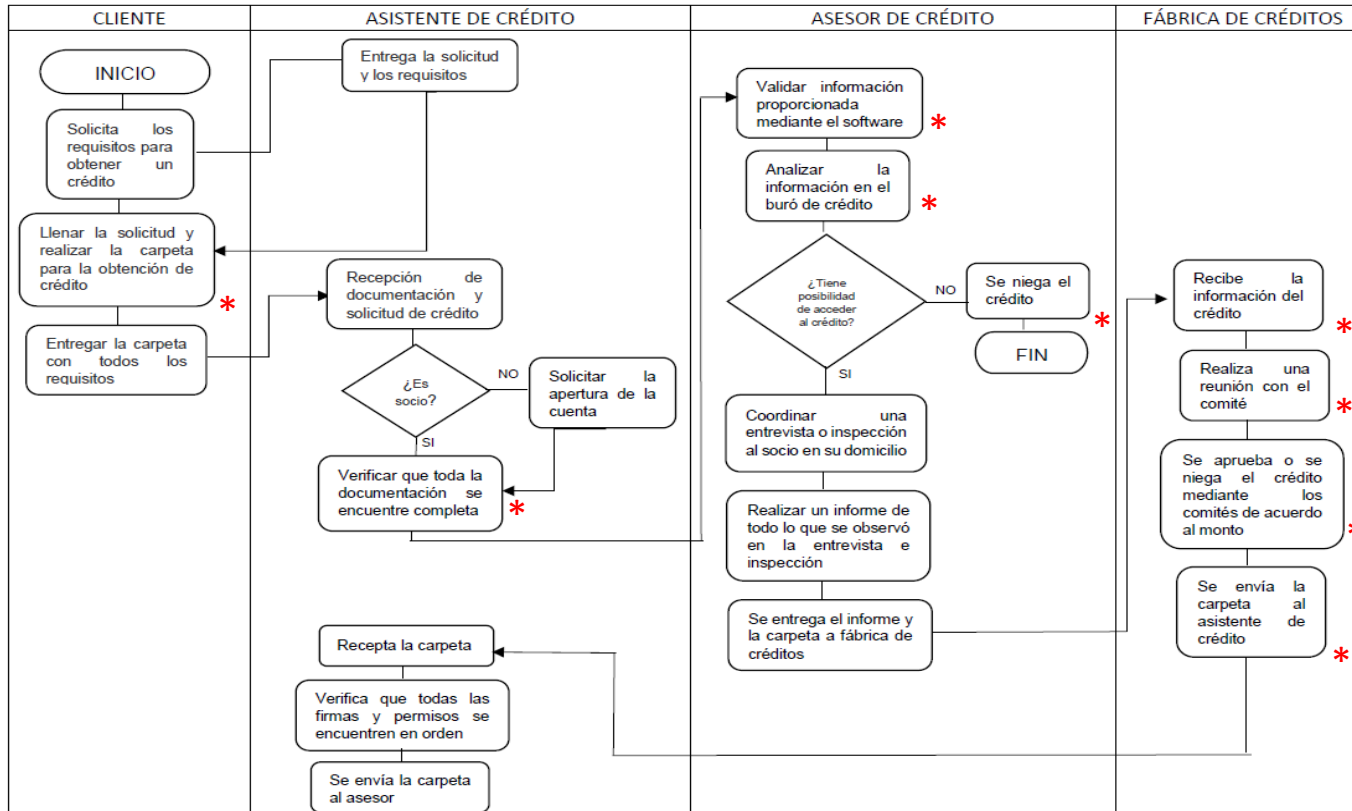
C1
1/3

MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

Dirección Urb. El Aeropuerto

Núm. 0978801174

Flujograma de proceso de Otorgamiento de Crédito



Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B

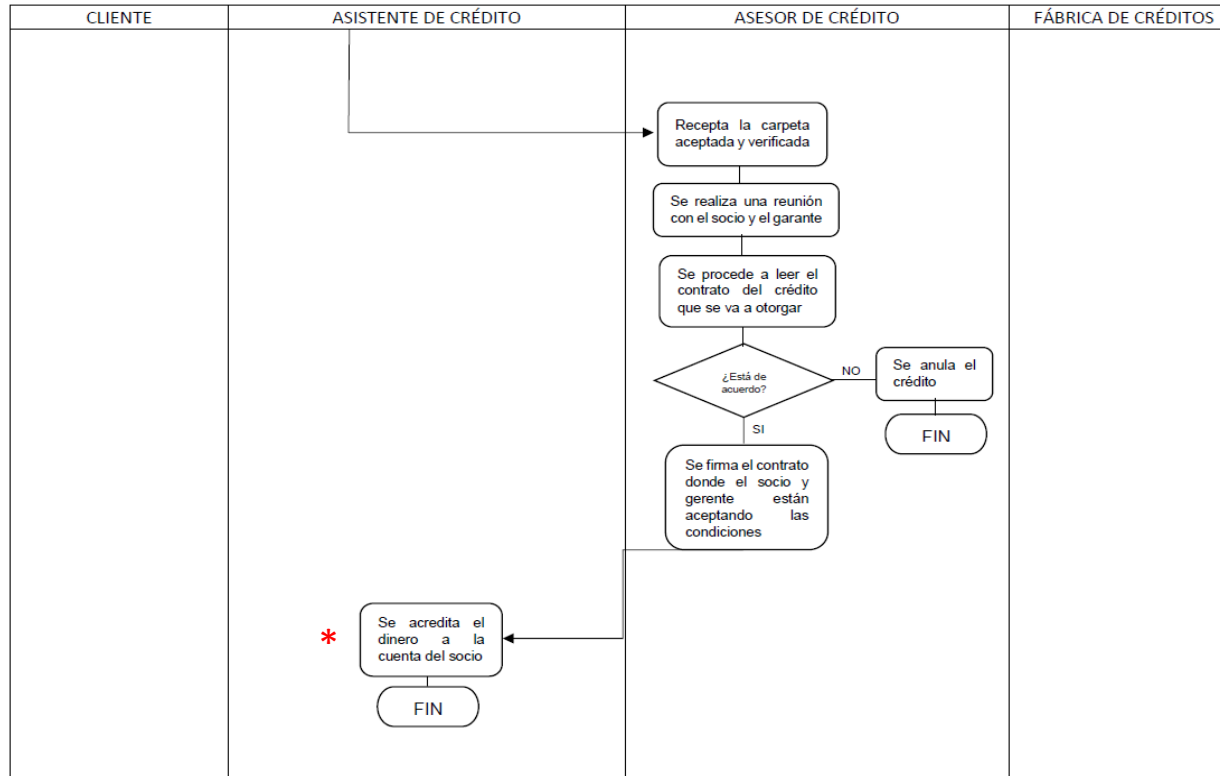
1

No, se cumple con los proceso I1 4/6



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
Dirección Urb. El Aeropuerto
Núm. 0978801174

