



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

**“El control interno y la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito
Oscus Ltda. de Ambato durante el primer semestre del año 2015.”**

Autora: Verdesoto Valencia, Silvia Natalia

Tutor: Dra. Benítez Gaibor, Marcela Karina

Ambato - Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, con cédula de ciudadanía No.180301353-9, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”**, desarrollado por Silvia Natalia Verdesoto Valencia, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidos en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Julio del 2016

EL TUTOR



Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

C.I. 180301353-9

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Silvia Natalia Verdesoto Valencia, con cédula de ciudadanía N°. 180369979-0, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Julio de 2016

AUTORA



Silvia Natalia Verdesoto Valencia

C.I. 180369979-0

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de ese proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga ganancia económica potencial y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Julio de 2016

AUTORA



Silvia Natalia Verdesoto Valencia

C.I. 180369979-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema “**EL CONTROL INTERNO Y LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA. DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015**”, elaborado por Silvia Natalia Verdesoto Valencia, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Julio de 2016



Eco. Mg Diego Proaño

PRESIDENTE



Dra. Lorena Llerena

MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Santiago Flores

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORÍA

Dedico esta tesis a mis padres, quienes a pesar de todos los obstáculos que ha acontecido en mi vida han estado junto a mí para apoyarme, aconsejarme y guiarme en el transcurso del camino.

A mis docentes quienes nunca desistieron para aportar con sus conocimientos, su paciencia en la enseñanza y confianza ya que nunca perdieron la esperanza en mí.

A mi esposo que ha sido la persona que estado junto mí para ayudarme a sobrellevar los problemas que surgido en el paso del tiempo.

A todas las personas que me aportaron su conocimiento para la realización de mi tesis, que dedicaron su tiempo para aportar con información necesaria que ayudo a finalizar mi proyecto.

Silvia Natalia Verdesoto V.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de la carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad, por ser mi confidente en momentos de desesperación.

Les doy gracias a mis padres Miguel y Silvia, por los valores inculcados y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida y por ser un excelente ejemplo de vida a alcanzar.

A mi hermana Daniela por llenar de luz y alegría al hogar, es una bendición de Dios que ha llenado de amor y cariño a la familia.

A mi tutora Dra. Karina Benítez, por haberme dado la oportunidad de desarrollar mi tesis, gracias a su apoyo, dedicación y paciencia. Sobre todo por motivarme para seguir adelante.

Silvia Natalia Verdesoto V.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "EL CONTROL INTERNO Y LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015"

AUTORA: Silvia Natalia Verdesoto Valencia,

TUTORA: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

FECHA: Julio 2016

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., es una entidad financiera privada, su matriz está ubicada en Ambato, la cual apoya al progreso de los socios ofreciendo productos financieros eficientes. Es una de las cooperativas de ahorro y crédito más antiguas del país, tiene una antigüedad de medio siglo, OSCUS ha progresado en diferentes localidades en donde tiene sus Agencias y Sucursales, cumpliendo los sueños propuestos de los socios de la cooperativa dando lugar a una mejora de calidad de vida.

Este presente trabajo de investigación se enfoca en analizar el control interno en lo referente a la información del departamento de crédito, para así determinar la eficiencia de las operaciones y además comprobar el respectivo cumplimiento de las leyes de acuerdo a lo establecido, para así asegurar el provenir de los socios.

Los procesos, la tecnología, y los elementos externos son factores importantes en esta investigación ya que ocasionan una morosidad alta, por lo que se necesitaría medidas que ayuden a disminuir cartera vencida.

La competitividad cooperativa en los últimos años ha ido creciendo, por lo que se debe incursionar a la gestión de riesgos, para así rediseñar estrategias o establecer controles apropiados, logrando reducir el riesgo o futuras pérdidas.

En la presente investigación me enfoque a diseñar y analizar un esquema de solución para mitigar el riesgo crediticio con la evaluación de Control Interno, COSO III,

permitirán a la Cooperativa mejorar el proceso de concesión de crédito, evaluación efectiva a los nuevos socios que soliciten crédito, la aplicación de políticas adecuadas que mitiguen el riesgo crediticio, cumplimiento de los labores de la estructura organizacional, revisión de los expedientes de crédito, para de este modo tomar decisiones oportunas en cuanto a la concesión de los mismos.

PALABRAS DESCRIPTORIAS: CONTROL INTERNO, CARTERA VENCIDA, EFICIENCIA DE OPERACIONES, RIESGO CREDITICIO, MOROSIDAD.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER OF ACCOUNTING AND AUDITING**

THEME: "THE INTERNAL CONTROL AND THE OVERDUE PORTFOLIO OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OSCUS LTDA., AMBATO DURING THE FIRST HALF OF THE YEAR 2015"

AUTHOR: Silvia Natalia Verdesoto Valencia

TUTOR: Dra. Marcela Karina Benitez Gaibor

DATE: July 2016

ABSTRACT

The Savings and Credit Cooperative Oscus Ltda., is a private financial entity, its array is located in Ambato, which supports the progress of the partners offering efficient financial products. It is one of the savings and credit cooperatives oldest in the country, has a length of half a century, OSCUS has progressed in different localities where has its agencies and branches, to fulfill the dreams of proposed the members of the cooperative leading to an improvement of quality of life.

This present work of research focuses on analyzing the internal control in relation to the information from the credit department, so as to determine the efficiency of operations and also verify the respective compliance with laws in accordance with the agreement, so as to ensure the safety of the partners.

The processes, technology, and the external elements are important factors in this investigation already causing a high delinquency, so that it would take measures to help decrease overdue portfolio.

The cooperative competitiveness in recent years has grown, so you must enter to the management of risks, so redesign strategies or establish appropriate controls, reducing the risk or future losses.

In the present investigation i approach to design and analyze a schema solution to mitigate credit risk with the assessment of internal control, COSO III, will allow the cooperative to improve the process of granting credit, effective assessment to the

new partners that request credit, the implementation of appropriate policies to mitigate the credit risk, the carrying out of the work of the organizational structure, review the case files of credit, for in this way take timely decisions in regard to the granting of the same.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, OVERDUE PORTFOLIO, EFFICIENCY OF OPERATIONS, CREDIT RISK, DELINQUENCY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA:.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORÍA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Contextualización de la investigación.....	3
1.2.1 Contexto Macro.....	3
1.2.2 Contexto Meso.....	9
1.2.3 Contexto Micro.....	11
1.3 Formulación del problema.....	14
CAPÍTULO II.....	¡Error! Marcador no definido.
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes investigativos.....	17

2.2. Fundamentación Científico Técnica	24
2.2.1 Fundamentación Científico Técnica: Variable Independiente	24
2.2.2 Fundamentación Científico Técnica Variable Dependiente: Cartera Vencida	35
2.4 Preguntas Directrices	62
2.5 Hipótesis	62
CAPITULO III	63
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	63
3.1. Modalidad, enfoque y nivel de la investigación.....	63
3.2. Población, muestra, unidad de investigación	64
3.3. Operacionalización de las Variables	67
CAPÍTULO IV	74
RESULTADOS	74
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	74
4.1.1 Tabulación de datos análisis e interpretación.....	75
4.1.2 Comprobación de Hipótesis	95
4.1.3 Formulación de la hipótesis	95
4.1.4 Definición del nivel de significación y grados de libertad.....	96
4.1.5 Regla de decisión	98
4.2 Medición de la cartera vencida	99
4.3 Evaluación del Control Interno al departamento de créditos	116
4.4.1. Limitaciones del estudio	119
4.5 Conclusiones y recomendaciones	119
4.5.1. Conclusiones	119
4.5.2. Recomendaciones.....	121
Bibliografía	124
Anexos	129

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1 Cooperativas en el Ecuador Segmento 1-Grandes.....	6
Tabla N° 2 Cooperativas en el Ecuador Segmento 2-Medianas	7
Tabla N° 3 Ranking de cooperativa en el Ecuador	8
Tabla N° 4 Métodos para la evaluación del Control Interno.....	28
Tabla N° 5 Ventaja y desventaja de los Métodos de Evaluación.....	29
Tabla N° 6 Por vencer	38
Tabla N° 7 Cartera de crédito comercial por vencer	38
Tabla N° 8 Dinámica.....	39
Tabla N° 9 Cartera de crédito de consumo por vencer.....	39
Tabla N° 10 Dinámica.....	40
Tabla N° 11 Cartera de crédito de vivienda por vencer	41
Tabla N° 12 Dinámica.....	42
Tabla N° 13 Cartera de crédito de para la microempresa por vencer.....	42
Tabla N° 14 Dinámica.....	43
Tabla N° 15 Cartera de crédito comercial refinanciada por vencer	44
Tabla N° 16 Dinámica.....	44
Tabla N° 17 Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer.....	45
Tabla N° 18 Dinámica.....	45
Tabla N° 19 Cartera de crédito comercial vencida.....	47
Tabla N° 20 Dinámica.....	47
Tabla N° 21 Cartera comercial que no devenga intereses.....	49
Tabla N° 22 Dinámica.....	49
Tabla N° 23 Cartera vencida, Cartera refinanciada vencida, Cartera reestructurada vencida	50
Tabla N° 24 Dinámica.....	51
Tabla N° 25 Provisiones.....	51
Tabla N° 26 Dinámica.....	52
Tabla N° 27 Indicadores Financieros	57
Tabla N° 28 Población 1 Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.	66

Tabla N° 29 Población Documentos a analizar	66
Tabla N° 30 Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno	68
Tabla N° 31 Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno	71
Tabla N° 32 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.	72
Tabla N° 33 Cumplimiento de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.....	75
Tabla N° 34 Establecimientos de políticas que ayuden a la recuperación de cartera.....	76
Tabla N° 35 Evaluación de riesgos de forma periódica	77
Tabla N° 36 Medidas correctivas en el departamento de créditos	78
Tabla N° 37 Procedimientos para el registro de cuentas de difícil recuperación.....	79
Tabla N° 38 Periódicamente se realizan notificaciones de los saldos por cobrar	80
Tabla N° 39 Verificación de expedientes físicos de créditos al menos una vez al año..	81
Tabla N° 40 Registro detallado de los documentos que respalden los créditos	82
Tabla N° 41 Preparación y comunicación mensual de los informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos	83
Tabla N° 42 Existencia de flujogramas para la concesión de créditos.....	84
Tabla N° 43 Realización de estimaciones preventivas para riesgos crediticios en la COAC Oscus Ltda.	85
Tabla N° 44 Existencia de una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranza	86
Tabla N° 45 Realización de gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida	87
Tabla N° 46 Realización de provisiones para créditos incobrables de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda	88
Tabla N° 47 Existencia de políticas en la entidad para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda	89
Tabla N° 48 Segregación de funciones entre el personal del departamento de créditos .	90
Tabla N° 49 Capacitaciones periódicas para el correcto desempeño del personal de créditos	91
Tabla N° 50 Seguimiento oportuno a los socios que se encuentran en mora.....	92
Tabla N° 51 Existencia de responsables de control y seguimiento de la cartera vencida	93

Tabla N° 52 Objetividad de procesos de cobranza basados en métodos de evaluación del riesgo	94
Tabla N° 53 Distribución del Chi Cuadrado	96
Tabla N° 54 Frecuencias Observadas	97
Tabla N° 55 Frecuencias Esperadas	97
Tabla N° 56 Contingencia	97
Tabla N° 57 Chi Cuadrado	98
Tabla N° 58 Evolución de morosidad de cartera comercial	101
Tabla N° 59 Evolución de la cobertura de provisión para la cartera improductiva comercial	102
Tabla N° 60 Evolución de cartera de consumo	104
Tabla N° 61 Evolución de la Cobertura de Provisión de cartera improductiva consumo	105
Tabla N° 62 Evolución de la morosidad de la cartera de microcrédito	107
Tabla N° 63 Evolución de la Cobertura de provisión para la cartera improductiva microcrédito	108
Tabla N° 64 Evolución de la morosidad de cartera de vivienda	110
Tabla N° 65 Evolución de la Cobertura de provisión para la cartera improductiva vivienda	111
Tabla N° 66 Evolución de la vulnerabilidad del patrimonio	112
Tabla N° 67 Análisis horizontal de la cartera vencida por tipo de crédito	114
Tabla N° 68 Cuestionario de evaluación del control interno	118
Tabla N° 69 Resultados del Nivel de Confianza al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda.	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1 Número de IFI's del Sistema Financiero Privado.....	4
Gráfico N° 2 Porcentaje de los activos por subsistemas	4
Gráfico N° 3 Número de Matrices de las IFIS	5
Gráfico N° 4 Número de Sucursales de las IFIS	5
Gráfico N° 5 Árbol de Problemas	13
Gráfico N° 6 Actividades de Control	31
Gráfico N° 7 Supra ordinación Conceptual.....	59
Gráfico N° 8 Infra ordinación Conceptual: Variable Independiente.....	60
Gráfico N° 9 Infra ordinación Conceptual-Variable Dependiente	61
Gráfico N° 10 Cumplimiento de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.....	75
Gráfico N° 11 Establecimientos de políticas que ayuden a la recuperación de cartera .	76
Gráfico N° 12 Evaluación de riesgos de forma periódica	77
Gráfico N° 13 Medidas correctivas en el departamento de créditos	78
Gráfico N° 14 Procedimientos para el registro de cuentas de difícil recuperación.....	79
Gráfico N° 15 Periódicamente se realizan notificaciones de los saldos por cobrar	80
Gráfico N° 16 Verificación de expedientes de créditos al menos una vez al año	81
Gráfico N° 17 Registro detallado de los documentos que respalden los créditos.....	82
Gráfico N° 18 Preparación y comunicación mensual de los informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos	83
Gráfico N° 19 Existencia de flujogramas para la concesión de créditos.....	84
Gráfico N° 20 Realización de estimaciones preventivas para riesgos crediticios en la COAC Oscus Ltda.	85
Gráfico N° 21 Existencia de una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranza	86
Gráfico N° 22 Realización de gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida	87
Gráfico N° 23 Realización de provisiones para créditos incobrables de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda	88
Gráfico N° 24 Existencia de políticas en la entidad para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda	89

Gráfico N° 25 Segregación de funciones entre el personal del departamento de créditos	90
Gráfico N° 26 Capacitaciones periódicas para el correcto desempeño del personal de créditos	91
Gráfico N° 27 Seguimiento oportuno a los socios que se encuentran en mora.....	92
Gráfico N° 28 Existencia de responsables de control y seguimiento de la cartera vencida	93
Gráfico N° 29 Objetividad de procesos de cobranza basados en métodos de evaluación del riesgo.....	94
Gráfico N° 30 Chi cuadrado Zona de Aceptación y Rechazo	98
Gráfico N° 31 Chi Cuadrado	98
Gráfico N° 32 Morosidad de cartera comercial.....	101
Gráfico N° 33 Cobertura de provisiones para cartera improductiva comercial	102
Gráfico N° 34 Morosidad de Cartera Consumo	104
Gráfico N° 35 Cobertura de provisión de cartera improductiva consumo	105
Gráfico N° 36 Morosidad de cartera de microcrédito	107
Gráfico N° 37 Provisión para cartera improductiva microcrédito.....	108
Gráfico N° 38 Morosidad de cartera de vivienda.....	110
Gráfico N° 39 Cobertura de Provisiones para cartera improductiva de vivienda	111
Gráfico N° 40 Evolución de la vulnerabilidad del patrimonio.....	112
Gráfico N° 41 Análisis horizontal de la cartera vencida por tipo de crédito.....	114

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se basa en el Control interno y su incidencia en la Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, en el primer semestre del 2015, con la finalidad de del cumplimiento de los objetivos instituciones y así el éxito de la entidad.

Las Cooperativas de la actualidad deben aplicar controles con la finalidad de garantizar sus operaciones, el uso adecuado de los recursos financieros que garanticen a los socios confiabilidad y solidez. La razón de ser de una entidad cooperativa es su socio.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos que se exponen a continuación:

En el **Capítulo I**, se define el tema de investigación, se realiza el análisis y descripción del problema, realizando las causas y efectos obtenidos. La contextualización de la investigación tanto la macro, meso y la micro. Se establece la formulación del problema. Primordialmente se enfoca en la importancia de llevar a cabo la investigación, a través de la justificación y la formulación de los objetivos a alcanzar.

Capítulo II, se sustenta el marco teórico con investigaciones de problemas similares, las bases legales que se va sustentar la investigación. Las conceptualizaciones básicas para el aprendizaje y entendimiento de la investigación, estableciendo la relación entre las dos variables.

Capítulo III, comprende la metodología de la investigación, la modalidad, enfoque y nivel de investigación, al mismo tiempo con la población, muestra con la que se trabaje y sobre todo la operacionalización de las variables y procesamiento de la información.

Capítulo IV, se detalla el análisis de resultados y la interpretación de las encuestas realizadas, donde se tabula cada una de las preguntas en gráficos estadísticos y en tablas de frecuencias para una efectiva interpretación, de esta forma obtenemos la

comprobación de hipótesis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Se realiza la medición de la cartera vencida con la aplicación de los indicadores. Se puntualiza las limitaciones de estudio, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de investigación

“El control interno y la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de Ambato durante el primer semestre del año 2015”

1.2 Contextualización de la investigación

1.2.1 Contexto Macro

“En el Ecuador la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (Seps) terminó el registro de cooperativas y asociaciones relacionadas con actividades económicas a pequeña escala y determinó que 6.059 organizaciones de este tipo operan plenamente en el Ecuador.