C1
2/3



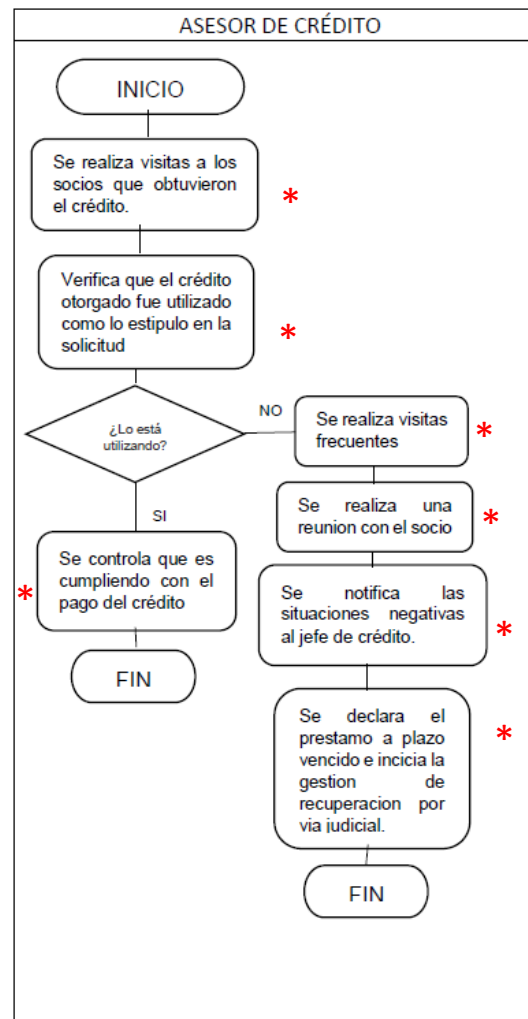
Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



C1
3/3

MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
Dirección Urb. El Aeropuerto
Núm. 0978801174

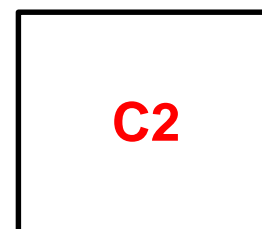
Flujograma de procesos de Recuperación de Cartera



Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Comparación de la normativa del manual de créditos

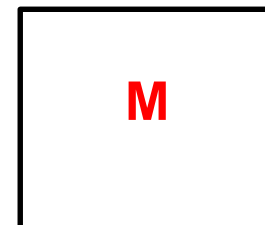
Artículo	Marcas	Observación
Art.10 Veracidad de la información	*	Cumple
Art.14 Solicitudes de crédito	*	Cumple
Art.30 Sujeto de crédito (Requisitos básicos para ser sujetos de crédito o de elegibilidad)	*	Cumple
Art. 32 Zonas de alto riesgo	*	Cumple
Art.34 Funciones de los miembros de los comités	*	Cumple
Art. 38 Acreditación	*	Cumple
Art. 72 Seguimiento de crédito	*	Cumple
Art. 73 Análisis de seguimiento	*	Cumple
Art. 74 Declaración de plazo vencido	*	Cumple

Se realizó un flujograma con el propósito de comparar las actividades, que se llevan a cabo en el departamento de crédito, al momento, que se otorga un crédito y cuando, se desea recuperar la cartera, cabe recalcar que a pesar que en el manual de créditos no existe artículos que detallan algunas actividades los asistentes, asesores y, fábrica de créditos conocen cada uno de los procesos que realiza y cumple de mejor manera.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Programa de Auditoría
 Análisis de la morosidad
 Al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo general:

- Analizar el índice de morosidad que tiene la Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo.

Objetivo específico:

- Determinar el porcentaje del índice de morosidad.

Nº	Procedimientos	Ref P/T	Fecha	Realizado por
1	Analizar Balance General	M1	19-08-2019	M.T.C.T
2	Calcular el índice de morosidad.	M2	19-08-2019	M.T.C.T
3	Analizar el índice de morosidad.	M3	20-08-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



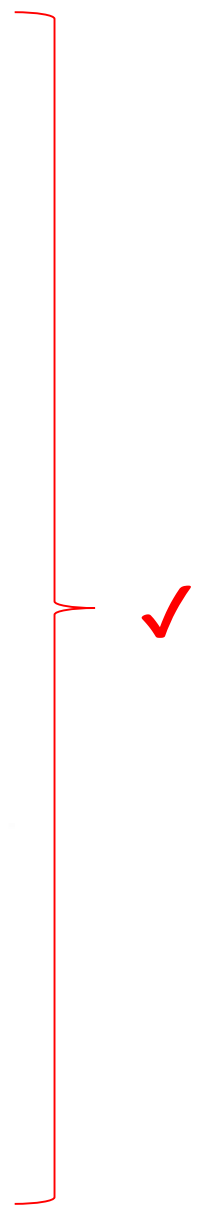
MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

M1
1/2



BALANCE GENERAL

Oficina:		Fecha: 31/12/2018	
Codigo	Cuenta	Saldo	
1	ACTIVOS	134.180.487,00	
1.1	FONDOS DISPONIBLES	10.887.754,83	
1.1.01	CAJA	867.493,92	
1.1.01.05	EFFECTIVO	864.593,92	
1.1.01.10	CAJA CHICA	2.900,00	
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	9.892.429,17	
1.1.03.05	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	2.117.303,13	
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALE...	6.468.509,37	
1.1.03.20	INSTICIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR...	1.306.616,67	
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	127.861,74	
1.1.04.01	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	127.861,74	
1.3	INVERSIONES	6.060.475,98	
1.3.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENT.DEL SEC...	5.497.091,17	
1.3.03.50	DE 1 A 30 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR ...	2.438.510,38	
1.3.03.55	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR...	2.840.353,61	
1.3.03.60	DE 91 A 180 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULA...	118.227,18	
1.3.04	DISPONIBLES PARA LA VENTA DEL ESTADO O EN...	406.960,85	
1.3.04.10	DE 31 A 90 DIAS	406.960,85	
1.3.05	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO ENTID SEC...	193.352,20	
1.3.05.50	DE 1 A 30 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR ...	193.352,20	
1.3.99	(PROVISION PARA INVERSIONES)	(18.928,24)	
1.3.99.10	(PROVISION GENERAL PARA INVERSIONES)	(18.928,24)	
1.4	CARTERA DE CREDITOS	110.565.256,76	
1.4.02	CARTERA CREDITOS CONSUMO PRIORITARIO POR ...	30.119.983,24	
1.4.02.05	DE 1 A 30 DIAS	1.458.901,35	
1.4.02.10	DE 31 A 90 DIAS	2.951.706,31	
1.4.02.15	DE 91 A 180 DIAS	3.262.645,56	
1.4.02.20	DE 181 A 360 DIAS	6.058.154,40	
1.4.02.25	DE MAS DE 360 DIAS	16.791.576,62	
1.4.04	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	77.817.547,15	
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	3.174.062,99	
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	5.291.872,73	
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	7.350.921,75	
1.4.04.20	DE MAS DE 360 DIAS	13.742.104,30	
1.4.04.25	DE MAS DE 360 DIAS	48.295.595,38	
1.4.07	CARTERA CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO POR ...	4.591.259,93	
1.4.07.05	DE 1 A 30 DIAS	179.686,81	
1.4.07.10	DE 31 A 90 DIAS	322.618,40	
1.4.07.15	DE 91 A 180 DIAS	491.317,88	
1.4.07.20	DE 181 A 360 DIAS	917.311,27	
1.4.07.25	DE MAS DE 360 DIAS	2.680.325,57	
1.4.26	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORITARIO QUE N...	206.835,06	
1.4.26.05	DE 1 A 30 DIAS	20.614,63	
1.4.26.10	DE 31 A 90 DIAS	21.195,98	
1.4.26.15	DE 91 A 180 DIAS	25.705,49	
1.4.26.20	DE 181 A 360 DIAS	41.055,03	
1.4.26.25	DE MAS DE 360 DIAS	101.263,96	
1.4.28	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA IN...	733.647,97	
1.4.50.25	DE MAS DE 270 DIAS	409.503,50	
1.4.52	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA	2.208.416,59	
1.4.52.05	DE 1 A 30 DIAS	50.858,01	
1.4.52.10	DE 31 A 90 DIAS	188.525,53	
1.4.52.15	DE 91 A 180 DIAS	208.184,79	
1.4.52.20	DE 181 A 360 DIAS	316.962,07	
1.4.52.25	DE MAS DE 360 DIAS	1.444.086,18	
1.4.55	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO ORDINARIO ...	616,64	
1.4.55.25	DE MAS DE 270 DIAS	616,64	
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	(5.673.171,91)	
1.4.99.10	(CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	(1.356.327,29)	
1.4.99.20	(CARTERA DE MICROCREDITOS)	(4.316.844,62)	
1.6	CUENTAS POR COBRAR	1.368.891,17	
1.6.02	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	93.317,73	
1.6.02.10	DISPONIBLES PARA LA VENTA	360,11	
1.6.02.15	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	92.957,62	
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS	1.173.607,37	
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARI...	90.531,80	



Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Calcular el índice de morosidad

De acuerdo, a la información proporcionada por la Cooperativa, se calcula el índice de morosidad de la siguiente manera:

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida} + \text{Cartera que no devenga interes}}{\text{Cartera total de créditos}}$$

$$\text{Índice de morosidad} = 2.208.416,59 + 733.647,97 / 110.565.256,76$$

$$\text{Índice de morosidad} = 2.942.064,56 / 110.565.256,76$$

$$\text{Índice de morosidad} = 0,0266$$

$$\text{Índice de morosidad} = 0,0266 * 100 = 2,70\%$$

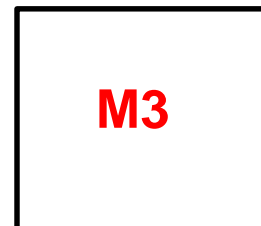
2

Mala gestión y esto ocasiona el índice de morosidad **I1 4/6**

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
Dirección Urb. El Aeropuerto
Núm. 0978801174



Análisis del índice de morosidad

El índice de morosidad calculado para el año 2018 es de 2,7%, esto quiere decir que la Cooperativa a pesar de no haber recuperado el dinero prestado a sus diferentes socios, se encuentra en un nivel aceptable de aprobación de créditos, de tal modo, el índice de morosidad que tiene la organización, corresponde a que las personas encargadas del otorgamiento de créditos no realizan correctamente la gestión en cuanto al cobro de los préstamos a sus socios.

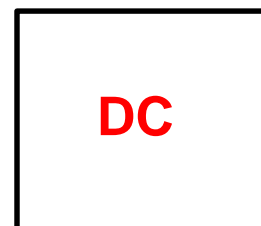
Los factores que influyen en el porcentaje de morosidad que tiene la institución financiera es por:

- Que no, se realiza un adecuado análisis crediticio.
- No, se verificó correctamente la información del socio.
- Los asesores de crédito no se realiza correctamente el proceso de cobro de créditos.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Programa de Auditoría
 Análisis el sistema COSO- ERM en el departamento de créditos
 Al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo general:

- Examinar el sistema COSO-ERM al departamento de créditos.

Objetivo específico:

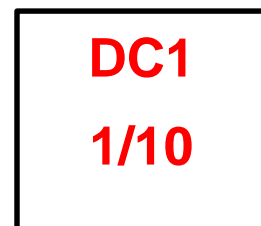
- Inspeccionar el control interno que tiene la Cooperativa mediante el COSO-ERM.

Nº	Procedimientos	Ref P/T	Fecha	Realizado por
1	Analizar los componentes del sistema COSO-ERM en el departamento de créditos.	DC1	21-08-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Analizar el COSO ERM

Se procede analizar la aplicación del COSO II, para observar como maneja la Cooperativa los componentes establecidos dentro del departamento de créditos, cada uno de estos, se encuentra interrelacionados entre sí, para seguir con el proceso, se realiza el análisis correspondiente para ver si la entidad financiera cumple a cabalidad con lo dispuesto en su control interno.

Para interpretar los resultados, se presenta la siguiente tabla para definir el nivel de riesgo, que se tiene:

Riesgo	Color de riesgo	Significado
Alto		No
Medio		A vecces
Bajo		Si

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

Dirección Urb. El Aeropuerto

Núm. 0978801174

DC1

2/10

1.- Ambiente Interno

N°	Preguntas	Si	A veces	No	Respuesta	Riesgo
1	¿La Cooperativa tiene bien definida su estructura organizacional?	X				
2	¿Existe un adecuado trato al cliente?		X		Se realiza capacitaciones a los trabajadores para ofrecer un mejor trato al cliente	
3	¿El ambiente laboral es el adecuado?	X				
4	¿Se encuentra conforme con las instalaciones que la Cooperativa le ofrece para desempeñar sus funciones?	X				