Aunque el sector de las cooperativas puede aparentar tener un peso pequeño en la economía, maneja un total de activos cercano de los USD 5.000 millones, que equivale a cerca del 6% del PIB.

Pero de este número de organizaciones solo 40 tienen un alto estándar de control, lo cual se refleja en la calificación del riesgo otorgada por empresas especializadas y que sirve como guía a los clientes a la hora de depositar sus recursos.

Estas 40 cooperativas de ahorro y crédito estaban antes bajo la vigilancia de la Superintendencia de Bancos, pero el año pasado pasaron a ser reguladas por la SEPS”. (COAC Jep, 2015, pág. 1).

En el mes de enero de 2014, los bancos representaron el 80% de los activos totales del sistema financiero, mientras que las cooperativas tuvieron una participación del 12% en los activos del sistema privado nacional. ”

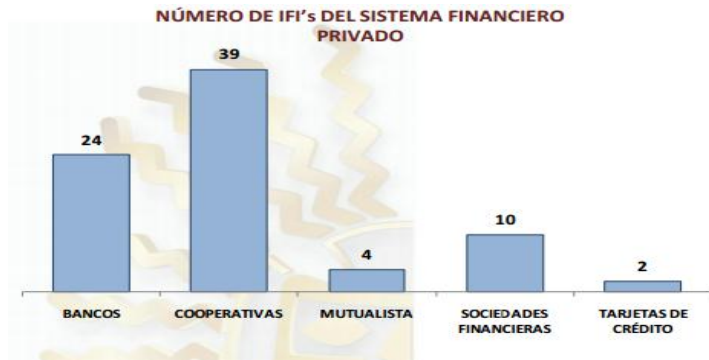


Gráfico N° 1 Número de IFI's del Sistema Financiero Privado
Fuente: Banco Central del Ecuador

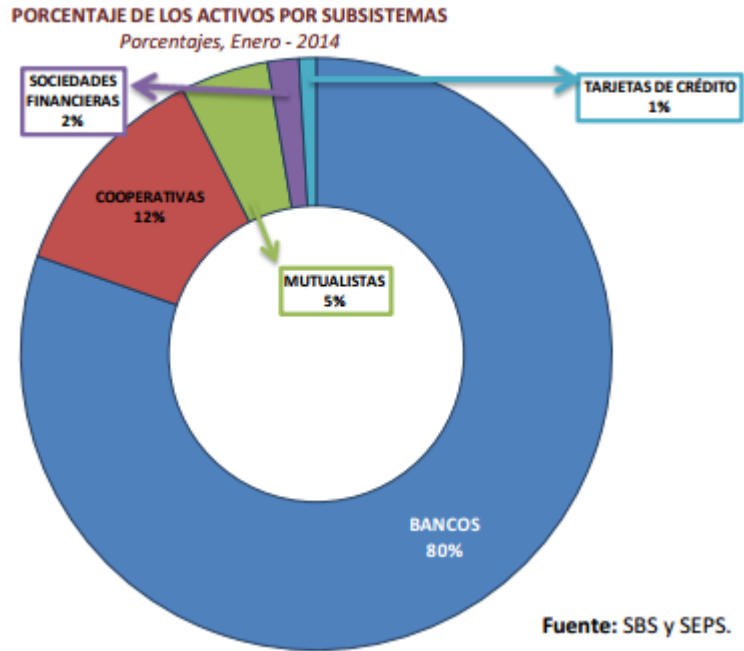


Gráfico N° 2 Porcentaje de los activos por subsistemas
Fuente: Banco Central del Ecuador

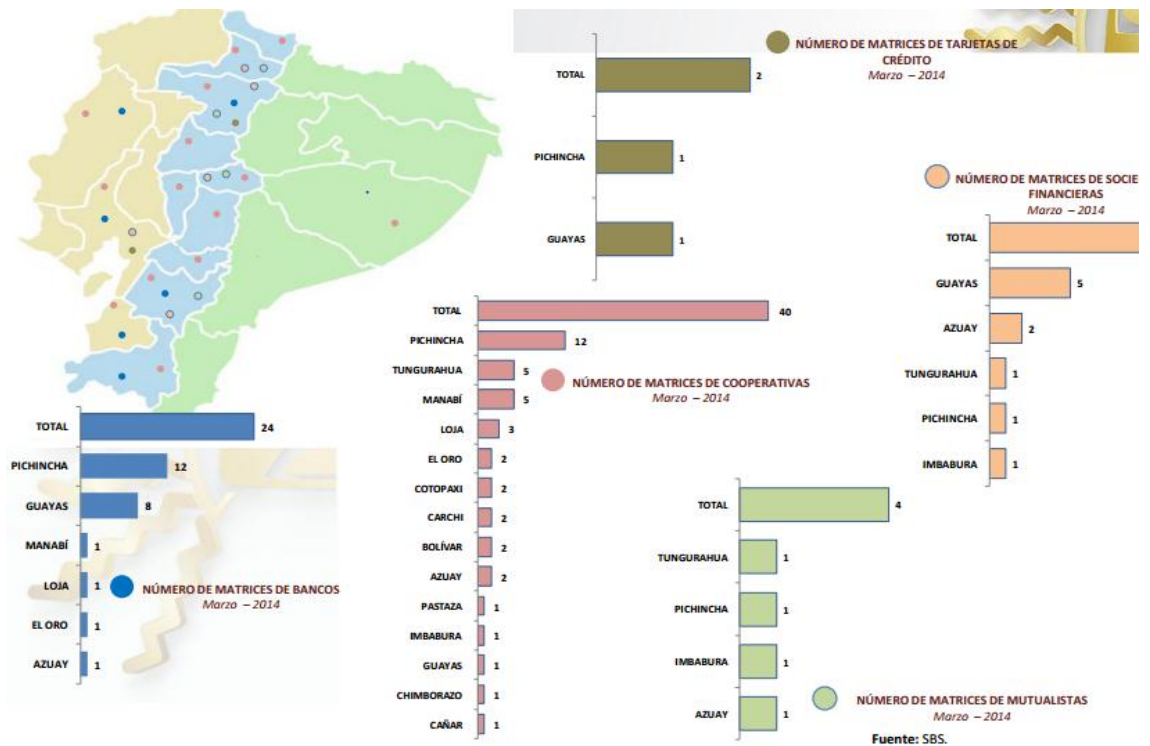


Gráfico N° 3 Número de Matrices de las IFIS
Fuente: Banco Central del Ecuador

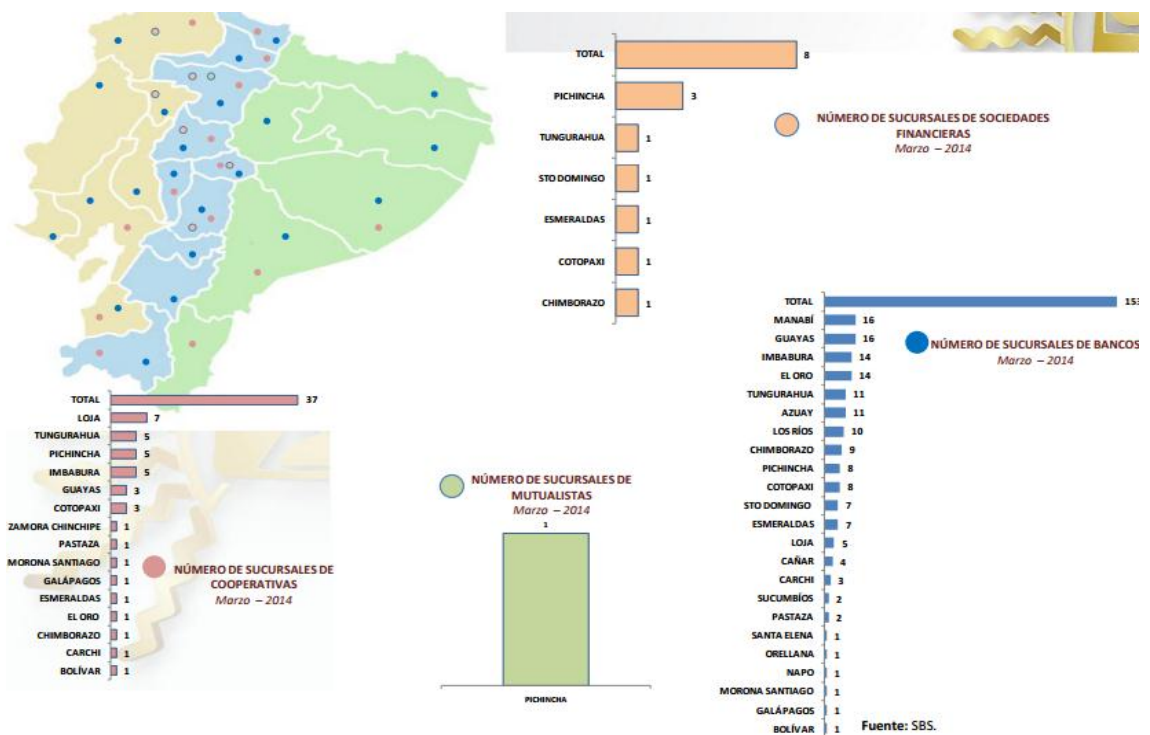


Gráfico N° 4 Número de Sucursales de las IFIS
Fuente: Banco Central del Ecuador

El papel que juega el sistema financiero en el país es esencial para el funcionamiento de la economía y por consiguiente, para el desarrollo de Ecuador. Un sistema que tiene la capacidad de estimular y recibir el ahorro de una sociedad y distribuirlo entre los agentes económicos: ciudadanos, empresas y Estado, incentiva las actividades de consumo e inversión y genera un efecto multiplicador beneficioso en el tiempo.(EKOSNEGOCIOS.COM, 2015, pág. 1)

En el segmento de Cooperativas Grandes, activos superiores a 175 millones, sobresalen dentro del grupo las cooperativas Cacpeco, San Francisco Riobamba, Jardín Azuayo y Oscus.

Estas instituciones pese a no ser las más grandes en volumen de activos o en su cobertura regional mantienen los mejores indicadores de su segmento.

Estas entidades se destacan en los rubros de morosidad, solvencia, rentabilidad y eficiencia financiera. Cacpeco, sobresale de las demás por sus niveles de solvencia con patrimonio sobre activos del 19%, rentabilidad sobre activo ROA del 2,43%, Morosidad 4,2% y eficiencia operativa 4,3% lo que le permite alcanzar la puntuación más alta en su segmento. Los indicadores que esta Cooperativa de Ahorro y Crédito son satisfactorios tomando en cuenta el tipo de productos que maneja y el mercado en el que se enfoca, alcanzando mejores indicadores que muchos de los bancos privados.(EKOSNEGOCIOS.COM, 2015, pág. 56)

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00 Cajas de Ahorro, banco comunales y cajas comunales

Tabla N° 1 Segmentos de las entidades del sector financiero

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

ENTIDAD	RENTABILIDAD									
	LIQUIDEZ	PATRIMONIO	ROA	ROE	MOROSIDAD	EFICIENCIA	CALIDAD DE ACTIVOS	TASA DE CRECIMIENTO DE CARTERA	TASA DE CRECIMIENTO DE PATRIMONIO	TOTAL 100%
CACPECO	5	5	4	3	4	4	3	2	3	76.5
SAN FRANCISCO	4	3	4	4	4	4	3	3	4	75
RIOBAMBA	5	3	3	3	5	4	3	2	2	71.5
JARDIN AZUAYO	3	2	3	3	4	4	3	4	4	67.5
OSCUS	4	2	2	2	4	4	3	2	2	59.5
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	3	2	2	2	4	3	2	4	3	57
MEGO	4	3	1	1	2	5	2	1	1	49.5
COOPROGRESO	5	1	2	2	3	1	2	3	2	48.5
29 DE OCTUBRE	5	2	1	1	2	3	1	3	1	46

Tabla N° 2 Cooperativas en el Ecuador Segmento 1-Grandes

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

El segmento de cooperativas medianas con activos entre 75 y 175 millones se caracteriza por mantener instituciones más pequeñas en tamaño de activos pero con un enfoque territorial y una visión del nicho o segmento de mercado mucho más definido.

Instituciones de Ahorro y Crédito como Alianza del Valle, Cacpe Pastaza y Cacpe Biblian ocupan las primeras ubicaciones debido a sus indicadores de rentabilidad, morosidad, eficiencia y crecimiento demostrado en su cartera de crédito. Cabe resaltar que, a diferencia del año anterior este segmento ha tenido un movimiento interesante y notable, pues la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tulcán ocupaba el puesto número uno del segmento; le seguía Alianza del Valle y el tercer lugar lo ocupaba Santa Rosa. La competitividad, las nuevas estrategias así como los nuevos productos y servicios hacen que el escenario se modifiquen y nuevos nombres ocupen las posiciones del ranking.

ENTIDAD	RENTABILIDAD									
	LIQUIDEZ	PATRIMONIO	ROA	ROE	MOROSIDAD	EFICIENCIA	CALIDAD DE ACTIVOS	TASA DE CRECIMIENTO DE CARTERA	TASA DE CRECIMIENTO DE PATRIMONIO	TOTAL 100%
ALIANZA DEL VALLE	4	2	4	5	4	4	4	3	4	76.5
CACPE PASTAZA	5	4	4	3	4	2	3	4	4	73.5
CACPE BIBLIAN	4	3	3	3	3	5	3	3	4	71
TULCAN	4	4	4	4	2	3	3	2	3	64.5
SAN JOSE	5	2	2	2	3	4	3	1	2	64
EL SAGRARIO	4	4	4	4	3	4	2	3	2	61.5
23 DE JULIO	4	5	5	4	3	1	2	2	2	59.5
ANDALUCIA	4	3	3	2	3	2	4	4	4	58
SANTA ROSA	4	4	3	2	3	2	3	4	3	57.5
PABLO MUÑOZ VEGA	3	3	3	3	3	2	2	2	3	57
ATUNTAQUI	3	3	3	3	4	2	3	2	2	56.5
MUSHUC RUNA	4	4	3	3	1	2	3	3	2	52.5
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	4	2	1	1	4	3	1	3	2	51
15 DE ABRIL	4	3	1	1	1	3	1	1	1	39

Tabla N° 3 Cooperativas en el Ecuador Segmento 2-Mediana

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Según (**JEP COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO, 2015, pág. 1**) menciona el siguiente ranking de cooperativa en el Ecuador:

INSTITUCION	RANKING	ACTIVOS
		(En miles de USD)
JUVENTUD ECUATORIANA Y PROGRESISTA	1	\$ 912.226,39
JARDÍN AZUAYO	2	\$ 525.738,60
POLICIA NACIONAL	3	\$ 396.971,11
29 DE OCTUBRE	4	\$ 345.125,05
COOPROGRESO	5	\$ 344.532,32
OSCUS	6	\$ 269.942,53
SAN FRANCISCO	7	\$ 265.695,30
RIOBAMBA	8	\$ 237.949,83
MEGO	9	\$ 237.204,59
CACPECO	10	\$ 179.413,53
ALIANZA DEL VALLE	11	\$ 171.322,98
MUSHUC RUNA	12	\$ 161.358,62
ANDALUCIA	13	\$ 155.578,79
ATUNTAQUI	14	\$ 130.555,46
EL SAGRARIO	15	\$ 126.143,19
23 DE JULIO	16	\$ 119.070,28
CACPE BIBLIAN	17	\$ 117.506,22
CÁMARA DE COMERCIO DE AMBATO	18	\$ 116.826,22
PABLO MUÑOZ VEGA	19	\$ 111.358,54
SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	20	\$ 105.240,77
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PILAHUIN TIO LTDA	21	\$ 101.536,91
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN JOSE LTDA	22	\$ 98.634,02
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TULCAN LTDA.	23	\$ 98.052,50
SANTA ROSA	24	\$ 97.037,50

Tabla N° 4 Ranking de cooperativa en el Ecuador
Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

El control interno a la cartera vencida, surge de la necesidad de ejercer un control para asegurar la consecución de los objetivos, de contar con información fiable como

un medio indispensable para llevar a cabo un control eficaz, además para controlar la emisión de información financiera y no financiera, de la entidad.

El control interno además permite evaluar el fiel cumplimiento de los objetivos trazados por las entidades, para evaluar el cumplimiento de las responsabilidades de los directivos, así como la fiabilidad de información que posee la entidad.

Por otro lado las políticas de riesgo crediticio, servirán para facilitar que los empleados tengan una pauta, de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito en este caso de la emisión de créditos, los objetivos de crédito se refieren al volumen de saldos de clientes, que la entidad ha previsto mantener en balance los créditos dudosos, los incobrables, que deben venir expresados en importes en porcentajes y ratios, estos objetivos deben ser fijados para períodos mensuales y anuales. **(Brachfield P, 2013, pág. 1).**

1.2.2 Contexto Meso

Según (ONU-DAES, 2012, pág. 1) menciona que:

La economía mundial se encuentra al borde de otra crisis importante. El crecimiento de la producción se ha desacelerado considerablemente durante el año 2011 y para los años 2012 y 2013 se prevé que el crecimiento será anémico. Los problemas que acosan a la economía mundial son múltiples e interconectados. Los desafíos más urgentes son afrontar la crisis del empleo y evitar el descenso continuado del crecimiento económico, especialmente en los países desarrollados. Ya que en éstos la tasa de desempleo sigue siendo alta, bordeando el 9%, y el crecimiento de los ingresos se ha estancado, la falta de demanda agregada entorpece la recuperación económica en el corto plazo.

Aún más, como cada vez más trabajadores se encuentran desempleados durante un largo período, las perspectivas de crecimiento en el mediano plazo se ven también afectadas por la pérdida paulatina de habilidades y capacitación de los trabajadores considerando con lo dispuesto por este autor, a pesar del crecimiento que se ha demostrado en los últimos años sobre todo crecimiento de cooperativas donde los dueños son muchos indígenas, y personas de clases medias han hecho que estos productos puedan obtenerse.

Según (Funes J, 2015, pág. 1) afirma que

Como se ha visto anteriormente la jurisdicción se considera como el poder genérico de administrar justicia, dentro de los poderes y atribuciones de la soberanía del Estado, competencia es precisamente el modo o manera como se ejerce esa jurisdicción por circunstancia concretas de materia.

El territorio imponiéndose por tanto una competencia, por necesidades de orden práctico. Se considera, entonces, tanto como facultad del juez para conocer en un asunto dado, como también el conflicto que puede existir por razón de

competencia, como es el caso de conflicto o cuestiones que pueden darse al respecto. Tomando en cuenta a este concepto se puede indicar, debido a la competencia, han hecho que los productos que estos ofrecen ser más económicos. Y accesibles para cualquier tipo de personas.

La falta de organización, y el incumplimientos de los objetivos propuestos, el inadecuado control que las personas han utilizado ya que la gran mayoría no tiene estudios superiores, si no el medio ha hecho que ellos busquen sus medios para poder sobrevivir en este mundo cambiante y la tecnología ha hecho que ellos mismo se autoformen, y puedan logara sus objetivos.

Según (**La Hora Nacional, 2010, pág. 1**) menciona que:

Tungurahua es la tercera provincia con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito de ahorro y crédito del Ecuador.

Tungurahua es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del Ecuador lo que da apertura al incremento de cooperativas de ahorro y crédito.

Dichas instituciones financieras que tienen un capital inferior a 10 millones de dólares se encuentra bajo la regulación del Ministerio der Inclusión Económica y Social (MIES), mientras que las que sobrepasan dichos valores de capital están a cargo de Superintendencia de Bancos.

En el contexto económico, financiero, las pequeñas y medianas cooperativas de ahorro y crédito con un ágil manejo de sus recursos e implantación de esquemas de control y seguimiento, logran ampliar su cobertura de productos y servicios financieros.

La provincia genera el mayor interés por parte de inversionistas para seguir fortaleciendo el sistema cooperativo para el beneficio de las comunidades campesinas e indígenas.

Tungurahua también ha atravesado una crisis económica cambiante en el sector cooperativista solidario, popular, debido a que no existe una evolución muy satisfecha en su capacidad de ahorro, ya que los socios constantemente se cambian de cooperativa en cooperativa aspirando tener mayores servicios y beneficios en las instituciones recién creadas.

Según (**Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015, pág. 1**) menciona que:

“A partir de Enero del 2013 el Subsistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito pasó a ser controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”.

Según (Banco Central del Ecuador, 2015, págs. 11,12,13) indica la estructura financiera en el Ecuador:

“En la actualidad, el sistema financiero está conformado por 79 entidades financieras. A inicios del año 2014 el banco Territorial cierra sus actividades y los bancos Solidario y Unibanco S.A. se fusionan formando un solo banco”.

1.2.3 Contexto Micro

A partir de 1962 varias agrupaciones se organizan en torno a una idea, juntan esfuerzos y pequeñas economías para poder ayudarse solidariamente en la región de la Sierra y se lo hace con el apoyo de la Iglesia Católica y a través de ésta, el apoyo extranjero; mientras que en la Costa, son las organizaciones sindicales quienes asumen esta responsabilidad; en todos los casos se unían personas económicamente vulnerables para tratar de unir sus pequeñas economías para ayudarse solidariamente, siguiendo una corriente que para ese entonces estaba tomando fuerza a nivel del mundo entero, el cooperativismo de ahorro y crédito.

En este contexto, en la ciudad de Ambato, se generan también algunos movimientos de esta corriente, pero en el caso de OSCUS curiosamente se debe resaltar que su origen se da en torno de una agrupación de trabajadores, aunque no era de tipo sindical, con el apoyo de la Iglesia Católica de la ciudad.

El 23 de junio de 1962: convocados por un Comité Organizador, encabezado por el Dr. Padre José Arellano, Sr. Vicente Villarroel, entre otros: en el local del Centro Obrero de Instrucción (calle Sucre), se informa que el 29 de mayo de ese año, mediante acuerdo ministerial 6321, se había constituido la Cooperativa.(OSCUS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA., 2015, pág. 1)

La cooperativa de ahorro y crédito OSCUS, según la Superintendencia de Compañías y Diario la Hora, es la primera en resultados en el país.

La entidad tiene aproximadamente 115.000 socios, es una de las cooperativas de ahorro y crédito que tiene mayor trascendencia en la ciudad y provincia es Oscus, con sus múltiples servicios ha logrado captar más de 115 mil en todas sus sucursales. Practican la cultura organizacional lo cual les ha permitido crecer de forma ordenada y continua, independientemente del equipo directivo que esté a cargo.

Actualmente la cooperativa atraviesa un problema como es la falta de políticas adecuadas para disminuir el riesgo crediticio, lo que ocasiona que los niveles de cartera vencida se eleven.

Otro problema que afronte la cooperativa es la falta de capacitación de sus empleados en lo que respecta al otorgamiento de créditos, lo que ocasiona que se

cometan errores al momento de aprobar créditos, como consecuencia de esto se incrementó la morosidad.

Adicionalmente los oficiales de crédito no efectúan un seguimiento adecuado en el proceso de otorgamiento de créditos, esto genera una inconformidad en el Consejo de Administración y en la Gerencia por cuanto no se pudo cumplir con los objetivos institucionales planteado por la entidad.

- **Árbol de Problemas**

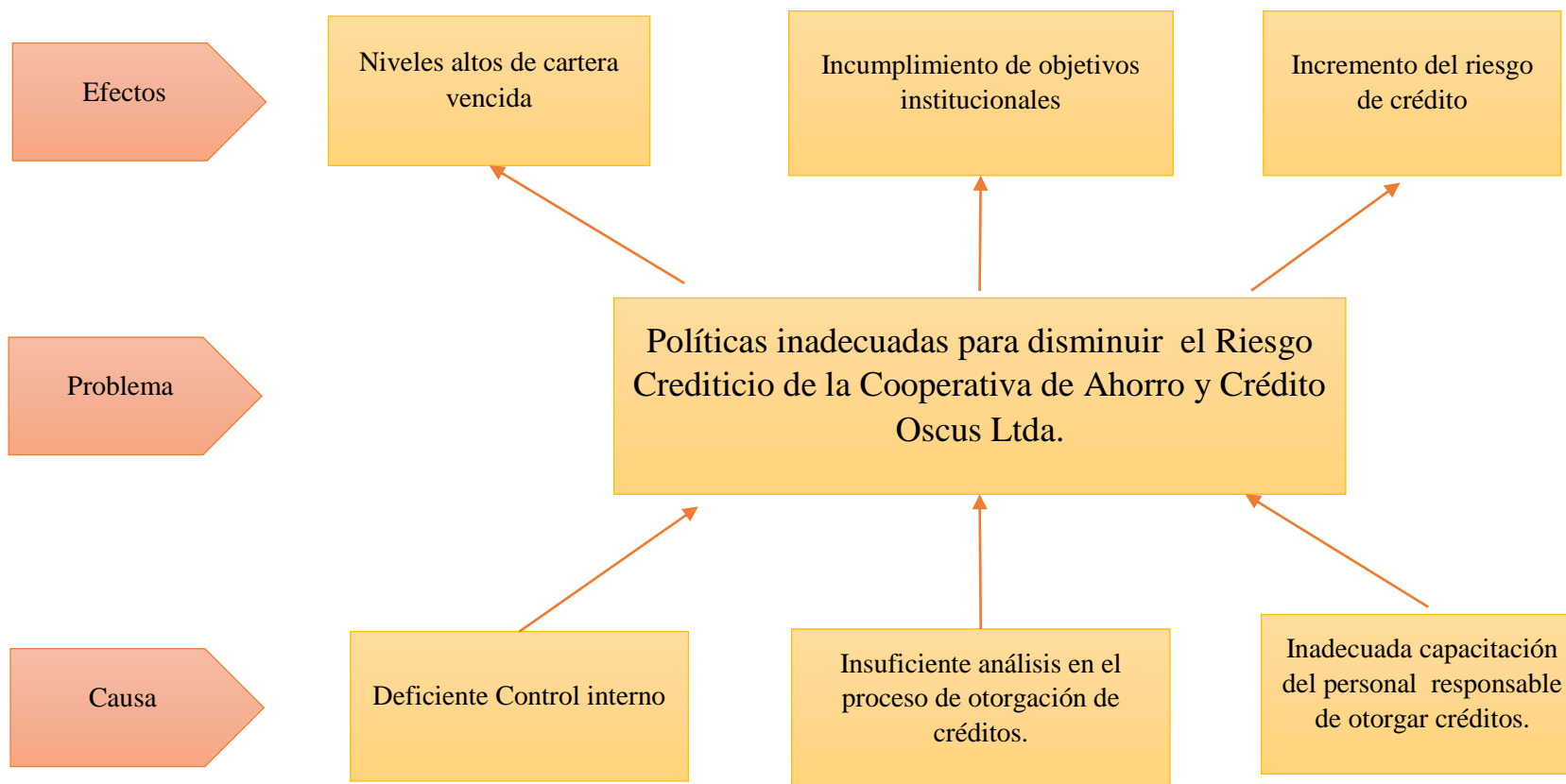


Gráfico N° 5 Árbol de Problemas
 Elaborado por: Verdesoto S. 2015

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., el deficiente control interno, originado por las inadecuadas políticas, ha producido niveles altos de cartera vencida ya que una de sus principales actividades es el otorgamiento de créditos, así como también otros productos financieros.

El insuficiente análisis en el proceso de otorgamiento de créditos, ha originado el incumplimiento de objetivos institucionales, provocado por las inadecuadas políticas del riesgo crediticio.

Finalmente la inadecuada capacitación del personal responsable de otorgar créditos, ha ocasionado el incremento del riesgo de crédito, todo esto causado por las políticas inadecuadas para el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

1.3 Formulación del problema

¿De qué manera el control interno incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de Ambato durante el primer semestre del año 2015?

a) Justificación:

El presente trabajo de investigación tiene gran importancia porque permite analizar el impacto que tiene el control interno en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., este análisis contribuirá con resultados que se orientan a solucionar el problema de estudio, que son las inadecuadas políticas para el riesgo crediticio.

El objetivo principal para la realización de la presente investigación es analizar el control interno en lo referente a la suficiencia y confiabilidad de la información del departamento de crédito de la entidad sujeta a examen, además se medirá la efectividad y eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, de acuerdo a lo que estipula la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La importancia de aplicar políticas adecuadas que mitiguen el riesgo crediticio, constituyen uno de los elementos de control interno que permitirán mejorar el proceso de concesión de créditos al mejorar la forma de evaluar a los nuevos socios que soliciten créditos, analizando sí se cumplen con las garantías colaterales, para evitar a futuro problema de pagos o retrasos, y garantizará el cumplimiento de los requerimientos mínimos de capital, los procesos de revisión de la entidad reguladora en este caso la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y cumplir con el reglamento interno de la entidad. Es relevante el presente trabajo de investigación porque permitirá medir el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., con el fin de cuantificar el riesgo, además se podrá establecer los principales problemas de afectación para de esta manera establecer herramientas o procedimientos que permitan reflejar de forma real el procedimiento de análisis de créditos para precisamente tomar decisiones adecuadas, las cuales contribuirán al desarrollo de la entidad.

b) Delimitación de la investigación

La siguiente investigación se encuentra delimitada por los siguientes aspectos:

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Auditoría

Aspecto: Control Interno

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Temporal: Período Enero a Junio del 2015

Poblacional: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

c) Objetivo general

Analizar la relación existente entre el control interno y la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., en el primer semestre del año 2015.

d) Objetivos específicos

- Evaluar el control interno en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., para identificar posibles debilidades que impida el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Medir el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en el primer semestre del año 2015 con el fin de cuantificar el porcentaje del riesgo.
- Plantear un posible esquema de solución que permita mitigar el riesgo crediticio en la entidad sujeta a estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En base a investigaciones bibliográficas efectuadas sobre las variables de estudio: control interno y cartera vencida, a continuación se presenta un extracto de las citas más relevantes con el fin de tener información que permita desarrollar la presente investigación.

Basándose del criterio de (Calderin L, págs. 15-16) en su artículo “**El control interno: Un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión**”.

Menciona que:

La naturaleza y lo extenso del trabajo de auditoría por llevar a cabo en un trabajo en particular depende principalmente de la efectividad del sistema de control interno del cliente para evitar errores de importancia. Antes de que los auditores puedan evaluar la efectividad del sistema necesitan tener conocimiento y comprensión de cómo trabaja: que procedimientos se siguen y quienes lo ejecutan, qué controles funcionan, como se procesan y registran las diferentes tipos de transacciones, y que registros contables y documentación de apoyo existen. Por lo tanto, una revisión del sistema de control interno es el primer paso lógico en cada trabajo de auditoría.

Las fuentes de información acerca del sistema, incluyen las entrevistas con el personal, los papeles de trabajo de las auditorías de años anteriores y los manuales de procedimientos. Al reunir información acerca de un sistema, es útil a menudo estudiar la secuencia de procedimientos que se usa en el procesamiento de transacciones de las categorías principales.

En el transcurso de la auditoría se requiere un conocimiento práctico del sistema; en consecuencia los auditores deberán prepara un papel de trabajo que describa plenamente su comprensión del sistema. La descripción de este se prepara generalmente en forma de narración escrita, de gráficos de flujo, o como un cuestionario.

Se concluye que la metodología de control interno aplicada en la presente investigación tiene como paso fundamental conocer y comprender el sistema de control interno, con la principal función, de registrar transacciones contables y

documental es para de esta manera, ayudar a que el auditor desarrolle esquemas de organización y procesos de información acordes a la realidad de la entidad investigada.

Tomando el criterio de (Sontay J, 2005, págs. 28,42, 134), en la tesis de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el tema de: **“Auditoría operativa en el área financiera de departamento administrativo financiero de una entidad recaudadora de tributos”**, una vez realizado los estudios pertinentes, determinó las correspondientes conclusiones:

Si el sistema de control interno contable es adecuado, la posibilidad de que el fraude u otros errores existan, en cualquier magnitud, es remota. Teniendo confianza en la ausencia de fraudes o errores en el proceso de la información, el auditor independiente puede dedicar más tiempo a la obtención de evidencia en relación a la presentación adecuada de la posición financiera y de los resultados de las operaciones.

Los auditores independientes (privados o gubernamentales) deben revisar el sistema de control interno contable en cada uno de los encargos y basarse en el desarrollo adecuado del alcance de su examen. La responsabilidad normalmente atribuida a los auditores internos (además de otras) es la de designar, implementar, revisar y probar el sistema de control interno de su empresa.

Es recomendable que el examen del control interno y las conclusiones relativas se hagan constar en papeles de trabajo. El auditor debería documentar en los papeles de trabajo de la auditoría la comprensión obtenida de los sistemas de contabilidad y de control interno de la entidad y la evaluación del riesgo de control. Cuando el riesgo de control es evaluado como menos que alto, el auditor debería documentar también la base para las conclusiones.

La evaluación del Control Interno y del Riesgo de Auditoría, es importante para la Auditoría Operacional ya que permite determinar el área crítica que será examinada a detalle.

Según la investigación anterior se concluye que para efectuar un control interno oportuno además de aplicar técnicas de control, también se debe evidenciar con papeles de trabajo, los riesgos detectados para posteriormente emitir las respectivas conclusiones, como también es importante que se asignen responsables de implementar, revisar y probar el sistema de control interno que se vaya aplicar en la empresa.

Tomando las palabras de (Galicía A, 2005, págs. 3,6), en el artículo acerca de **“El control interno dentro de la organización”**; en donde establece que:

Es importante mencionar que control es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la entidad para el logro de los objetivos; de ahí que el control interno sea un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en la operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. De aquí que la efectividad del control interno dependa de gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el control interno de la entidad.