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

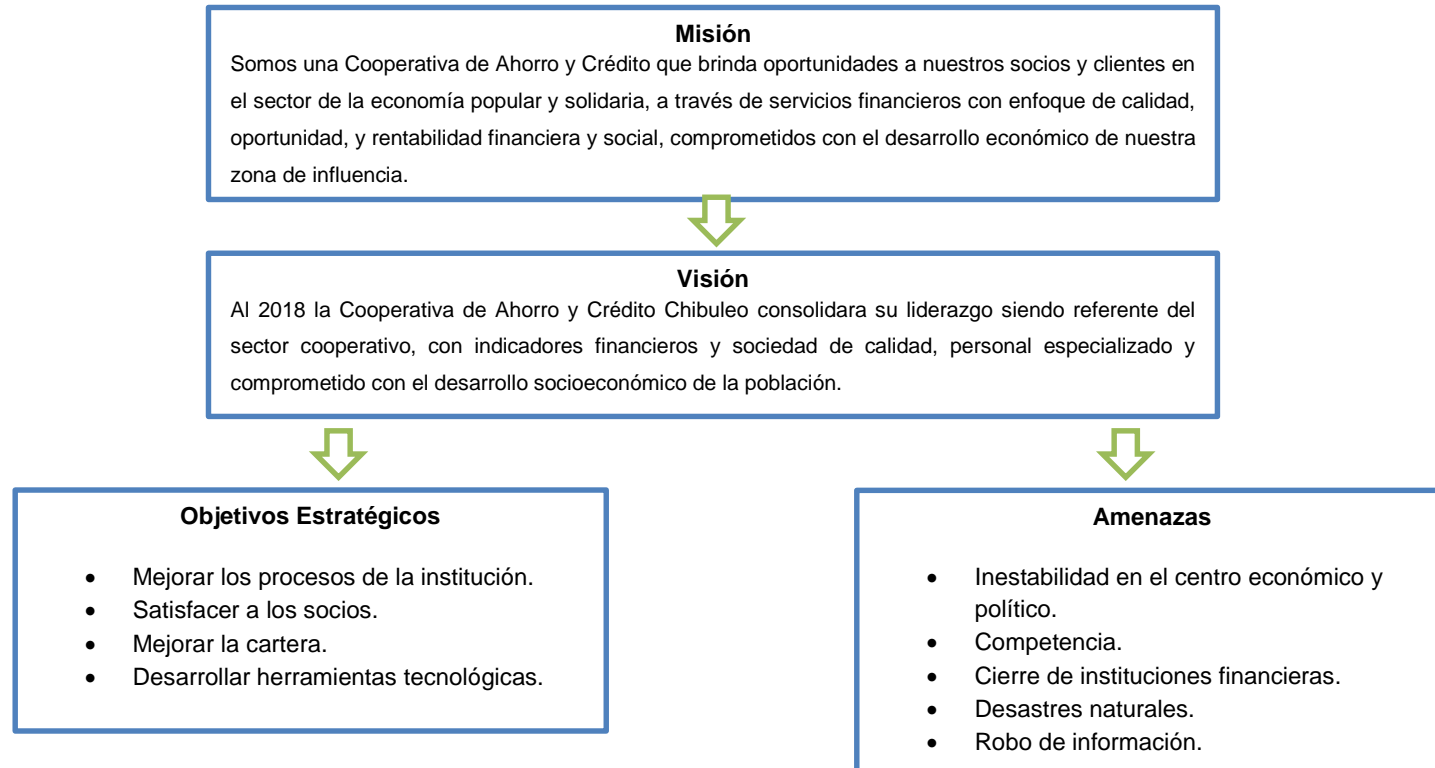
Dirección Urb. El Aeropuerto

Núm. 0978801174

DC1

3/10

2.- Establecimiento de Objetivos



Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

DC1
4/10

3.- Identificación de eventos y Evaluación de riesgo

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS CLAVES						
Coop CHIBULEO						
FACTORES EXTERNOS CLAVES	Ponderación	Ponderación porcentual	Clasificación	tado Pond	Tipo de Factor	
1	Potencialidad del mercado actual	10	0,04	2	0,08	Oportunidad
2	Potencialidad de nuevos mercados	10	0,04	2	0,08	Oportunidad
3	Potencialidad de Flujo de remesas	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
4	Competencia en el mercado financiero	10	0,04	-1	-0,04	Amenaza
5	Competencia de cooperativas reguladas por la SEPS	10	0,04	-1	-0,04	Amenaza
6	Potencial ingreso de nuevos competidores	10	0,04	-1	-0,04	Amenaza
7	Sistemas de telecomunicaciones	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
8	Nivel promedio de ingresos de la población	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
9	Desarrollo económico de los mercados de intervención	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
10	Existencia de segmentos atractivos en los mercados	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
11	Situación de los sectores productivos	9	0,04	1	0,04	Oportunidad
12	Sistemas de comunicación vial	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
13	Rol de entes de segundo piso/redes/uniones/gremios de microfinanzas	8	0,03	1	0,03	Oportunidad
14	Situación macroeconómica/ global de la economía y mercado	9	0,04	1	0,04	Oportunidad
15	Presencia de organismos de cooperación	8	0,03	1	0,03	Oportunidad
16	Marco Regulatorio y Supervisión del sector	10	0,04	3	0,12	Oportunidad
17	Niveles y evolución de empleo	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
18	Nivel de legalización de tierras	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
19	Disponibilidad de líneas de crédito - refinanciamiento para fondeo institucional	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
20	Control de tasas de interés y costo del crédito	9	0,04	1	0,04	Oportunidad
21	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención	10	0,04	-3	-0,12	Amenaza
22	Situación política local	8	0,03	1	0,03	Oportunidad
23	Presencia de programas de crédito del Estado a sectores productivos/sociales	8	0,03	1	0,03	Oportunidad
24	Presencia de programas sociales del Gobierno (BDH)	8	0,03	1	0,03	Oportunidad
25	Apoyo de gobiernos locales/provinciales	8	0,03	1	0,03	Oportunidad
26	Presencia de prestamistas/captadores informales	10	0,04	-3	-0,12	Amenaza
27	Capacidad de ahorro del grupo meta	10	0,04	1	0,04	Oportunidad
RESULTADO ENTORNO		255	1	0,61	ENTORNO CON OPORTUNIDADES	
Ponderación: 1 sin importancia 10 gran importancia						
PONDERACION: 1 sin importancia 10 gran importancia						
CLASIFICACION / CALIFICACION :						
-3 Amenaza importante; -2 Amenaza Media; -1 Amenaza menor;						
1 Oportunidad menor; 2 Oportunidad Media; 3 Oportunidad importante						

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

DC1
5/10

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (1)						
		PONDERACIÓN: 1 sin importancia 10 gran importancia				
CLASIFICACIÓN / CALIFICACIÓN :						
-3 Debilidad importante; -2 Debilidad Media; -1 Debilidad menor;						
1 Fortaleza menor; 2 Fortaleza Media; 3 Fortaleza importante						
	POSICIÓN PRODUCTOS - MERCADO	Ponderación	Ponderación específica	Clasificación	Resultado Ponderad	Tipo de Factor
1	Diversidad de productos de ahorro y captaciones	10	0,04	2	0,08	Fortaleza
2	Diversidad de productos de crédito	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
3	Condiciones de los productos de ahorro y captaciones (pago por apertura de cuentas, requisitos, límites a retiros)	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
4	Requerimiento de ahorro forzoso (depósitos restringidos)	10	0,04	-3	-0,11	Debilidad
5	Tasa de interés a los ahorros	10	0,04	2	0,08	Fortaleza
6	Condiciones de los productos de crédito (requisitos, montos, plazos, garantías, formas de pago, etc.)	10	0,04	-2	-0,08	Debilidad
7	Tasa de interés a los DPF	10	0,04	2	0,08	Fortaleza
8	Tasa de interés en créditos	10	0,04	-2	-0,08	Debilidad
9	Comisiones y otros costos en ahorros	8	0,03	1	0,03	Fortaleza
10	Comisiones y otros costos en crédito	8	0,03	-1	-0,03	Debilidad
11	Seguro de desgravamen y otros servicios al cliente	8	0,03	1	0,03	Fortaleza
12	Imagen de la COAC	10	0,04	3	0,11	Fortaleza
13	Calidad de Información al cliente	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
14	Calidad de Atención individual/Asesoría a clientes	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
15	Segmentación y conocimiento de los/ las clientes-socios/as	10	0,04	-2	-0,08	Debilidad
16	Diferenciación de productos según segmentos	10	0,04	-3	-0,11	Debilidad
17	Promoción de los productos y de la institución	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
18	Disponibilidad de plan promocional (medios, costos, propósitos)	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
19	Calidad e impacto de planes promocionales	9	0,03	-2	-0,07	Debilidad
20	Capacidad de gestión de información de los clientes	10	0,04	1	0,04	Fortaleza
21	Participación en el mercado de la microempresa - microcrédito	10	0,04	-1	-0,04	Debilidad
24	Participación mercado de ahorro y captaciones	10	0,04	-1	-0,04	Debilidad
26	Oportunidad - Agilidad en la prestación del crédito	10	0,04	-3	-0,11	Debilidad
27	Disponibilidad de procesos de capacitación - información al socio (educación financiera)	10	0,04	-2	-0,08	Debilidad
28	Prestación de Servicios complementarios (cajeros automáticos, tarjetas de débito, remesas, etc.)	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
29	Pago de servicios: agua, luz, teléfono, etc.	9	0,03	1	0,03	Fortaleza
30	Prestación de servicios no financieros	8	0,03	-2	-0,06	Debilidad
31	Vinculación con organizaciones sociales/comunitarias	8	0,03	-3	-0,09	Debilidad
	POSICIÓN PRODUCTOS - MERCADO	265	1,00		-0,24	PREVALECE N LAS DEBILIDADES