Como se observa el control interno es de vital importancia para la optimización de la operaciones y el crecimiento del negocio tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando así desde el accionista hasta el propio cliente ya que tendrá este un grado de confianza sobre la entidad y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la entidad.

En base a lo anterior se deduce que la aplicación oportuna de control interno permitirá establecer políticas y procedimientos con el propósito de salvaguardar los recursos que posee la entidad, y encaminar al personal en la eficiencia de sus operaciones, en base a normas y procedimientos de auditoría, además se deberá evaluar las fortalezas y debilidades externas y las medidas de control que se deberán aplicar en el sistema de control interno a implementarse, todo esto beneficiará al cliente y personal de la misma, generando un grado de confianza, al corregir los riesgos y proponer alternativas de solución, todo esto conllevará a incrementar las utilidades y crecimiento institucional de la entidad.

Basándose en el criterio de **(Celis D, 2015, págs. 1-2)** en el artículo “**La evaluación del control interno como plataforma para la auditoria de desempeño**”, su fin es determinar la naturaleza y alcance de los procedimientos de auditoría que va aplicar a la entidad, mencionando que:

En el proceso de evaluación del control interno un auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, es por esto que el auditor se ve obligado a programar pruebas de carácter selectivo para hacer inferencias sobre la confiabilidad de sus operaciones.

Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad, el auditor tiene el recurso del muestreo estadístico, para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos primordiales: La muestra debe ser representativa; El tamaño de la muestra varía de manera inversa respecto a la calidad del control interno; El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo para poder hacer una inferencia adecuada; Siempre habrá un riesgo de

que la muestra no sea representativa y por lo tanto que la conclusión no sea adecuada.

El método de cuestionario, consiste en la evaluación con base en preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen. Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados. La aplicación de cuestionarios ayudará a determinar las áreas críticas de una manera uniforme y confiable.

En base a lo anterior se concluye que es necesario revisar la documentación para tener certeza y objetividad de establecer pruebas de carácter selectivo y confiabilidad de la documentación; se debe aplicar muestreo estadístico para identificar el método apropiado de control interno en la investigación, y para evaluar los datos, evidenciando posibles procedimientos alternativos, que permitan evaluar controles y determinar áreas críticas, con la aplicación del método de control interno Cuestionario, se podrá detectar de forma uniforme y confiable las deficiencias, además con el método narrativo se procederá a determinar las características de las distintas áreas bajo examen, mientras que el método gráfico mediante flujogramas, permitirá revelar o describir la estructura orgánica de la entidad para posteriormente generar una idea completa de los procedimientos que posee la entidad.

Por otro lado(Sagner A, 2014, pág. 1) en su publicación **“El Índice de Cartera Vencida como Medida de Riesgo de Crédito: Análisis y Aplicación al Caso de Chile”**, reflexiona que la evaluación de cartera vencida mide el riesgo de crédito con el propósito de tener medidas de prevención a la posibles crisis. Sugiriendo que:

Uno de los principales riesgos al cual las instituciones bancarias se ven expuestas es el riesgo de crédito, que es entendido como una de las causas principales de crisis bancarias, de carácter sistemático e individual. Este consiste en la probabilidad de que un deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o de capital.

Es a raíz de esto que los bancos centrales y organismo de supervisión bancaria disponen de medidas de riesgo de crédito adecuadas que funcionan como indicadores de alerta temprana y que apoyan la toma de decisiones oportuna para minimizar la probabilidad de ocurrencia de crisis bancarias y sus potenciales costos.

En este trabajo del Banco Central Chile, titulado, se propone el índice de cartera vencida (ICV), el cual se define como la variación del stock de cartera vencida

ajustada por castigos y normalizada por colocaciones, como la principal medida de riesgo de crédito a emplear para el sistema Bancario Chileno.

Generalmente las medidas de riesgo de crédito consideran indicadores elaborados a partir de información contable. En este sentido, las medidas más utilizadas para evaluar el riesgo de la cartera de colocaciones son el gasto de provisiones, el stock de cartera vencida y los castigos, todos expresados como porcentaje del total de colocaciones.

Entre los resultados de trabajo están que el modelo econométrico estimado para el período comprendido entre Enero de 1997 a Junio de 2010 revela que el índice de cartera vencida posee relaciones estadísticas significativas con agregados macroeconómicos como la variación anual del IMACEC, la tasa de interés de corto a largo plazo, la tasa de inflación anual, el tipo de cambio de peso-dólar, y las sorpresas en el crecimiento de las colocaciones.

Finalmente, las proyecciones fuera de muestra obtenidos a partir de las especificaciones señalan diferentes económicamente significativas con el ICV efectivo sólo para el caso las colocaciones hipotecarias, mientras que para las carteras restantes a evolución del índice de cartera vencida observada durante el período Julio 2008 a Junio 2010 no difiere de aquella predicha por el modelo econométrico estimado.

En función de lo anterior se deduce que para calcular el índice de cartera vencida en una entidad financiera, se debe basar en la evaluación del gasto de provisiones, como también en el stock de cartera vencida y los castigos, que representan el porcentaje total de colocaciones. Para el cálculo se deben tomar en cuenta agregados macroeconómicos con variaciones anuales como las tasas de interés de corto y de largo plazo estipuladas por el Banco Central del Ecuador, y reguladas por la Superintendencia de bancos y Seguros y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

De acuerdo al instructivo: Para desarrollar las fases de asistencia técnica en el producto “recuperación de cartera vencida” de (Páez Et.Al, 2011, pág. 10), siendo su objetivo primordial reducir la cartera vencida a nivel nacional con la ejecución de fases para dar el seguimiento a las personas con créditos atrasados. Los autores llegan a establecer lo siguiente:

- **Duración de las fases de implementación y seguimiento:** Las fases de implementación y seguimiento se realizan a partir de la firma del plan de acción hasta la última fecha de cumplimiento de actividades contempladas en el plan. Durante estas fases se realizan visitas y llamadas telefónicas.

- **Implementación:** Aunque los municipios son los que implementan las actividades sugeridas, ellos reciben acompañamiento permanente de los técnicos del Banco del Estado, lo cual afianza la implementación. Durante el desarrollo del producto cartera vencida, los técnicos de los GADM pueden hacer uso de la asistencia técnica, comunicándose telefónicamente con los técnicos del BdE o visitándolos, y de la misma forma, tal como lo recomienda este instructivo, los técnicos del BdE deberán realizar un seguimiento telefónico y presencial. El total de actividades de comunicación y consulta, emprendidas por ambas partes, logran consolidar el “asesoramiento especializado permanente” que se requiere para el éxito en la fase de implementación.
- **Seguimiento:** Las visitas de seguimiento están directamente relacionadas con el tipo de actividad y el tiempo que se ha programado para su cumplimiento; si el GADM cumple con las actividades antes de los plazos señalados en el plan de acción, se debe comunicar a la Sucursal a la cual pertenece e informar a las autoridades del Banco sobre los avances realizados por ese GADM.
- **Herramientas del producto:** Las herramientas para desarrollar este producto son: Formularios de diagnóstico, Instructivo para brindar asistencia técnica en cartera vencida en los GADM – fase diagnóstico, Formato del Plan de Acción, Formatos de Resoluciones y de Título de Crédito, Lista de bases de datos externas para cruces de información.

Se deduce lo siguiente para reducir el rango de cartera vencida, en entidades financieras se deben ejecutar fases de implementación mediante el diseño de un plan de acción y su posterior cumplimiento, que permita consolidar el asesoramiento especializado permanente; además se debe efectuar un seguimiento que vigila el cumplimiento del plan y sus avances, a través del uso de herramientas y listas de bases de datos para el cruce de información que garanticen la recuperación de la cartera vencida.

Tomando el estudio realizado por **(Pazmiño Real D, 2009, págs. 127-128)**, denominada “**La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009**”, su finalidad es analizar la debilidad de las políticas de crédito incididas en la institución financiera analizada. Indican lo siguiente:

El problema básico para que ocurra la situación descrita, es que no se cuenta con un sistema de evaluación de riesgos financieros, que permita una calificación del peticionario del crédito y un monitoreo posterior del crédito, una vez que éste es entregado. De esta manera, al no recuperarse la cartera vencida en los plazos previstos, se genera una brecha financiera que no permitirá atender las necesidades de nuevos clientes, incrementándose así el riesgo financiero de la misma institución y por tanto el posicionamiento del banco en el sistema financiero.

Poder proponer la implementación de manuales internos de colocación de créditos, que estén siempre dentro del reglamento general, en los cuales se implementé un procedimiento general para la sucursal y sus agencias donde este claramente especificado desde su colocación hasta llegar a su recuperación, que servirá para la disminución de la cartera vencida.

A la vez poder proponer nuevas políticas de manejo de colocación de crédito para así lograr la puntualidad en los pagos de los clientes en sus deudas

Implementar un mapeo de procesos para la calificación de los créditos, esto dentro d mecanismos para encontrar la factibilidad de recuperación del crédito por parte de los clientes, y así aseguran el reembolso al banco, que esté dentro de los reglamentos generales de la institución.

Analizar lo sectores productivos que mantienen créditos, cuales son los que mantienen menor morosidad, y a la vez cuales son los que mantienen más alta su cartera vencida para buscar los factores necesarios a implementarse para la disminución de cartera vencida.

Crear procesos de control de crédito, donde el personal pueda definir el destino de ese dinero y así garantizar el retorno.

Se concluye es necesario en una entidad financiera aplicar un adecuado sistema de evaluación de riesgos financieros por medio de un minucioso monitoreo posterior al crédito, se deberán elaborar manuales internos de colocación de créditos en donde se indique el proceso de recuperación de cartera vencida, como también se deben elaborar políticas para lograr puntualidad en los pagos, mapeo para la calificación de créditos a través de mecanismo que aseguren el reembolso del crédito, y que permitan analizar sectores productivos en la búsqueda de factores de morosidad.

El artículo de **(CEPAL., 2008-2009, págs. 1-2)**, aporta con sucesos importantes en cuanto al análisis de cartera vencida, proporcionando información relevante que ayude a un obtener un menor riesgo crediticio.

El análisis empírico realizado indica que Centroamérica y la República Dominicana tienen una mayor exposición al estrés macrofinanciero vinculada a la cartera vencida cuando la inflación aumenta (o disminuye drásticamente, debido al efecto de los saldos reales), el tipo de cambio (especialmente a los no generadores de divisas), la tasa de interés nominal, el gasto financiero, los activos o el crédito.

Por otra parte, dichos países pueden reducir su exposición al riesgo, si llevan a cabo una política económica que impulse un crecimiento sostenido, si aumentan sus exportaciones, mantienen sus flujos de remesas familiares o incrementan las disponibilidades por pérdida de cartera (extender las provisiones para las pérdidas esperadas y el capital para las no esperadas).

En función de la investigación anteriormente citada se observa que al reducir el riesgo de crédito mediante políticas económicas adecuadas conjuntamente con un buen fortalecimiento que impulsen un crecimiento sostenido, esto ayudará a alcanzar los objetivos propuestos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda.

2.2. Fundamentación Científico Técnica

2.2.1 Fundamentación Científico Técnica: Variable Independiente

AUDITORÍA INTERNA

En referencia a **(Borrajo, 2002, pág. 52)** menciona que:

Por su parte la auditoría interna debe ser una función de control, de gestión y de consulta, adscrita al Comité de Auditoría, con la misión establecida por el Consejo de Administración, de vigilancia y mantenimiento de un adecuado sistema de control interno y la prevención y valoración de los riesgos, que trabaja sometida al cumplimiento de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos. Hay una serie de condiciones que la caracterizan, como son, la objetividad, la veracidad, la independencia, el cumplimiento de sus normas y la utilización de los métodos de auditoría interna.

La auditoría interna es aquella que se practica como instrumento de la propia administración encargada de la valoración independiente de sus actividades.

Por consiguiente, la Auditoría Interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos gestión de riesgos, control y dirección.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Según **(De la Guerra, 2013, págs. 1-40)** menciona que:

Sistema de Control Interno es una herramienta automatizada diseñada para evaluar la razonabilidad del control interno de una institución y proveer de un instrumento para el seguimiento a las observaciones.

La herramienta proporciona cuestionarios establecidos por una Administración responsable de la parametrización del sistema a medida de los volúmenes de operaciones y acorde a los requerimientos de la estructura organizacional de su entidad. El sistema por sí mismo no garantiza un mejor control interno en la institución, únicamente es un medio para su validación y el posterior establecimiento de actividades concretas principalmente por parte de la Administración, para su adecuación y mejora.

Es un mecanismo que supervisa los métodos de producción y el cumplimiento de las tareas de conversión los 365 días del año.

Es un sistema de control que se aplica en certificaciones colectivas (organizaciones de pequeños agricultores, comités asociados, cooperativas, etc.), donde cada agricultor maneja su producción de manera individual Jhony Román Q. – Consorcio Asecal-Mercurio Consultores pero comercializan de manera conjunta.

CONTROL INTERNO

Según (Coopers & Librand, 1997, pág. 99) indica que:

Lo que se puede lograr con el control interno

El control puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

Lo que no se puede lograr con el control interno

- El control interno garantiza el éxito de una entidad, es decir, asegura la consecución de objetivos básicos empresariales o como mínimo la supervivencia de la entidad.

Incluso un control interno eficaz sólo puede “ayudar” a la consecución de los objetivos de una entidad. Puede suministrar información para la dirección sobre el progreso de la entidad, o la falta de tal progreso, hacia la consecución de dichos objetivos. Sin embargo, el control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en un buen gerente. Asimismo, los cambios en la política o los programas gubernamentales, las acciones que tomen los competidores o las condiciones económicas pueden estar fuera del control de la dirección. El control interno no puede asegurar el éxito, ni siquiera la supervivencia, de la entidad.

- El control interno puede asegurar la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Esta creencia tampoco es justificable. Un sistema de control interno, no importa lo bien concebido que esté y lo bien que funcione, únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, no absoluta, a la dirección y al consejo en cuanto a la consecución de los objetivos de la entidad. Las posibilidades de éxito se ven afectadas por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno. Estas limitaciones incluyen el hecho innegable de que las opiniones en las que se basan las decisiones pueden ser erróneas y que pueden producirse fallos como consecuencia de un simple error o equivocación. Adicionalmente, los controles pueden esquivarse mediante la confabulación de dos o más personas y, por otra parte, la dirección tiene la capacidad de eludir el sistema. Otro factor restrictivo consiste en que el diseño de un sistema de control interno debe reflejar el hecho de que existen restricciones sobre los recursos y que los beneficios de los controles han de ser considerados en relación con los costes correspondientes.

Así pues, el control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos, pero no es una panacea.

OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

En referencia a (**Área de Finanzas de Transparencia PODEMOS, 2015, págs. 3-4**)

Entre los objetivos del Control Interno podemos mencionar:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización. de transparencia.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

Según(Área de Finanzas de Transparencia PODEMOS, 2015, pág. 6)menciona que:

Procedimientos de administración y control interno económico.

- En primer lugar, se ha obtenido información de manera directa sobre el funcionamiento y administración interno, bien a través del acceso directo a los documentos o los sistemas informáticos y de gestión, o de las entrevistas o elaboración de cuestionarios con el personal del partido involucrado;
- En segundo lugar, se han realizado distintas pruebas y valoraciones a partir de la información obtenida y de la experiencia hasta el momento, identificando las áreas de riesgo y los elementos susceptibles de mejora y optimización.
- Hay que resaltar, además, que se ha dado publicidad general a la información económica del partido, a través del portal de transparencia de la organización.

Según (Navarro, 2006, pág. 200), el control interno, en su sentido más amplio, incluye controles que pueden ser caracterizados bien como contables o administrativas, tales como:

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

Según (Gaitan, 2011, pág. 1) menciona que:

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Norma Internacional de Auditoría N° 6 Evaluación del Riesgo y Control Interno, Párrafo 8, Sec. 400

Políticas Internas en Cumplimiento a la Autoevaluación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Los encargados de áreas deberán realizar auditorías internas de procesos trimestrales, para asegurar el cumplimiento de las normativas establecidas.

- a) Los encargados de áreas deberán incorporar en los cronogramas trimestrales de trabajo una tarea de auditoría interna a los controles establecidos en sus respectivas áreas, y reportar cualquier novedad de incumplimiento a los mismos, directamente en la casilla del nivel de ejecución de los cronogramas en ejecución.
- b) Los encargados de las unidades organizacionales, deberán atender de manera oportuna, el requerimiento del área de Planificación y Desarrollo, en lo relativo al suministro de los insumos e informaciones solicitadas para llevar a cabo la ejecución de los Cronogramas de Trabajo de la institución.
- c) El incumplimiento a una de las políticas establecidas en los literales establecidos (a-g), serán observados por la alta dirección de la institución para evaluar y considerar el llamado de cumplimiento que corresponda aplicar.
- d) h) La alta dirección velará porque cada unidad organizacional promueva la realización y participación de su personal en jornadas de trabajo de evaluación de control interno.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Según (UANL, 2014, págs. 4-5) indica que:

Existen tres métodos para la Evaluación del Control Interno, en donde cada uno de ellos tiene sus características propias ilustrándose en el esquema siguiente:

Cuestionarios	Descriptivos	Diagrama de Flujo
Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las organizaciones y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas, por consiguiente existiendo una respuesta afirmativa significa que ese está cumpliendo y de ser negativa alude a su inexistencia o en su defecto al incumplimiento.	Se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado a seguir en una actividad, adicionalmente las formas y prácticas de trabajo, normas, políticas, métodos, programas específicos, división de trabajo de responsabilidad. Tiene especial aplicación en donde los procedimientos son extensos.	Tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia Ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga perfectamente su orden previsto. Ilustra claro la secuencia y recorrido de la información y formas.