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

DC1
6/10

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (2)					
		PONDERACIÓN: 1 sin importancia 10 gran importancia			
CLASIFICACIÓN / CALIFICACIÓN :					
-3 Debilidad importante; -2 Debilidad Media; -1 Debilidad menor;					
1 Fortaleza menor; 2 Fortaleza Media; 3 Fortaleza importante					
POSICIÓN FINANCIERA Y PRODUCTIVIDAD	Ponderación	Ponderación específica	Clasificación	Resultado Ponderado	Tipo de Factor
1 Crecimiento del activo y captaciones	10	0,06	-2	-0,11	Debilidad
2 Crecimiento de la cartera de crédito	10	0,06	-3	-0,17	Debilidad
3 Porcentaje activos improductivos	10	0,06	-1	-0,06	Debilidad
4 Solvencia patrimonial, cumplimiento de requerimientos normativos	10	0,06	-2	-0,11	Debilidad
5 Evolución - crecimiento de patrimonio y certificados de aportación	10	0,06	-2	-0,11	Debilidad
6 Eficiencia manejo tesorería (gestión de la liquidez) (se realizan inversiones con excedentes de liquidez)	10	0,06	-2	-0,11	Debilidad
7 Nivel y evolución de la liquidez	10	0,06	1	0,06	Fortaleza
8 Margen financiero(Spread) (nivel de cobertura de gastos operativos)	10	0,06	1	0,06	Fortaleza
9 Eficiencia Administrativa: Gastos de operación/activos totales o cartera promedio	10	0,06	1	0,06	Fortaleza
10 Calidad de la cartera (nivel de cartera en riesgo)	10	0,06	-3	-0,17	Debilidad
11 Nivel de provisiones de cartera (cobertura)	10	0,06	-3	-0,17	Debilidad
12 Nivel de Rentabilidad (Rentabilidad sobre Activos)	10	0,06	-2	-0,11	Debilidad
13 Nivel de productividad de los asesores de crédito	10	0,06	-2	-0,11	Debilidad
14 Nivel de productividad del personal	10	0,06	-1	-0,06	Debilidad
15 Concentración de las captaciones	10	0,06	1	0,06	Fortaleza
16 Concentración de riesgo de crédito	10	0,06	1	0,06	Fortaleza
17 Eficiencia y rentabilidad de agencias	10	0,06	1	0,06	Fortaleza
18 Disponibilidad de políticas de constitución de provisiones	10	0,06	-3	-0,17	Debilidad
POSICIÓN FINANCIERA Y PRODUCTIVIDAD	180	1		-1,11	PREVALECN LAS DEBILIDADES

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

DC1
7/10

4.- Respuesta al riesgo

Nº	Riesgo	Respuesta
	Factores Externos	
1	Nivel de sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención.	-Mejorar la calificación al momento de otorgar un crédito.
2	Presencia de prestamistas – captadores informales.	-Dar a conocer a los socios o clientes en, que se diferencian de los demás.
	Factores Internos	
3	Diferenciación de productos según segmentos	-Investigación de mercado para conocer las necesidades que tienen los socios o clientes.
4	Agilidad en la prestación de un crédito.	-Cumplir con lo ofertado.
5	Crecimiento de la cartera de crédito.	-Fidelizar y buscar nuevos nichos de mercado. -Realizar análisis de nuevos nichos de mercado con análisis de riesgo.
6	Calidad de la cartera.	-Mejorar procesos de crédito. -Retener a clientes con buen historial crediticio y realizar campañas de recuperación.
7	Nivel de provisiones a la cartera.	-Generar una cartera sana y cubrir la provisión con ingresos generados de la cartera de calidad.
8	Disponibilidad de políticas de constitución de provisiones.	-Elaborar y aplicar políticas de provisiones.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

DC1
8/10

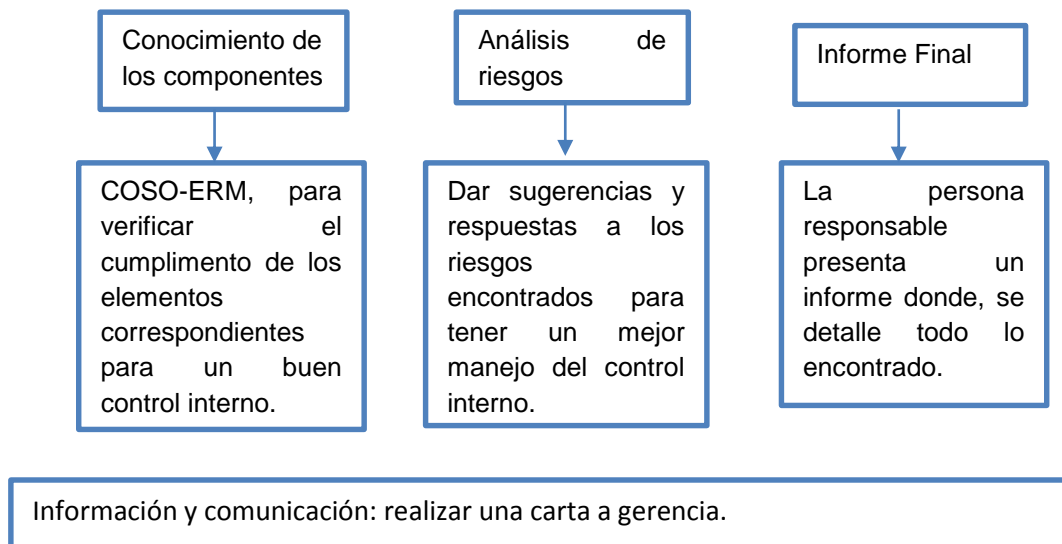
5.- Actividades de Control

Actividades de Control

- Realizar reuniones con todos los miembros del departamento de créditos.
- Verificar que se estén cumpliendo los procesos.