Tabla N° 5 Métodos para la evaluación del Control Interno

Fuente: (UANL, 2014, págs. 4-5)

Los métodos indicados tienen seguidores que enfatizan en sus ventajas y desventaja, siendo algunas de ellas de carácter general como se ilustra el esquema siguiente:

Cuestionarios	Descriptivo	Gráfico
Ventajas	Ventajas	Ventajas
Facilidad en su aplicación	Analizar actividades	Delimitar pasos a seguir
Rapidez en resultados	Detalla procesos por escrito	Ilustra pasos de operaciones
Preciso	Describe normas de Control	Utiliza simbología
Desventajas	Desventajas	Desventajas
Se refiere a controles existente	Al existir procesos amplios se complica la descripción	Utilización del lenguaje gráfico deficiente
La respuesta es precisa	Estilo de redacción	Diagramas no técnicos
En ocasiones no está actualizado	Comprensión de la descripción del proceso	Comprensión de la presentación grafica

Tabla N° 6 Ventaja y desventaja de los Métodos de Evaluación

Fuente: (UANL, 2014, págs. 4-5)

INFORME COSO I

Hace más de una década el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control - Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. **(LOGO, 2009, pág. 1)**

- A nivel organizacional, este documento destaca la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan cabalmente la trascendencia del control interno, la incidencia del mismo sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico a conceder a la auditoría y esencialmente la consideración del control como un proceso integrado a los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto pesado, compuesto por mecanismos burocráticos.
- A nivel regulatorio o normativo, el Informe COSO ha pretendido que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno, tanto a nivel práctico de las empresas, como a nivel de auditoría interna o externa, o en los ámbitos académicos o legislativos, los interlocutores tengan una referencia conceptual común, lo cual hasta ahora resultaba complejo, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que han existido sobre control interno. **(LOGO, 2009, pág. 11)**

Objetivos Informe COSO

- Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno (**LOGO, 2009, pág. 12**)

Por otro lado(**Bertani & et al, 2014, pág. 39**) menciona que:

A nivel organizacional, Informe Coso I destaca la necesidad de que la alta dirección y el resto de la organización comprendan la trascendencia del control interno, la incidencia del mismo sobre los resultados de la gestión, el papel estratégico a conceder a la auditoría y esencialmente la consideración del control como un proceso integrado a los procesos operativos de la empresa y no como un conjunto de actividades adicionales, que daría como resultado procesos burocráticos.

A nivel regulatorio o normativo, el Informe COSO pretende que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno, tanto a nivel práctico de las empresas, como a nivel de auditoría interna o externa, o en los ámbitos académicos o legislativos, los interlocutores tengan una referencia conceptual común, lo cual antes de la aplicación del informe era complejo, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes que han existido sobre control interno.

Desde su elaboración, esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas empresas para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos planteados. Dicho Informe intenta brindar un grado razonable de seguridad frente al riesgo que se presenta. Este último se define como la probabilidad que ocurra un determinado evento que puede tener efectos negativos para la organización

Ambiente de control o entorno de control

Según (**AIN Auditoría Interna de la nación, 2008, pág. 13**) indica que:

El ambiente o entorno de control es la base de la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno. Marca la pauta del funcionamiento de la Unidad e influye en la concientización de sus funcionarios. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la Unidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la Dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. Debe considerarse en la evaluación que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

El ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos.- Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también la manera como operen en la práctica.(Mantilla, 2007, pág. 25).

Evaluación de los riesgos

Cada Unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la Unidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá analizar que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, que se los haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia. (AIN Auditoria Interna de la nación, 2008, pág. 19)

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, de acuerdo a lo señalado en el punto anterior (Evaluación de Riesgos), lo cual se representa en el siguiente diagrama:

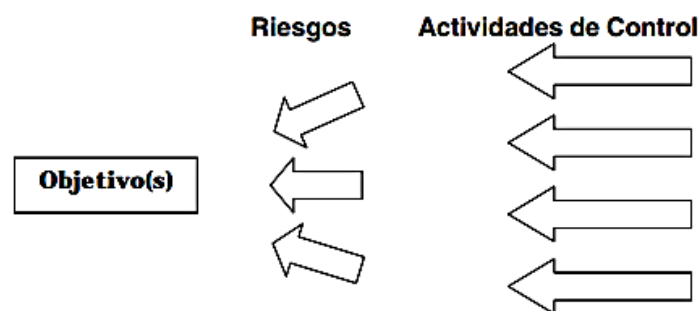


Gráfico N° 6 Actividades de Control
Fuente: (AIN Auditoria Interna de la nación, 2008, pág. 19)

En la evaluación del sistema de control interno no solo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados.

Atento a la variedad de actividades de control que pueden emplearse, las aquí incorporadas lo son a título indicativo.

Son desarrolladas al sólo efecto de ilustrar la variedad de controles típicos que deben utilizarse en cualquier organización y que el auditor debe tomar en cuenta para su evaluación. Es un punto de partida, hallándose sujeta a mejoras e incorporación de aquellos aspectos no contemplados en ellas. **(AIN Auditoria Interna de la nación, 2008, pág. 24)**

Información y comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. También deberá existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la Unidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La Dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. **(AIN Auditoria Interna de la nación, 2008, pág. 32)**

Supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. **(AIN Auditoria Interna de la nación, 2008, pág. 36)**

Evaluación del sistema de control interno

La eficacia del sistema de control interno de toda Organización, debe ser periódicamente evaluada por la Dirección y los mandos medios. Los resultados de la evaluación deben ser comunicados a aquel ante quién se es responsable.

- El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección y los mandos medios a los efectos de corroborar su vigencia.
- Existen herramientas definidas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno implementado.

Eficacia del sistema de control interno

Un sistema de control interno se considera eficaz si la dirección de la Unidad tiene la seguridad razonable de que:

- Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la Unidad. Normas Generales de Control Interno
- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.

- Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.
- Si bien el control interno es un proceso, su eficacia es el estado o la situación del proceso en un momento dado.
- Se evalúa periódicamente la eficacia del sistema de control interno, teniendo en cuenta si la Dirección de la Unidad tiene seguridad razonable de que:
 - Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los
- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.
- Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

Validación de los supuestos asumidos

Se deben validar periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una Organización.

A modo de ejemplo, los objetivos de una Organización pueden apoyarse en supuestos acerca de las necesidades de la sociedad. Por consiguiente será fundamental la validación de estos supuestos a lo largo del tiempo.

Se validan periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una Organización.

Deficiencias detectadas

Se deben establecer procedimientos que aseguren que toda deficiencia detectada, que afecte al Sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada.

Existen procedimientos que aseguran que toda deficiencia detectada que afecte al Sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada. (AIN Auditoría Interna de la nación, 2008, pág. 36)

TIPOS DE CONTROL INTERNO

Control Administrativo

Según (OPENCONTENT, 1998, págs. 1-2), menciona que:

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todo control tal como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas

medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

Control Contable

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. **(OPENCONTENT, Clasificación del Control Interno, 1998, págs. 1-2).**

Control Interno Concluyente

Es una conducta concluyente parte del error en el proceso de notificación por parte de la administración, entonces ésta forma de notificación no es una opción de poner en conocimiento el contenido del acto administrativo, como si lo es la notificación personal o por edicto, sino que es una conducta que concluye que el administrado ya tiene conocimiento de la existencia y contenido de la Resolución, y adicionalmente si esto es así, el peticionario no tendría por qué solicitar copia del acto administrativo; entonces cuando se presente este caso, el escrito deberá ser enviado al área de derechos de petición para que atiendan la solicitud. **(La unidad de pensiones y parafiscales, 2013, pág. 1).**

Control Interno Recurrente

Según(Sánchez, 2005, pág. 1)indica que:

“Se realiza con el objetivo de conocer en qué medida se han erradicado las deficiencias detectadas con anterioridad. Estos casos que comúnmente se identifican como Auditoría Recurrentes o de Seguimiento. Se determina por incumplimiento detectado en la auditoria interna.”

Control Interno Posterior

En referencia a **(Control Interno, Previo, simultaneo y posterior, 2014, pág. 1)** menciona que:

El Control Interno Posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario público ejecutor, en cumplimiento de las funciones establecidas, así como, por el órgano de control institucional

En conclusión, el Sistema de Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado.

2.2.2 Fundamentación Científico Técnica Variable Dependiente: Cartera Vencida

FINANZAS

Según (Zvi, 2003, pág. 2) menciona que:

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. Dos características distinguen a las decisiones financieras de otras decisiones de asignación de recursos: los costos y beneficios de las decisiones financieras 1) se distribuyen a lo largo del tiempo, y 2) generalmente no son conocidos con anticipación por los encargados de tomar decisiones ni por nadie más.

¿Por Qué Es Importante Estudiar Finanzas?

Existen al menos cinco buenas razones para estudiar finanzas:

- Para administrar sus recursos personales
- Para interactuar en el mundo de los negocios.
- Para lograr oportunidades de trabajo interesantes y gratificantes.
- Para tomar decisiones bien fundamentadas, como ciudadano, en asuntos públicos.
- Para enriquecer intelectualmente. (Zvi, 2003, pág. 3)

ANÁLISIS FINANCIERO

Por otro lado (Gerencie.com, 2013, pág. 1) menciona:

El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.

La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa; de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la empresa.

La información contable o financiera de poco nos sirve si no la interpretamos, si no la comprendemos, y allí es donde surge la necesidad del análisis financiero.

Cada componente de un estado financiero tiene un significado y en efecto dentro de la estructura contable y financiera de la empresa, efecto que se debe identificar y de ser posible, cuantificar.

Conocer por qué la empresa está en la situación que se encuentra, sea buena o mala, es importante para así mismo poder proyectar soluciones o alternativas para

enfrentar los problemas surgidos, o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos.

Sin el análisis financiero no es posible hacer un diagnóstico del actual de la empresa, y sin ello no habrá pauta para señalar un derrotero a seguir en el futuro.

Mucho de los problemas de la empresa se pueden anticipar interpretando información contable, pues esta refleja cada síntoma negativo o positivo que vaya presentando la empresa en la medida en que se van sucediendo los hechos económicos.

El análisis financiero es que permite que la contabilidad sea útil a la hora de tomar las decisiones, puesto que la contabilidad si no es leída simplemente no dice nada y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el análisis financiero es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada que cual fue el de servir de base para la toma de decisiones.

CARTERA VENCIDA

Según (**Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras Chile, 1984, pág.**

5) menciona que:

Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento. En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito, por el no pago de un determinado número de cuotas, caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación.

Por otro lado (**Rodriguez M, 2014, pág. 26**) menciona que:

En general, se conoce como cartera vencida a los créditos no liquidados en su vencimiento. En términos estrictamente contables, la categoría de cartera vencida se aplica a “los documentos de cartera de créditos que no fueron pagados en las fechas de vencimiento.”

Para las instituciones bancarias, el término de cartera vencida significa “el conjunto de cuentas por cobrar no liquidadas al vencimiento de su plazo por parte de sus clientes”

Para los deudores (empresas y familias) cartera vencida significa la deuda contraída con un banco que no ha sido saldada al vencimiento de la misma.

La mayoría de la información estadística interpreta a la cartera vencida como la deuda del cliente, derivada de operaciones crediticias o de inversión que por una u otra razón no generaron los ingresos necesarios para cubrir los financiamientos otorgados.

MOROSIDAD

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Créditos impagados}}{\text{Total de créditos.}}$$

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

1. **Riesgo normal:** aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.
2. **Riesgo Subestándar:** aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.
3. **Riesgo Dudoso:** son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).
4. **Riesgo Fallido:** son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados. (eduFinet, 2014, pág. 1)

CLASIFICACIÓN

- **Por vencer**

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 1) indica que

Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

Los créditos que deban ser cancelados mediante cánones, cuotas o la porción del capital que forma parte de los dividendos, se registrarán según la maduración de cada canon, cuota o cuota de dividendo. Cuando exista una porción del capital de estos créditos, vencida hasta 60, 30 o 15 días, según sea el caso, dicha porción se transferirá a cartera vencida y simultáneamente el resto del capital del crédito pasará a cartera que no devenga intereses, respetando las condiciones de maduración del crédito. Estas operaciones registradas en tal cuenta no generarán intereses. Igualmente, cuando existan, cánones, cuotas o cuotas de dividendos de

los créditos registrados en cartera que no devenga intereses, vencidos por más de quince, treinta o sesenta días, según sea el caso, dichos cánones, cuotas o cuotas de dividendos se transferirán a cartera vencida.

ELEMENTO	GRUPO
1 ACTIVO	14 CARTERAS DE CRÉDITOS

Tabla N° 7 Por vencer

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 1)

ELEMENTO	GRUPO	CUENTAS	SUBCUENTAS
1 ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1401 CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL POR VENCER	140105 De 1 a 30 días
			140110 De 31 a 90 días
			140115 De 91 a 180 días
			140120 De 181 a 360 días
			140125 De más de 360 días

Tabla N° 8 Cartera de crédito comercial por vencer

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 1)

Los créditos comerciales podrán ser cancelados a su vencimiento o periódicamente, por medios de cuotas de amortización.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxima el vencimiento de cada operación, canon, cuota o porción del capital que forma parte de los dividendos.

Los créditos otorgados a otras instituciones financieras se registrarán en esta cuenta siempre y cuando el plazo de dichos créditos sea mayor a 30 días, caso contrario se registrarán en la cuenta 120110 "Operaciones interbancarias- Otras instituciones del sistema financiero".

El registro de las operaciones de cartera comprada se hará el valor de adquisición. En caso que se presenten diferencias entre el valor nominal de los créditos adquiridos y el valor desembolsado, tales diferencias se controlarán extracontablemente como descuentos o primas en compra de cartera. Las primas o descuentos en la adquisición de cartera serán devengados en forma lineal, en función del plazo de cada operación con contrapartida a las respectivas cuentas de resultados. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 2)**

Dinámica

DÉBITOS	CRÉDITOS
1. Por el valor del sobregiro ocasional concedido.	1. Por abono o cancelación total de las diferentes operaciones de crédito.
2. Por el valor de los desembolsos efectuados al cliente por las	2. Por el valor nominal de los documentos comprados, al momento

operaciones en sus diferentes modalidades, aprobadas.	de su venta o devolución, debidamente cancelados.
3. Por la transferencia desde la cuenta 1201 “Operaciones Interbancarias-Fondos interbancarios vendidos” cuando los fondos no han sido recuperados a su vencimiento y se instrumenta con la documentación apropiada.	3. Por la transferencia a las cuentas 1409 “Cartera de créditos comercial refinanciada por vencer”, 1417 “Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer”.

Tabla N° 9 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 1)

Cartera de crédito de consumo por vencer

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de consumo, de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El tipo de operaciones que se podrán incluir en esta cuenta son; sobregiros, préstamos, arrendamiento financiero cartera comprada, cartera por riesgo compartido, ventas con pacto de recompra. Adicionalmente se registrarán todas las operaciones efectuadas a través del sistema de tarjetas de créditos a personas naturales, se considerarán créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

Estos créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o periódicamente, por medio de cuotas de amortización.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxime el vencimiento de cada operación, canon o cuota. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)**

Elemento	Grupo	Cuentas	Subcuentas
ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1402 CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR VENCER	140205 De 1 a 30 días 140210 De 31 a 90 días 140215 De 91 a 180 días 140220 De 181 a 360 días 140225 De más de 360 días

Tabla N° 10 Cartera de crédito de consumo por vencer

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Dinámica

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor del sobregiro ocasional concedido. 2. Por el valor de los desembolsos efectuados a los clientes por la operaciones aprobadas. 3. Por la transferencia de la cuenta 2001 “Fondos interbancarios vendidos” cuando los fondos no han sido recuperados a su vencimiento y se instrumenta con la documentación apropiada. 4. Por el valor nominal del contrato de arrendamiento financiero. 5. Por el valor de adquisición de la cartera de créditos comprada por la entidad. 6. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las operaciones, cuotas, porción del capital que forma parte de los dividendos o cánones 7. Por el valor de las operaciones contingentes y aceptaciones pagadas por la entidad por cuenta de clientes. 8. Por la restitución a la cartera por vencer luego de regularizada la situación de morosidad superior a 3 días. 9. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las operaciones, cuotas, porción del capital que forma parte de los dividendos o cánones. 10. Por el valor proporcional de los descuentos en cartera comprada devengados mensualmente de acuerdo al plazo de las operaciones, con crédito a la subcuenta 510435 “Descuentos en cartera comprada”. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por abono o cancelación total de las operaciones de crédito de consumo. 2. Por el valor de adquisición de los documentos comprados el momento de su venta o devolución, debidamente cancelados. 3. Por la transferencia a las cuentas 1410 “Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer”, 1418 “Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer”. 4. Por la transferencia a la cuenta 1426 “Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses”. 5. Por la transferencia a la cuenta 1450 “Cartera de créditos de consumo vencida” cuando haya transcurrido más de 15 días a partir del día del vencimiento original. 6. Por el valor de los cánones cobrados anticipadamente. 7. Por abono o cancelación total de las diferentes modalidades de créditos a tarjeta habientes. 8. Por el valor de los activos transferidos a la cuenta 190210 “Derechos fiduciarios- Cartera de crédito por vencer”.

Tabla N° 11 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Cartera de crédito de vivienda por vencer

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como de vivienda, de acuerdo con la norma de calificación de activos de riesgo expedida por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El criterio de calificación de los deudores por créditos para la vivienda es permanente.

Estos créditos se evaluarán en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, y la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adecuado, tanto por vencer, vencido y que no devenga intereses.

Este tipo de créditos se cancelan mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

Adicionalmente, incluye los créditos con garantía hipotecaria concedidos a personas naturales o jurídicas que desarrollen proyectos inmobiliarios; los concedidos a fideicomisos inmobiliarios, siempre que éstos tengan como finalidad la construcción de viviendas; los destinados a la adquisición de terrenos urbanizados destinados para construcción de vivienda; también se incluyen en esta categoría a los créditos otorgados para la adquisición de terrenos, siempre y cuando sea para construcción de vivienda propia; y, el monto de los préstamos hipotecarios con emisión de cédulas hipotecarias.

El monto de las cédulas de propia emisión recibidas por el banco en pago de capital de esta clase de préstamos, se acreditará de inmediato a esta cuenta con el débito correlativo a la subcuenta 270305 “Valores en circulación – Cédulas hipotecarias” y se considerarán fuera de circulación.

Las entidades autorizadas para titularizar cartera hipotecaria de vivienda registrarán en esta cuenta cartera hipotecaria comprada para efectuar el proceso de titularización. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 5)**

Elemento	Grupo	Cuentas	Subcuentas
1 ACTIVO	14 CARTERA DE CREDITOS	1403 CARTERA DE	140305 De 1 a 30 días
		CREDITOS DE	140310 De 31 a 90 días
		VIVIENDA POR	140315 De 91 a 180 días
		VENCER	140320 De 181 a 360 días
			140325 De más de 360 días

Tabla N° 12 Cartera de crédito de vivienda por vencer
Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Dinámica

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor de los desembolsos de principal efectuados por las operaciones de crédito de vivienda aprobados. 2. Por el valor de adquisición de la cartera hipotecaria comprada. 3. Por la restitución desde la cartera que no genera intereses a la cartera por vencer, luego de regularizada la situación de morosidad de la operación. 4. Por la transferencia entre subcuenta, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas, cánones o porción de capital que forma parte de los dividendos. 5. Por el valor proporcional de los descuentos devengados mensualmente en cartera comprada de acuerdo al plazo de las operaciones, con crédito a la subcuenta 510435 “Descuentos en cartera comprada”. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por los abonos y cancelaciones ordinarias y extraordinarias de principal efectuadas por los clientes de las operaciones, cuotas, cánones o porción del capital que forma parte de los dividendos. 2. Por la aplicación del seguro de desgravamen en los casos y condiciones que señalen los reglamentos respectivos. 3. Por el valor nominal de las cedulas hipotecarias de propia emisión recibidas en concepto de pago de capital de los préstamos hipotecarios de amortización gradual. 4. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo de remanente de las cuotas, cánones o porción del capital que forma parte de los dividendos.

Tabla N° 13 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 5)

Cartera de crédito de para la microempresa por vencer

Se registrarán en esta cuenta aquellos créditos que cumplan los requisitos para ser considerados como microcréditos, de acuerdo con las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, así como las operaciones que se otorguen a los microempresarias a través de tarjetas de crédito. Este tipo de créditos podrán ser cancelados a su vencimiento o mediante tablas de amortización con abonos en fechas previamente señaladas.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento, conforme transcurre el plazo y se aproxima el vencimiento de cada operación, cuota o porción del capital que forma parte del dividendo, y /o canon de arrendamiento mercantil. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 8)**

Elemento	Grupo	Cuentas	Subcuentas
1 ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1404 CARTERA DE CRÉDITOS PARA MICROEMPRESA VENCER	140405 De 1 a 30 días 140410 De 31 a 90 días 140415 De 91 a 180 días 140420 De 181 a 360 días 140425 De más de 360 días

Tabla N° 14 Cartera de crédito de para la microempresa por vencer

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Dinámica

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor de los desembolsos de principal efectuados por las operaciones de crédito aprobadas. 2. Por la restitución desde la cartera que no genera intereses a la cartera por vencer, luego de regularizada la situación de morosidad de la operación. 3. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas, cánones o dividendos. 4. Por el valor del principal en los consumos realizados a través del sistema de tarjetas de crédito a microempresarios, incluidos avances en efectivo, en las modalidades de crédito rotativo y diferido. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por los abonos y cancelaciones, ordinarias y extraordinarias, de principal efectuados por los clientes, de las operaciones, canon, cuota o porción del capital que forma parte del dividendo. 2. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas, cánones o dividendos. 3. Por la transferencia a las respectivas cuentas de cartera refinanciada y reestructurada. 4. Por la transferencia a las respectivas cuentas de cartera que no devengan intereses y cartera vencida. 5. Por el valor de los activos transferidos a la cuenta 190210 “Derechos fiduciarios-Cartera de créditos por vencer”. 6. Por abono o cancelación total de las diferentes modalidades de créditos a tarjeta habientes de la microempresa.

Tabla N° 15 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Cartera de crédito comercial refinanciada por vencer

Registra las operaciones comerciales que han sido sujetadas a procesos de refinanciación, en aplicación de las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Para el refinanciamiento de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero, al momento de instrumentar la operación, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que estén siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberá constar en el manual de crédito aprobado por el directorio de cada entidad. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 11)**

Elemento	Grupo	Cuentas	Subcuentas
1 ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1409 CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REFINANCIADA POR VENCER	140905 De 1 a 30 días 140910 De 31 a 90 días 140915 De 91 a 180 días 140920 De 181 a 360 días 140925 De más de 360 días.

Tabla N° 16 Cartera de crédito comercial refinanciada por vencer

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Dinámica

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor de la cartera refinanciada. 2. Por la restitución desde la cartera que no genera intereses a la cartera por vencer, luego de regularizada la situación de morosidad de la operación. 3. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas, cánones o porción del capital que forma parte del dividendo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por los abonos y cancelaciones ordinarias y extraordinarias efectuados por los clientes de la cuota o porción del capital que forma parte del dividendo. 2. Por la transferencia a la respectiva cuenta de cartera reestructurada. 3. Por la transferencia a la respectiva cuenta de cartera que no devenga intereses o cartera vencida, 4. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas, cánones o porción del capital que forma parte del dividendo. 5. Por el valor de los activos transferidos a la cuenta 190215 “Derecho fiduciarios-Cartera de créditos refinanciado por vencer”.

Tabla N° 17 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer

Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación. El traslado de la calificación de una operación reestructurada a la subsiguiente categoría de menor riesgo, procederá cuando el deudor haya efectuado el pago de por lo menos (3) cuotas o no haya presentado situaciones de falta de pago durante seis (6) meses, cualquiera sea menor.

Para la reestructura de créditos, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga con la institución del sistema financiero,

al momento de instrumentar la operación. Las líneas de crédito de las operaciones que hayan sido reestructuradas, quedarán insubsistentes, salvo casos excepcionales en que los flujos de pago para operaciones que están siendo atendidas con normalidad, sean independientes de las otras y en las que no se advierta razonablemente su eventual deterioro, este tipo de casos deberán constar en el manual de crédito aprobado por el directorio o el organismo que haga sus veces de cada entidad.

No podrá concederse más de una reestructuración para un mismo préstamo, salvo aprobación excepcional del directorio o del organismo que haga sus veces, previo informe favorable del área comercial y de la unidad de riesgos. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 17)**

Elemento	Grupo	Cuentas	Subcuentas
1 ACTIVO	14 CARTERA DE CREDITOS	1417 CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL REESTRUCTURADA POR VENCER	141705 De 1 a 30 días 141710 De 31 a 90 días 141715 De 91 a 180 días 141720 De 181 a 360 días 141725 De más de 360 días

Tabla N° 18 Cartera de créditos comercial reestructurada por vencer

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Dinámica

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor de la cartera reestructurada. 2. Por la restitución desde la cartera que no genera intereses a la cartera por vencer, luego de regularizada la situación de morosidad de la operación. 3. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas, cánones o porción del capital que forma parte del dividendo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por los abonos y cancelaciones ordinarias y extraordinarias efectuadas por los clientes de la cuota o porción del capital que forma parte del dividendo. 2. Por la transferencia entre subcuentas, conforme transcurre el plazo remanente de las cuotas, cánones o porción del capital que forma parte del dividendo. 3. Por la transferencia a la respectiva cuenta de cartera que no devenga intereses o a cartera vencida. 4. Por el valor de los activos transferidos a la cuenta 190220 “Derechos fiduciarios-Cartera de créditos reestructurado por vencer”.

Tabla N° 19 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Vencida

Según(Cabrera, 2011, pág. 1)menciona que:

“Registra los créditos, en todas sus modalidades que no hubieren sido canceladas dentro de los plazos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la SBS y de la Junta Bancaria.”

Cartera de crédito comercial vencida

Registra los créditos, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los plazos establecidos en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de clientes que no se hayan recuperado.

Las entidades controladas deben realizar reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, en función de los días que se mantienen cada porción del capital de una cuota, dividiendo o canon como vencida (morosidad).

Los valores por vencer registrados como carera que no devengan intereses, deben ser reclasificados a cartera vencida cuando no han sido recaudadas dentro de los días determinados en la disposición normativa vigente, posteriores a la fecha de vencimiento.

La totalidad de las porciones de principal de las cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos y cánones de arrendamiento mercantil registrados en cartera por vencer o en cartera que no devenga intereses, se reclasificarán a cartera vencida de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, i en el momento en que el respectivo contrato de crédito lo establezca, lo que ocurra primero. (**Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, págs. 27-28**)

Elemento	Grupo	Cuentas	Subcuentas
1 ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1449 Cartera de créditos comercial vencida 1450 Cartera de créditos de consumo vencida 1451 Cartera de créditos de vivienda vencida 1452 Cartera de créditos para la microempresa vencida 1453 Cartera de crédito educativo vencida 1454 Cartera de créditos de inversión pública vencida 1457 Cartera de créditos comercial refinanciada vencida 1458 Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida 1459 Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida 1460 Cartera de créditos para la microempresa	

		refinanciada vencida 1461 Cartera de créditos educativo refinanciada vencida 1462 Cartera de créditos de inversión pública refinanciada vencida 1465 Cartera de créditos comercial reestructurada vencida 1466 Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida 1467 Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida 1468 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida 1469 Cartera de créditos educativo reestructurada vencida 1470 Cartera de créditos de inversión pública reestructurada vencida	
--	--	--	--

Tabla N° 20 Cartera de crédito comercial vencida

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Dinámica

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor de los préstamos y de las correspondientes porciones de principal de las cuotas o dividendos vencidos y de los cánones. 2. Por el valor vencido del riesgo asumido en las operaciones de carera adquiridas en subasta pública y sujetas a un contrato de riesgo compartido. 3. Por la transferencia entre subcuentas conforme se incrementa el período de morosidad de los préstamos y de las correspondientes porciones de capital de las cuotas, porción de capital que forma parte del dividendo o cánones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por abono o cancelación por parte del cliente. 2. Por la transferencia entre subcuentas conforme se incrementa el período de morosidad de la primera cuota, canon o porción del capital que forma parte del dividendo vencido. 3. Por la reestructuración de la operación. 4. Por castigo de los valores considerados incobrables, de acuerdo a los establecido por la Superintendencia de Bancos y seguros. 5. Por el valor de los activos transferidos a la cuenta 190220 “Derechos fiduciarios- Cartera de créditos vencida”.

Tabla N° 21 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Cartera comercial que no devenga intereses

Registra el valor de los créditos que por mantener valores, cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos y cánones de arrendamiento vencidos por más del plazo determinado en la normativa expedita por la Superintendencia de Bancos y Seguros, dejan de devengar intereses e ingresos. Adicionalmente registrará la porción del capital de los créditos directos, cuotas y dividendos de préstamos y los cánones de arrendamiento mercantil por vencer que por efecto de encontrarse calificados de dudoso recaudo o pérdida dejan de devengar intereses e ingresos.

Una vez que un crédito o canon de arrendamiento mercantil se transfiere a carera vencida todos los valores restantes por vencer, en el plazo determinado en la normativa legal vigente, o para el caso de créditos otorgados con períodos de gracia, cuyos dividendos estén conformados exclusivamente por interés, y dos dividendos estuvieren impagos, se reclasificarán a carera que no devenga intereses en la subcuenta correspondiente al rango del vencimiento futuro de cada cuota, porción del capital que forma parte del dividendo o canon (maduración). Las entidades controladas deben realizar reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, conforme se acerca la fecha de vencimiento de cada cuota, o porción del capital que forma parte del dividendo o canon (maduración).

La totalidad de las cuotas o porción del capital que forma parte del dividendo y cánones de arrendamiento mercantil registrados en carera que no devenga intereses se reclasificarán a carera vencida de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente o en el momento en que el respectivo contrato de crédito lo establezca, lo que ocurra primero. (**Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, págs. 24-25**)

Elemento	Grupo	Cuentas
1 ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1425 Cartera de créditos comercial que no devenga intereses 1426 Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses 1427 Cartera de créditos de vivienda que no devenga intereses 1428 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses 1429 Cartera de créditos educativo que no devenga intereses 1430 Cartera de créditos de inversión pública que no devenga intereses 1433 Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses 1434 Cartera de créditos de consumo refinanciado que no devenga intereses 1435 Cartera de créditos de vivienda refinanciada que no devenga intereses 1436 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses 1437 Cartera de créditos educativo refinanciada que no devenga intereses 1438 Cartera de créditos de inversión pública refinanciada que no devenga intereses 1441 Cartera de créditos comercial reestructurada que no devenga intereses 1442 Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses 1443 Cartera de créditos de vivienda reestructurada que no devenga

		intereses
		1444 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses
		1445 Cartera de créditos educativo reestructurada que no devenga intereses
		1446 Cartera de créditos de inversión pública reestructurada que no devenga intereses

Tabla N° 22 Cartera comercial que no devenga intereses
Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Dinámica

Débitos	Créditos
1. Por la transferencia desde cartera por vencer al cumplirse las condiciones previstas.	1. Por el pago de los valores, cuotas, cánones o porción del capital que forma parte del dividendo.
2. Por el valor que no devenga interese del riesgo asumido en las operaciones de cartera adquiridas en subasta pública y sujeta a un contrato de riesgo compartido.	2. Por la cancelación total de la operación.
3. Por la transferencia entre subcuentas, dependiendo del rango de vencimiento de cada operación, cuota, canon o porción del capital que forman parte del dividendo.	3. Por el refinanciamiento o reestructuración de la operación.
	4. Por la restitución a cartera por vencer luego de regularizada la situación de morosidad; o, por la reclasificación del riesgo a categoría diferente a dudoso recaudo o pérdida, de las operaciones por vencer.