6.- Información y Comunicación

Matriz de información y comunicación



Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
Dirección Urb. El Aeropuerto
Núm. 0978801174



7.- Monitoreo

La organización realiza el monitoreo de acuerdo a la auditoria del año 2017, mediante las recomendaciones que realiza el auditor, esto, se realiza por medio de una matriz para ver si, se cumple o no, se cumple con lo establecido como, se observa en la tabla, se detalla cada una de las falencias que, se encontraron en el examen para que la entidad pueda mejorar esos aspectos, es importante destacar el desempeño que ha tenido la institución, al final del 2018 cumplió con todas las recomendaciones realizadas por el auditor.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

Dirección Urb. El Aeropuerto

Núm. 0978801174

DC1

10/10

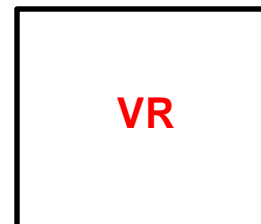
SUBCOMPONENTE HALLAZGO	OBSERVACION	RIESGO	RECOMENDACIÓN
RIESGO DE CRÉDITO	Al 31 de diciembre de 2017 la cooperativa presenta una cartera en riesgo de Usd. 4.540.615,02 misma que representa el 5,54% del total de la Cartera de Crédito.	12	El Consejo de Administración dispondrá a la Gerencia la aplicación de las políticas, normas y procedimientos establecidos en del Reglamento de Crédito y presentará la modificación de los procesos de concesión de créditos.
RIESGO DE CRÉDITO	Al 31 de diciembre de 2017 la cooperativa presenta una cartera en riesgo de Usd. 4.540.615,02 misma que representa el 5,54% del total de la Cartera de Crédito.	12	La Gerencia General instruirá nuevos procesos de recuperación de la cartera vencida y establecerá las metas de recuperación de cartera vencida.
RIESGO DE CRÉDITO	Los créditos concedidos durante el ejercicio 2017 presentan morosidad, por debilidades en el proceso de concesión y en el proceso de recuperación de la cartera morosa.	9	La Gerencia dispondrá a la Subgerencia de Negocios proceda con la evaluación de los procesos de colocación de los recursos, verificar la correcta aplicación de las políticas, normas y procedimientos de concesión de créditos y presentar informes mensuales de la gestión de recuperación de cartera.
AMBIENTE DE CONTROL	La cooperativa ha suscrito contratos para la cobranza extra judicial y recuperación de cartera morosa con empresas que presentan un objeto social distinto del relacionado con cobranzas. Esta situación, se ha determinado en base del Registro Único de Contribuyentes – RUC., que está relacionado con servicios de capacitación el cual no justifica experiencia en actividades de cobranzas.	9	La Gerencia dispondrá a la Subgerencia de Negocios, presente el informe de evaluación periódica de la gestión de recuperación de la cartera morosa y evalúen los porcentajes de comisiones pagadas de acuerdo con los resultados obtenidos en el ejercicio 2017.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	El Grupo de cuentas de Otros Gastos de Personal de Usd. 678.064,54, incluye pagos a los empleados por varios conceptos, como por ejemplo: Bonificación de Navidad, horas extras, recompensas, gratificaciones y bono de reconocimiento, los mismos que no, se sustentan en un reglamento aprobado por el Consejo de Administración.	9	El Consejo de Administración dispondrá a la Gerencia General, la revisión del Proyecto de Reglamento de Pago de horas suplementarias y extraordinarias, así como el Reglamento de Normas y Procedimientos para pago de Incentivos, reconocimientos y bonificaciones a los colaboradores.

Fase III

Ejecución



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Programa de Auditoría
 Valoración del sistema de control interno de créditos, se utiliza la matriz de riesgos
 Al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo general:

- Valorar el sistema de control interno de créditos utilizando una matriz de riesgo.

Objetivo específico:

- Determinar el nivel de riesgo que tiene la Cooperativa.

Nº	Actividades	Ref P/T	Fecha	Realizado por
1	Elaborar matriz de riesgo y analizar los resultados que arroja la matriz.	VR1	26-08-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

VR1
1/2

Para realizar la valorización de riesgo mediante una matriz, se procede a seleccionar un riesgo, el más importante que tiene la Cooperativa.

- Identificar los riesgos
 - ✓ No, se verifica correctamente la información para otorgar un crédito.
 - ✓ La mala gestión de los colaboradores al momento de recuperar el dinero.
 - ✓ El manual de crédito no cuenta con artículos que sustenten las actividades que realizan los asesores.

- Detectar el riesgo más importante

No, se verifica correctamente la información para otorgar un crédito.

Ponderación para calificar la probabilidad del riesgo.

Matriz de Probabilidad		
Ocurrencia	Significado	Valor
Trágico	Cerca que suceda	5
Difícil	Posible que pase	4
Moderado	Se produce a veces	3
Poco importante	Sucede en algún momento	2
Nada importante	No ocurre	1

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

VR1

2/2

Matriz de Probabilidad		
Ocurrencia	Significado	Valor
Trágico	No recuperar la cartera	E
Difícil	Entran en Juicio	D
Moderado	Recuperar parte de la cartera	C
Poco importante	Entran a mora	B
Nada importante	Pagos atrasados en 1 día	A

¿Difícil retorno de cartera? Casual 3C

¿Qué colisión tiene en caso de que suceda? Moderado

		CONSECUENCIA				
		Nada importante A	Poco importante B	Moderado C	Difícil D	Trágico E
Habitual	5					
Posible	4					
Casual	3			3C		
Viable	2					
Imposible	1					

Análisis: De acuerdo, al resultado arrojado por la matriz de riesgo, se evidencia que al momento de otorgar los créditos existe un riesgo moderado y que es casual, es recomendable que para evitar este tipo de inconvenientes los asesores y asistentes de crédito sean más rigurosos al momento, que se verifica la información.

3

No, se obtiene un riesgo alto I1 5/6

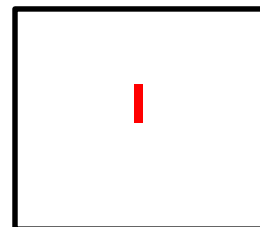
Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B

FASE IV

Comunicación de resultados



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174



Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo
 Programa de Auditoría
 Elaboración del informe
 Al 31 de Diciembre del 2019

Objetivo general:

- Elaborar el informe final con la información obtenida.

Objetivo específico:

- Verificar que el informe, se encuentre detallado correctamente.