Tabla N° 23 Dinámica
Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)

Cartera vencida, Cartera refinanciada vencida, Cartera reestructurada vencida

Cartera Vencida

Se considera como cartera vencida, aquellos créditos que tienen mora de más de noventa días de una cuota o del saldo de capital e interés, lo que ocasionará que el saldo de capital se clasifique en cartera vencida. Los intereses provisionados y los que en el futuro se devenguen se controlarán en las cuentas de orden, siempre que exista morosidad. **(Banco central, 2015, pág. 1)**

Cartera refinanciada

Se entiende por crédito refinanciado el otorgamiento por un banco para cancelar, total o parcialmente, otra u otras obligaciones de la misma entidad. Para efecto de determinar la categoría de riesgo de un deudor, no se consideraran refinanciamiento, cuando se trate de la consolidación de deudas que no hayan tenido mora en los últimos tres meses. **(Banco central, 2015, pág. 1)**

Cartera reestructurada vencida

En esta cuenta se registran los créditos reprogramados o reestructurados cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no hayan sido cancelados íntegramente a la entidad hasta los 30 días contados desde la fecha de vencimiento. Para este efecto, la fecha efectiva de contabilización en esta cuenta es el día de 31, de incumplimiento en el cronograma de pagos. (**Autoridad de supervisión del sistema financiero, 2015, pág. 36**)

Elemento	Grupo	Cuentas
I ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1449 Cartera de créditos comercial vencida 1450 Cartera de créditos de consumo vencida 1451 Cartera de créditos de vivienda vencida 1452 Cartera de créditos para la microempresa vencida 1453 Cartera de créditos educativo vencida 1454 Cartera de créditos de inversión pública vencida 1457 Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses vencida 1458 Cartera de créditos de consumo refinanciado vencido 1459 Cartera de créditos de vivienda refinanciada vencida 1460 Cartera de créditos para la microempresa vencida 1461 Cartera de créditos educativo refinanciada vencido 1462 Cartera de créditos de inversión pública refinanciada vencida 1465 Cartera de créditos comercial reestructurada vencida 1466 Cartera de créditos de consumo reestructurada vencido 1467 Cartera de créditos de vivienda reestructurada vencida 1468 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida 1469 Cartera de créditos educativo reestructurada vencida 1470 Cartera de créditos de inversión pública reestructurada vencida

Tabla N° 24 Cartera vencida, Cartera refinanciada vencida, Cartera reestructurada vencida

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 5)

Dinámica

Débitos	Créditos
1. Por el valor de los préstamos y de las correspondientes porciones de principal de las cuotas o dividendos vencidos y de los cánones. 2. Por el valor del riesgo asumido en las operaciones de cartera adquiridas en subasta pública y sujetas a un a un contrato de riesgo compartido. 3. Por la transferencia entre subcuentas conforme se incrementa el periodo de morosidad de los préstamos y de las correspondientes porciones de capital de	1. Por abono o cancelación por parte del cliente. 2. Por la transferencia entre subcuentas conforme se incrementa el periodo de morosidad de la primera cuota, canon o porción del capital que forma parte del dividendo vencido. 3. Por la reestructuración de la operación. 4. Por castigo de los valores considerados incobrables, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

las cuotas, porción del capital que forma parte del dividendo o cánones.	5. Por el valor de los activos transferidos a la cuenta 1900220, “Derechos fiduciarios – cartera de créditos vencida”.
--	--

Tabla N° 25 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 5)

Provisiones

Es una cuenta de valuación del activo de naturaleza acreedora que registra las provisiones que se constituirán de conformidad con las normas de calificación de activos de riesgo expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para cada clase y categoría de crédito. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 4)**

Elemento	Grupo	Cuentas	Subcuentas
I ACTIVO	14 CARTERA DE CRÉDITOS	1499 (PROVISIÓN PARA CREDITOS INCOBRABLES)	1499 (Provisión para créditos incobrables) 149905 (Cartera de crédito comercial) 149910 (Cartera de crédito de consumo) 149915 (Cartera de crédito de vivienda) 149920 (Cartera de crédito para la microempresa) 149925 (Cartera educativo) 149930 (Cartera de crédito para la microempresa) 149945 Cartera de crédito refinanciado) 149950 (Cartera de créditos reestructurado) 149990 (Provisión general para cartera de créditos)

Tabla N° 26 Provisiones

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 6)

Dinámica

Débitos	Créditos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por el valor de los castigos debidamente autorizados. 2. Por la reversión de provisiones con crédito a la cuenta 4402 “Provisiones – Cartera de créditos” cuando corresponda al mismo ejercicio económico o a la subcuenta 560410 “Recuperación de activos financieros – Reversión de provisiones”, cuando corresponden a ejercicios diferentes. 3. Por reclasificación a otras cuentas de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Por las provisiones constituidas estimadas por la comisión especial de calificaciones de activos de riesgo. 2. Por la provisión constituida por la entidad. 3. Por las provisiones constituidas recomendadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros o auditoría externa. 4. Por el valor de la provisión de la totalidad de los intereses provenientes de operaciones de crédito refinanciadas

<p>provisión para créditos incobrables.</p> <p>4. Por la reversión de la provisión de los intereses provenientes de las operaciones de créditos refinanciados, cuando estos han sido recuperados, con contrapartida a la cuenta 4402 “Provisiones – Cartera de créditos” cuando corresponda al mismo ejercicio económico o a la cuenta 560410 “Reversión de provisiones” cuando la provisión fue constituida en ejercicios anteriores.</p>	<p>previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros.</p>
--	--

Tabla N° 27 Dinámica

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2011, pág. 6)

EVALUACIÓN

Según(Acción In Sight, 2008, pág. 1)menciona que:

“Es un proceso que mide como han sido empleados los recursos de las instituciones, posibilitando la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas propuestas. Se aplica antes, durante, y después de las actividades desarrolladas.”

Evaluación

Fallas en la aplicación correcta de la metodología de crédito como: El monto del crédito sobrepasa la capacidad del negocio o los clientes presentan sobreendeudamiento; cliente tiene malas referencias o actitud negativa hacia el pago puntual; no se verifica la consistencia de la información o no existe control de la documentación; carencia de políticas claras para la renovación de créditos. Falta de herramientas para el análisis y control del riesgo; herramientas que permitirían mayor entendimiento de la probabilidad de no pago del cliente, identificando las causas en el entorno que podrán afectar la recuperación de un crédito desembolsado y alertar a la alta gerencia acerca de los múltiples eventos asociados con un débil identificación de los riesgos operacionales (fraudes, deficiente infraestructura, contradicciones y vacíos en los procesos, etc.).

Resultados

En referencia a (GestioPolis.com, 2001, pág. 1) indica que:

Se miden mediante métodos de evaluación del riesgo crediticio mediante el método CAMEL, o PERLAS

CAMEL

El método de evaluación CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning y Liquidity), consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales: Capital, activos, manejo gerencial, estado de utilidad y liquidez. Dicha evaluación es utilizada principalmente en el sector financiero para hacer mediciones de riesgo corporativo.

Fue un método adoptado por los entes reguladores de la Banca Norteamericana, con el fin de evaluar la solidez financiera y gerencial de las principales entidades comerciales de los Estados Unidos.

Generalmente para llevar a cabo una evaluación tipo CAMEL se requiere la siguiente información:

- Estados financieros;
- Presupuestos y proyecciones de flujo de efectivo;
- Tablas de amortización de cartera;
- Fuente de financiamiento;
- Información relativa a la junta de directores;
- Operaciones/patrones de personal;
- Información macro económica.

Los estados financieros constituyen la base del análisis cuantitativo que realiza CAMEL. Se precisa que las empresas presenten estados financieros debidamente auditados, correspondiente a los últimos tres años, así como estados interinos para el último período de 12 meses. Los demás materiales requeridos proporcionan información de planificación y muestran la evolución que han tenido la institución. Estos documentos demuestran a los analistas de CAMEL el nivel y estructura de las operaciones de préstamo.

PERLAS

En referencia a(Molina, 2015, pág. 29)indica que:

El sistema de monitoreo PERLAS es un conjunto de varios ratios financieros que tiene como propósito de medir tanto sus componentes individuales como el sistema entero. La palabra PERLAS proviene de las iniciales de las áreas claves en la operatividad de las cooperativas de ahorro y crédito como son:

- Protección
- Estructura financiera eficaz
- Rendimiento y costos (tasas)

- Liquidez
- Activos (calidad de activos)
- Señales de crecimiento

A largo plazo

Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga intereses.

Según indica que (Egas, 2014, pág. 3) indica que:

La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencida hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga intereses.

De corto plazo

“La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos.” (Egas, 2014, pág. 3)

La cartera vencida de corto y largo plazo con reclasificaciones de cartera.

POLÍTICAS DE LA CARTERA VENCIDA

Según (Espino, 2014, pág. 1) indica que:

- **Reconocimiento**

El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.

- **Aceptación**

Una vez logrado lo anterior, como Gestores Efectivos debemos lograr la aceptación de la cuenta por parte de nuestro cliente. Si la cuenta se encuentra sumamente morosa puede ser que el cliente nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es importantísimo, conseguir que el cliente indique que está dispuesto a pagar.

- **Importe**

Importantísimo es el hecho de contar con una saldo correcto y bien documentado, ya que si le presentamos al cliente un saldo equivocado, le

estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro.

- **Tiempo**

Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin comprometerse al mismo:

- **Ejecución y seguimiento**

Ya que logremos lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría negar a proporcionarlo, pues argumentaría que si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo.

CARACTERÍSTICAS

Cobranza Difícil

Clientes morosos:

Es importante convertir este proceso de cobranza en una negociación, para lo cual es importante tener un amplio reconocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos cliente, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la negociación.

Actitudes ante las objeciones

- Acepte de la mejor forma las objeciones
- Admita la lógica de las objeciones
- Nunca eluda la objeción
- Aísle y separe cada una de las objeciones.
- Entienda el significado antes de contestarlas
- No tema decir que no sabe u que resolverá después
- Nunca se pase de listo
- Sea concreto y conciso cuando responda
- Nunca manifieste temor
- Sea sincero
- Jamás pierda la paciencia
- Nunca se burle del cliente.

Es necesario que entendamos que el éxito en la cobranza depende de nuestras actitudes, la comprensión y el conocimiento que tengamos de nuestro cliente.

Así, los exponentes recomiendan lo siguiente:

- Para minimizar el riesgo de tener cuentas incobrables, antes de conceder un crédito, efectúa una investigación del solicitante para tener referencia de su capacidad de pago a través de su historial crediticio, de su situación financiera mediante indicadores financieros de liquidez, estabilidad, actividad y rentabilidad.
- Establece y documenta los procedimientos para recuperación de la cartera, así como las políticas de cobro de forma que puedas monitorear, evaluar y tomar acciones correctivas respecto del trabajo de gestión de cobranza.
- El personal de cobranza debe ser seleccionado en función del perfil para ese tipo de puestos, se requiere gente con carácter decisivo, con iniciativa, orientada a objetivos, con capacidad negociadora y crear relaciones interpersonales abiertas.
- Mantente abierto a casos donde el cliente pasa por una falta de liquidez temporal, trata de ser flexible en casos como estos. **(Pymempresario, 2012, pág. 1)**

FACTORES DE MEDICIÓN DE MEDICIÓN Y RIESGO

Según **(Lara Haro, 2005, pág. 172)** menciona que:

Para determinar el mejor modelo que calcule la probabilidad de incumplimiento en la cartera crediticia de un banco, por ejemplo, es necesario realizar lo siguiente:

- Agrupar la cartera crediticia por tipo de créditos homogéneos.
- Definir una muestra significativa para cada grupo, tanto de empresas que estén cumpliendo con sus compromisos crediticios, como de aquellos que se encuentren en cartera vencida.
- Calcular las 22 razones financieras propuestas por Altman en la muestra de empresas escogida.
- Realizar las simulaciones del modelo Probit o Logit (el que ajuste mejor) en el E-views u otro paquete de cómputo similar.
- Determinar el mejor modelo, que tenga un buen ajuste (coeficiente de determinación alto), el menor error de dispersión y someterlo a pruebas econométricas de multicolinealidad, heteroscedasticidad y autocorrelación serial.

ÍNDICES

Consideraciones para el cómputo de los ratios financieros:

Traspaso a cartera vencida.

Según(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014, pág. 1)menciona que:

La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga intereses.

Mediante Resolución No. SBS-2002-0297 de 29 de abril de 2002, la Superintendencia de Bancos, conforme consta en la el Art. 9, dispuso la vigencia a partir del 1 de julio de 2002, del actual Catálogo Único de Cuentas.

En los casos de indicadores que relacionan flujos con saldos o viceversa para el cómputo de indicador (en los meses de enero a noviembre) se estima el flujo anual, se divide para el número del mes del informe y se multiplica por 12.

INDICES DE MOROSIDAD

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Se lo realiza según categoría de cartera. Ejemplo:

$$\text{MorosidadCarteraComercial} = \frac{\text{Cartera improductiva comercial}}{\text{Cartera bruta Comercial}}$$

Morosidad Bruta Total.-

Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

Un menor valor de este índice, reflejan una mejor situación de la entidad.(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014, pág. 3)

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Criterio	Índice de solvencia	Índice de liquidez	Rentabilidad ROE	Criterio	Manejo administrativo	Criterio	Índice de morosidad
Alto	>20%	> 43%	>13 %	Muy buen	> 148%	Alto	>7%
Medio	> 10.5% - < 20%	>10% - <43%	>1% - <13%	Buen	> 100% - <148%	Medio	>4% - <7%
Bajo	< 10.5%	< 10%	< 1%	Por debajo del nivel aceptado	< 100%	Bajo	<4%

Tabla N° 28 Indicadores Financieros
Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2015, pág. 32)

Se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

Cartera de Crédito Bruta.- Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014, pág. 2)**

$$\begin{aligned} \text{Cartera Bruta} &= \text{Cartera de Créditos por Vencer} \\ &+ \text{Cartera de Créditos Reestructurada por Vencer} \\ &+ \text{Cartera de Créditos que no devenga intereses} \\ &+ \text{Cartera de Créditos refianciada que no devenga intereses} \\ &+ \text{Cartera de Créditos Reestructurada que no devenga intereses} \\ &+ \text{Cartera de Créditos Vencida} \\ &+ \text{Cartera de Créditos Reestructurada Vencida} \end{aligned}$$

Cartera de Crédito Neta.- Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014, pág. 3)**

$$\text{Cartera Neta} = \text{Cartera bruta} - \text{provisiones para Créditos Incobrables}$$

Cartera Improductiva.- Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos. Se realiza según el tipo de cartera: comercial, consumo, vivienda y microempresa. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014, pág. 3)**

$$\begin{aligned} \text{Cartera Improductiva} &= \text{Cartera de créditos que no devenga intereses} \\ &+ \text{Cartera de créditos Reestructurada que no devenga intereses} \\ &+ \text{Cartera de crédito Vencida} \\ &+ \text{Cartera de Créditos Reestructurada Vencida} \end{aligned}$$

Cobertura de Provisiones para la Cartera Improductiva-

Es una cuenta de valuación del activo que registra las provisiones que se constituirán de conformidad con las normas de calificación de activos de riesgo expedidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, para cada clase y categoría de crédito. **(Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014, pág. 4)**

$$\text{Cobertura de Provisión para Cartera Improductiva} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera de Crédito Improductiva} + \text{cartera reestructuradas que no devenga interés} + \text{cartera vencida} + \text{cartera reestructurada}}$$

Vulnerabilidad del Patrimonio

Es el patrimonio prudente y adecuado que reflejen los riesgos que asume. Estos son planteados en el contexto de la situación macroeconómica y de los mercados donde la institución financiera opera. **(Montero Guamán, 2014, pág. 4)**

$$\text{Vulnerabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Supra ordenación Conceptual**

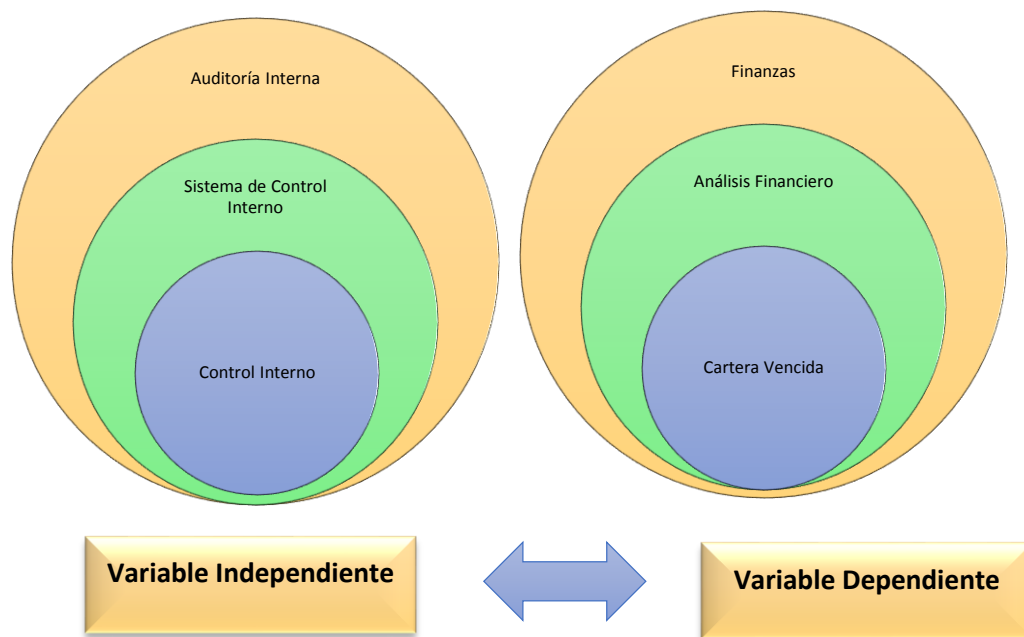


Gráfico N° 7 Supra ordenación Conceptual
Elaborado por: Verdesoto N, (2015)