Nº	Procedimientos	Ref P/T	Fecha	Realizado por
1	Realizar informe	11	28-08-2019	M.T.C.T

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

I1 1/5

Informe de Auditoría

Motivo del Examen

Se lleva a cabo la auditoria con la finalidad de valorizar el sistema de control interno de la cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, así también verificar, que se lleva correctamente el control, que se maneja dentro del departamento de créditos. Se agrega que mediante los análisis, que se van a realizar, se tomarán las mejores decisiones dentro de la entidad para garantizar el buen desempeño de sus clientes internos.

Objetivo

Valorizar el sistema de control interno de la cartera de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

Alcance

El examen abarco el sistema de control interno, que se maneja en la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, del periodo comprendido a partir del 1 de enero al 31 de diciembre del 2018. Este trabajo de investigación cumplió con todos los procesos, que se lleven acabo en una auditoría, en donde es importante mejorar el manual de créditos que tiene la entidad financiera, así también mejorar los procesos, que se realizan al momento del otorgamiento de créditos, por parte de los colaboradores no existe en ocasiones la correcta

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
Dirección Urb. El Aeropuerto
Núm. 0978801174

11 2/5

verificación de la información para que de esa manera no exista un índice de morosidad por parte de sus socios.

Base legal

La auditoría, que se realizó fue basada en el manual de créditos proporcionada por la Cooperativa.

Ambato, 30 de Agosto del 2019

Señores

Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.

Se ha realizado una Auditoría Operativa en el departamento de créditos para la cartera de créditos en el periodo conformado desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre 2018.

Cada uno de los procesos son responsabilidad del jefe de créditos de la organización, por ende emitimos el presente examen de auditoria realizado.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
Dirección Urb. El Aeropuerto
Núm. 0978801174
Dictamen de Auditoría

11 3/5

He realizado el examen de acuerdo a las Normas de Auditoría, además, se utilizó el manual de créditos, que se me proporciono como control interno que posee el departamento de créditos al momento sé que otorga uno de ellos.

De acuerdo, al examen realizado los resultados obtenidos en la auditoria a los procesos de la cartera de créditos que tiene la Cooperativa, se adjunta en el siguiente informe los resultados obtenidos del trabajo realizado.

Agradezco por la colaboración recibida de los asesores, asistentes, fábrica de crédito y jefe de crédito de la entidad, para mejorar la gestión, que se realiza dentro del área.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

11 4/5

Resultados del examen

Normativa de créditos

Observación

Que el manual de créditos no cuenta con los artículos necesarios, es decir, que las actividades no, se sustentan mediante el manual.

Conclusión

Que no, se ejecuten correctamente las actividades por los asesores y asistentes de crédito, uno de los factores es que los colaboradores revisan la información de una manera mecánica y esto en ocasiones provoca un error al momento, que se otorga un crédito.

Recomendación

La Cooperativa implementa en el manual de créditos artículos que garanticen el desempeño correcto de las actividades, que realizan los clientes internos de la entidad al momento, que se otorga un crédito.

Gestión Administrativa

Observación

Que existe una mala gestión por parte de los asesores de crédito al momento de recuperar el dinero prestado.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES
 Dirección Urb. El Aeropuerto
 Núm. 0978801174

I1 5/5

Conclusión

Esto con lleva a tener un índice de morosidad del 2,7% por el mal manejo de las estrategias de cobranza de un crédito.

Recomendación

Que los asesores de créditos realicen visitas constantes y verifiquen la información proporcionada por sus socios, para de esa manera disminuir el índice de morosidad que tiene la entidad financiera al momento de generar un préstamo.

Matriz de riesgo

Observación

Mediante la matriz de riesgo realizada, se observa que la Cooperativa a pesar de que no, se verifica correctamente la información proporcionada por sus socios no tiene un riesgo alto.

Conclusión

Al no verificar correctamente la información, existe la dificultad de no recuperar la cartera o perderla por completo.

Recomendación

Que los colaboradores realicen adecuadamente la verificación de información para de esa manera evitar complejidades al momento de gestionar la cobranza de los préstamos realizados.

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B

FASE V

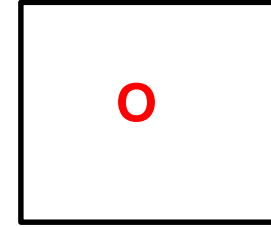
Monitorio



MELANY TERESA CONSTANTE TORRES

Dirección Urb. El Aeropuerto

Núm. 0978801174



Seguimiento

Después de la entrega correspondiente del Informe de Auditoría, se realiza el cronograma de acuerdo a las recomendaciones realizadas en el Informe.

Cronograma de seguimiento de la Auditoría																
Nº	Recomendación	Duración	Comienza	Finalización	Primer Semestre						Segundo Semestre					
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic
1	La Cooperativa implementa en el manual de créditos artículos que garanticen el desempeño correcto de las actividades, que realizan los clientes internos de la entidad al momento, que se otorga un crédito.	90 días	6 Ene 20	6 Mar 20												
2	Que los asesores de créditos realicen visitas constantes y verifiquen la información proporcionada por sus socios, para de esa manera disminuir el índice de morosidad que tiene la entidad financiera al momento de generar un préstamo.	150 días	6 Ene 20	6 May 20												
3	Que los colaboradores realicen adecuadamente la verificación de información para de esa manera evitar complejidades al momento de gestionar la cobranza de los préstamos realizados.	200 días	1 Jun 20	20 Dic 20												

Elaborado por:	Revisado por:
M.C	D.B

CONCLUSIONES

- De acuerdo, al análisis bibliográfico que se realizó, se concluye que el control interno dentro la institución financiera es importante, pues permite tener un orden en las actividades, que se realizan dentro de la entidad, pues esto permite que sus colaboradores, se encuentren comprometidos por el desarrollo y crecimiento de la organización.
- En el diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa, se evidencio que la cartera de créditos, no cuenta con un adecuado control interno, al momento de otorgar los créditos, de acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta, se corrobora, que al momento de otorgar un crédito no, se realiza la correcta verificación de la documentación y esto, se ve reflejado en el índice de morosidad.
- En conclusión en la organización, se evaluó el sistema de control interno de la cartera de créditos mediante una auditoría, con el fin, de conocer cómo, se controla, maneja y, se lleva a cabo cada una de las actividades, que se realizan en el departamento de créditos y como ellos ejecutan el control de la cartera mediante el manual de créditos que tiene la organización.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los miembros que conforman el departamento de créditos a realizar una lectura del marco teórico relacionado para tener una comprensión más amplia de los métodos de evaluación el sistema de control interno, que se implementaron y los componentes del COSO- ERM utilizados.
- Es importante que la Cooperativa de ahorro y Crédito Chibuleo, modifique el manual de créditos, porque es el medio de control que ellos manejan, esto quiere decir, que aumente artículos relacionados que garanticen de una o de otra manera la verificación de información y el levantamiento que cada colaborador realiza para otorgar un crédito.
- Es de vital importancia que los clientes internos encargados del otorgamiento de créditos, se sientan comprometidos con el control interno, que se maneja dentro del departamento de créditos, pues de este modo, se podrá mitigar el riesgos al momento de aprobar una carpeta, también es importante que el jefe de créditos evalúe la valorización del sistema de control interno de la cartera de créditos, de este modo con eficiencia y eficacia, se podrá reducir el índice de morosidad, que se tiene dentro de la Cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

Abella, R. (2006). COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio.