- **Infra ordenación Conceptual: Variable Independiente**

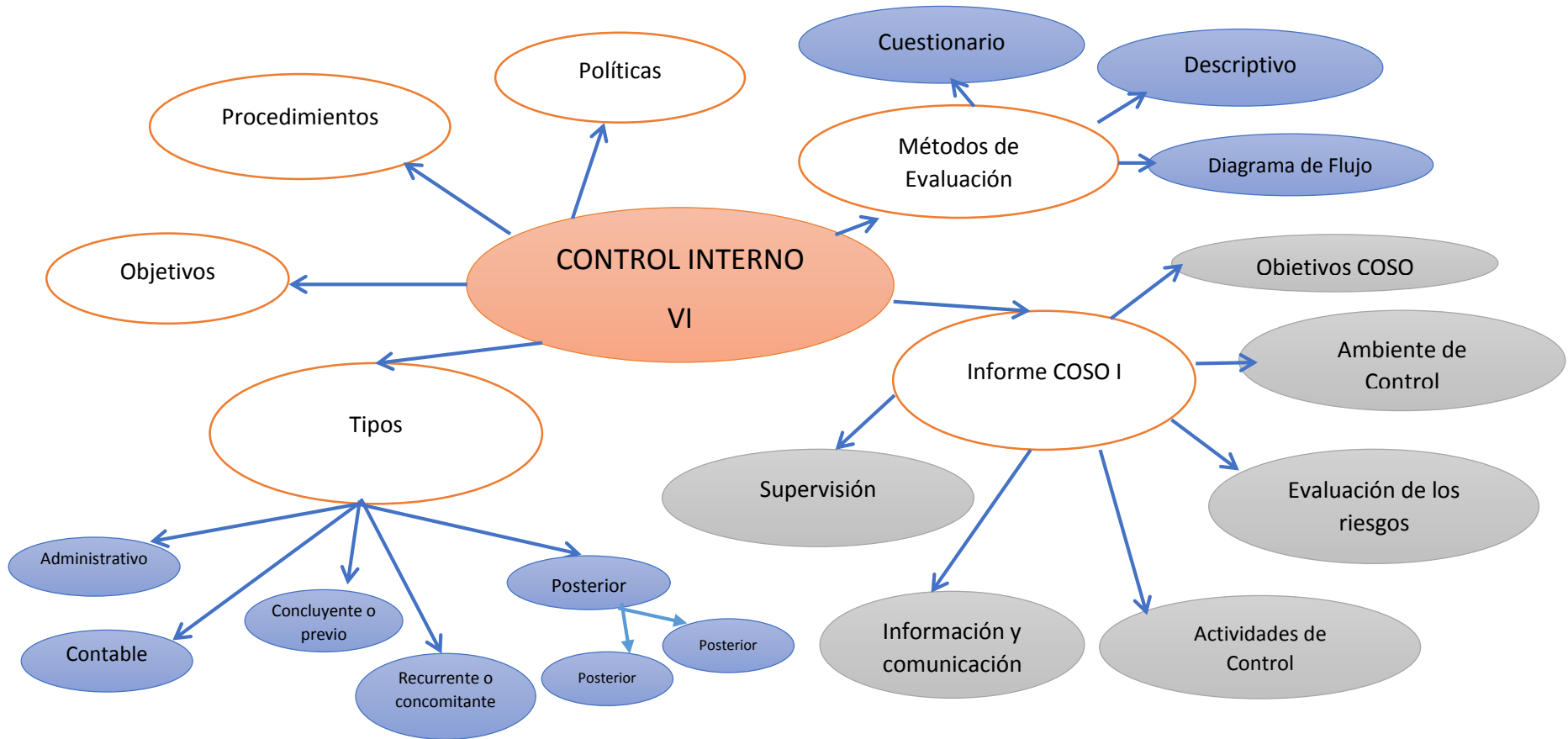


Gráfico N° 8 Infra ordenación Conceptual: Variable Independiente
 Elaborado por: Verdesoto N, (2015)

• **Infra ordenación Conceptual-Variable Dependiente**

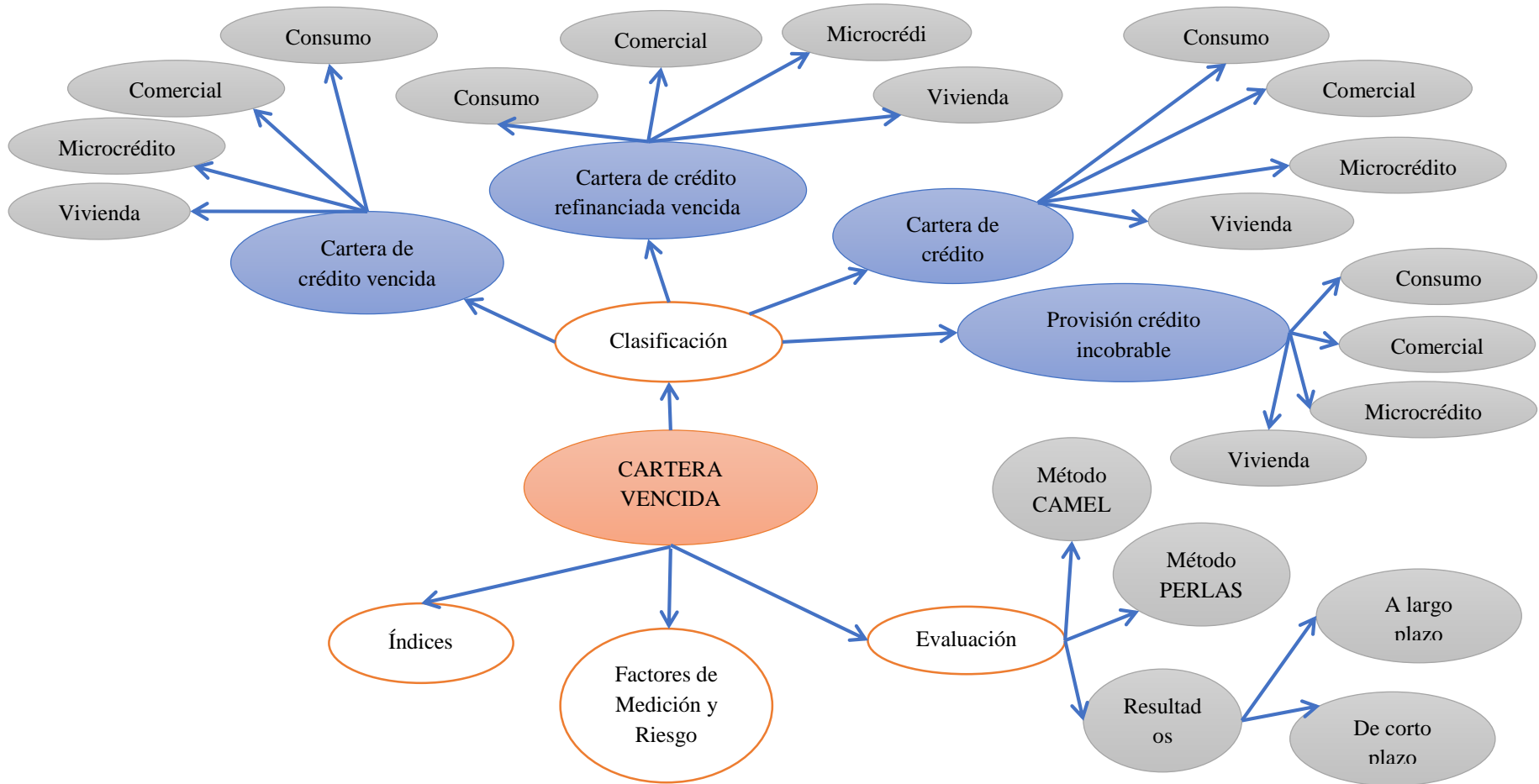


Gráfico N° 9 Infra ordenación Conceptual-Variable Dependiente
 Elaborado por: Verdesoto N, (2015)

2.4 Preguntas Directrices

- ¿Se ha efectuado algún análisis del control interno y la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oscus” Ltda., en el primer semestre del año 2015?
- ¿Se ha evaluado el control interno en el departamento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda?
- ¿Se ha efectuado un seguimiento de los objetivos organizacionales, para verificar el cumplimiento de los mismos?
- ¿Se ha evaluado el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., en el primer semestre del año 2015 con el fin de cuantificar el porcentaje del riesgo crediticio?

2.5 Hipótesis

El control interno incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Modalidad, enfoque y nivel de la investigación

Modalidad Básica de la Investigación

El trabajo de investigación se basará en una investigación de campo y una investigación documental, porque la investigación será efectuada en el lugar de los hechos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., además servirá para obtener la evidencia de la fuente para corroborar el estudio del problema.

Investigación de campo

Según (Arias, 2012, pág. 31) indica que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

En esta investigación se basó una Investigación de Campo ya que se desarrolló por medio de encuestas, fichas técnicas, aplicadas a los socios ahorristas, Directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Investigación Bibliográfica Documental

Según (Stracuzzi & Martins,, 2006, pág. 91) define que:

“La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia.²

El presente trabajo se basa en una Investigación Bibliográfica ya que se utilizó libros, documentos escritos referentes al tema e información obtenida en distintas direcciones electrónicas.

- **Nivel o tipo de investigación**

Investigación Explorativa

Según (Arias, 2012, pág. 23) expresa que:

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

Con el presente trabajo Investigativo se llegó a un nivel exploratorio, ya que nos permite indagar, ampliar sobre el tema seleccionado que es el Control Interno y Cartera Vencida, y así poder dar alguna solución mediante la hipótesis planteada anteriormente.

Investigación Descriptiva

En referencia a (Sabino, 1986, pág. 51) define que:

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Se llegó a una Investigación descriptiva por medio de la relación de las variables y los objetos a estudiar, por lo que se aplicó estadística descriptiva para estimar el problema y las herramientas utilizadas que para ellos fueron encuestas aplicadas a la población en estudio.

3.2. Población, muestra, unidad de investigación

Población

Según (Arias, 2012, pág. 81) define que:

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes por los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio.”

La población a Investigar son las personas que laboran actualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda (Matriz), mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno y la otra población que está compuesta por los documentos que se van a analizar como son los Estados Financieros mensuales desde Enero a Diciembre del año 2015.

NÓMINA ÁREA DE CRÉDITOS			
1	BARRERA VILLEGAS MANUEL ALEJANDRO	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
2	CHAGLLA MASAQUIZA VICTOR GIOVANNY	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
3	LEON VALENCIA MONICA PAULINA	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
4	POZO SANCHEZ CHRISTIAN PAUL	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
5	ROMO GOMEZ FERNANDO PATRICIO	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
6	VARGAS VILLACIS NINFA SILVANA	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
7	YANEZ RUALES PABLO ROBERTO	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
8	ZAMBRANO FERNANDEZ ANGELA YESENIA	ASESOR DE CRÉDITO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
9	VALLE VINUEZA MIROSLAVA MARILU	ASISTENTE DE SUPERVISOR OPERATIVO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
10	LASLUIA LARA SILVIA VERONICA	ASISTENTE OPERATIVO DE NEGOCIOS	OFICINA OPERATIVA CENTRO
11	SOLIS JIMENEZ NINFA EILEEN	GERENTE OFIC. OPERT. UNO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
12	LOPEZ MOYA NELLY MARGARITA	SUPERVISOR OPERATIVO	OFICINA OPERATIVA CENTRO
13	AMAGUAÑA MORETA DIANA CAROLINA	AUDITOR 1	AUDITORIA INTERNA
14	COSQUILLO CHIDA SUSANA VERÓNICA	AUDITOR 1	AUDITORIA INTERNA
15	SALAS PROAÑO RITA ALEXANDRA	AUDITOR 1	AUDITORIA INTERNA
16	IBARRA LICTO CARMEN JACQUELINE	AUDITOR INTERNO	AUDITORIA INTERNA
17	ROMERO FREIRE LISBETH VERONICA	SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION	CONSEJO DE ADMINISTRACION
18	CHILUISA VILLEGAS GLORIA ELIZABETH	CONTADOR 1	CONTABILIDAD
19	GUTIERREZ CHAGCHA GLADYS CUMANDA	CONTADOR 1	CONTABILIDAD
20	LLAMUCA CISNEROS SYNTIA LIZBETH	CONTADOR 1	CONTABILIDAD
21	SILVA LUNA CECILIA JEANETTE	CONTADOR 1	CONTABILIDAD
22	PARRA COBA MONICA PAULINA	CONTADOR 2	CONTABILIDAD
23	PIÑUELA FREIRE IMELDA PAULINA	CONTADOR 3	CONTABILIDAD
24	REVELO ROSAS MARIA ANTONIETA	CONTADOR GENERAL	CONTABILIDAD
25	OLIVAREZ RUIZ BERTHA LORENA	ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
26	SEGOVIA VILLALBA JEANETH	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO

	ALEXANDRA		
27	BOSQUEZ ARIAS SANDRA GUADALUPE	ASESOR DE ATENCION AL CLIENTE	GERENCIA
28	SILVA GOMEZ TANNIA CONSUELO	ASISTENTE EJECUTIVA DE GERENCIA GENERAL	GERENCIA
29	JIMENEZ ESPIN MARIA VERONICA	ANALISTA JURIDICO	JURIDICO
30	NARANJO MORA MARIA EUGENIA	ANALISTA JURIDICO	JURIDICO
31	NORIEGA FIALLOS CECILIA ELIZABETH	ANALISTA JURIDICO	JURIDICO
32	RIVERA ALVAREZ VICTOR JAVIER	ANALISTA JURIDICO	JURIDICO
33	VASCONEZ ALARCON JOSE MIGUEL	ANALISTA DE OPERACIONES	OPERACIONES
34	LOGROÑO BAUTISTA DIANA MARICELA	ASIS. DE ARCHIVO SOCIOS/CLIENTES	OPERACIONES
35	MENA GALARZA LUCIA GABRIELA	ASIS. DE ARCHIVO SOCIOS/CLIENTES	OPERACIONES
36	ESCOBAR MUÑOZ CARLOS JAVIER	ASISTENTE DE ARCHIVO GENERAL	OPERACIONES
37	LALALEO ECHEVERRIA PATRICIA SORAYA	ASISTENTE DE CARTERA	OPERACIONES
38	SANCHEZ CASTILLO GABRIELA ALEXANDRA	ASISTENTE DE CARTERA	OPERACIONES
39	ALVAREZ PEREZ EDGAR ISRAEL	DIGITADOR EVENTUAL	OPERACIONES
40	IÑIGUEZ JIMENEZ MARIA FERNANDA	DIGITADOR EVENTUAL	OPERACIONES
41	ALMACHE SORIA TERESA JAZMINA	ANALISTA DE UNIDAD DE RIESGOS	UNIDAD DE RIESGOS
42	CASTRO LLERENA JESSENIA VERONICA	ANALISTA DE UNIDAD DE RIESGOS	UNIDAD DE RIESGOS
43	CORDOVA BONILLA GEOVANNA ELIZABETH	ANALISTA DE UNIDAD DE RIESGOS	UNIDAD DE RIESGOS

Tabla N° 29 Población 1 Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2016)

DETALLE		N°
BALANCE GENERAL		
Balance General Enero-Diciembre		12
ESTADOS DE RESULTADOS		
Estado de Resultados Enero-Diciembre		12
TOTAL		24

Tabla N° 30 Población Documentos a analizar
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2016)

Muestra

Según (D'Ancona, 1998, pág. 96) indica que:

Una vez definida la población se procede al diseño de la muestra, que comienza con la búsqueda de documentación que ayude a la identificación de la población de estudio, la selección de unidades de dicha población que constituye una representación a pequeña escala de la población a la que pertenece.

Se trabajará con las dos poblaciones del presente estudio, por ser una población finita, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda (Matriz). En vista que la población es accesible para la investigación se omite el cálculo de una muestra, de tal manera que se puede investigar a toda la población.

3.3. Operacionalización de las Variables

Según (Carrasco, 2009, pág. 226) indica que:

Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems.

• **Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BASICOS	TÈCNICAS E INSTRUMENTOS
El control interno es el conjunto de normas procesos técnicas e instrumentos utilizados por una entidad para cumplir sus objetivos y metas.	Ambiente de Control	Políticas Internas Procedimientos internos Misión Visión	¿Se ha cumplido satisfactoriamente con la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus (Matriz)? ¿Existen establecidas políticas que ayuden a la recuperación de cartera?	Cuestionario dirigido al personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Matriz
	Evaluación de Riesgos	Vigilancia de saldos permanente Proceso de créditos	¿Existe una evaluación de riesgos de forma periódica? ¿Se han tomado medidas correctivas frente a los riesgos identificados en el departamento de créditos?	
	Actividades de Control	Control de cuentas incobrables Confirmaciones periódicas de saldos	¿Se cuentan con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación? ¿Se realiza confirmaciones periódicas, mediante el envío de notificaciones de los saldos por cobrar? ¿Se verifica los expedientes de créditos físicos cuando menos una vez al año? ¿Se lleva un registro detallado de los documentos que respaldan un crédito?	
	Información y Comunicación	Informes de cuentas por cobrar Informes de antigüedad de saldos	¿Se prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar, por antigüedad de saldos, y se comunica los resultados a los interesados? ¿Existen publicados flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión de un crédito?	
	Supervisión y Seguimiento	Seguimiento de procedimientos	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza? ¿Se realizan las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida en la entidad?	

Tabla N° 31 Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Elaborado por: Natalia Verdesoto

• **Operacionalización de la Variable Dependiente: Cartera Vencida**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La cartera vencida viene a ser el total de créditos otorgados por una entidad crediticia que posteriormente se convierte en un activo de riesgo al tener créditos en mora.	Comercial	<p>Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito Comercial</p> $\text{Morosidad Cartera