Alamios, A., & Castejón, J. (s. f.). Elaboración, Análisis e Interpretación de Encuentras, Cuestionarios y Escalas de Opinión. Recuperado el 4 de Septiembre del 2019 <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20331/1/Elaboraci%C3%B3n,%20an%C3%A1lisis%20e%20interpretaci%C3%B3n.pdf>

Alarcón, F., & Torres. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista Publicando*, 4(11 (2)), 32-48.

Arriola, B., Granja, A., & Rodríguez, S. (2018). Evaluación inicial de un método para adoptar eventos kaizen en el sector de la construcción. *Revista ingeniería de construcción*, 33(2), 173-182. Recuperado el 5 de Septiembre del 2019 <https://doi.org/10.4067/S0718-50732018000200173>

Blanco, Y. (2012). Auditoría integral: Normas y procedimientos (2a. Ed.). Recuperado el 9 de Septiembre del 2019 <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/detail.action?docID=3201446&query=Auditor%C3%ADa+integral>

Cabrera, E. (2009). Control. Recuperado el 12 de Septiembre del 2019 <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/detail.action?docID=3181575&query=Control>

Cambier, E. (2015). EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE UN DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE UNA ENTIDAD DE ESTUDIOS

SUPERIORES BASADO EN TÉCNICAS DE AUDITORÍA INTERNA. Recuperado el 17 de Octubre del 2019 <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/32856/Tesis%20Enrique%2020Cambier%20evaluaci%C3%B3n%20Cumplimiento%20Control%20Interno%20dpto%20Registro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Commission, C. of S. O. of the T. (2016). COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Recuperado el 16 de septiembre del 2019 <http://www.coso.org/guidance.htm>

Córdova, G., & Becerra, E. (2017). Control interno. Matriz de riesgo: Aplicación metodología COSO II. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), 106-125.

Elizalde, K. (2017). Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador. 126.

Enric Monfort, & Pallerola Juan. (2014). Auditoría. Recuperado el 12 de Septiembre del 2019 <https://ebookcentral-proquestcom.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/reader.action?docID=3228764&query=Auditor%C3%ADa>.

Espinosa, F., & Paredes, M. de los Á. T. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista Publicando*, 4(11 (2)), 32-48.

Estupiñán, R. (2006). Control interno y fraudes: Con base a los ciclos transaccionales: Análisis de informe COSO I y II (2a. Ed.). Recuperado 15 de Septiembre del 2019 <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/detail.action?docID=3198431&query=%29>

.+Control+interno+y+fraudes+%3A+Con+base+a+los+ciclos+transaccionales
%3A+an%C3%A1lisis+de+informe+coso+i+y+ii+%282a.+ed.%29.

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes: Con base a los ciclos transaccionales: Análisis de informe COSO I y II (2a. Ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.

Fincowsky, E. B. (2009). Auditoría Administrativa. Mexico D,F: McGraw-Hill Interamericana.

Florian, C. (s. f.). LA AUDITORIA, ORIGEN Y EVOLUCION. 31.

Gómez, M. J. (1998). Introducción a la auditoría de estados financieros. Recuperado el 20 de Septiembre del 2019 de <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/reader.action?docID=3192917&query=auditoria%2Bfinanciera>

Jiménez, Y. (2010). Auditoría. Recuperado 27 de del 2019 <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/reader.action?docID=3182275&query=auditoria>

Ladino, E. (2009). Control interno: Informe coso. Recuperado el 27 de Septiembre del 2019 <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/detail.action?docID=3182319&query=Control+interno+%3A+Informe+coso>.

López, A., Abril, M. C., & Llamuca, S. (2017). Propuesta de una metodología basada en el COSO II. Aplicación a un caso práctico. Revista Publicando, 4(12 (2)), 836-847.

Mantilla, S. (2014). Auditoría de Control Interno. Bogotá: Ecoe Ediciones

Medina, M. (12 de Mayo de 2012). issuu.com. Recuperado el 26 de Septiembre de 2019, de /mariomg/docs/control_interno_antecedentes_objetivos_ciclos:https://issuu.com/mariomg/docs/control_interno_antecedentes_objetivos_ciclos

Moreno, E. (2009). Auditoría. EL Cid Editor Apuntes. Recuperado el 5 de Octubre de 2019 de <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/detail.action?docID=3181865&query=eliana+moreno>

Puga, R. (2015). Auditoria en las empresas. México: Mc Graw Hill.

Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: Garantía del logro de los objetivos. 5.

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, C., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. 268-283.

Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos.

Rodríguez, R., & Aguilera, Y. (2007). Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones. Recuperado el 20 de Octubre del 2019 <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci031007.pdf>

Sánchez, L. (2015). COSO ERM Y LA GESTIÓN DE RIESGOS.

Sobel, P. (2018). Welcome to COSO. Recuperado el 19 de Octubre del 2019, de Welcome to Coso website: <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>

Tapia, C., Rueda de León, R., & Silva, R. (2017). Auditoría Interna Prespectiva de Vanguardia. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado el 14 de Octubre de 2019 de <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/reader.action?docID=5308783&query=Auditor%C3%ADa+interna+%3A+Perspectivas+de+vanguardia>

Trigueros, J. (2016). Auditoría. Francis Lefebvre.

Vidales Rubí, L. (2003). Glosario de términos financieros . Mexicali, Baja California: Plaza t valdes.

Zamorrón, B. (2009). Papeles de trabajo: auditoría. EL Cid Editor Apuntes. Recuperado el 22 de Octubre de 2019 de <https://ebookcentral-proquest-com.pucesa.idm.oclc.org/lib/pucesp/detail.action?docID=3182746&query=Papeles+de+trabajo>

Zeigler, K. (2016). Auditoría. Pearson.

Anexos

Anexo1



ENCUESTA

Tema: “Valoración del sistema de control interno en la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo”

Dirigido: Jefe de crédito y asesores de crédito

Objetivo: determinar el criterio del personal encargado del otorgamiento de créditos referente al sistema de control interno, que se aplica.

Instrucciones: lea correctamente cada una de las preguntas y conteste con su experiencia, ampliamente argumentadas para la fundamentación de una propuesta de investigación.

1.- ¿En la cooperativa existe un sistema de control interno para el departamento de créditos? Argumente su criterio

2.- ¿Usted conoce el sistema de control interno, que se lleva a cabo en la cooperativa? Qué piensa de este sistema si es que lo conoce

3.- ¿En, qué se mejora el sistema de control interno dentro del departamento de créditos de acuerdo las etapas establecidas? Argumente su selección

a) Verificación

b) Análisis de crédito

c) Entrega de crédito

4.- ¿El sistema de control interno, que se utiliza en la Cooperativa es beneficioso? Qué piensa de sus beneficios para el personal interno y externo de la cooperativa

5.- ¿Cree usted que el control interno es eficiente, eficaz y efectivo para el área de crédito? Por qué

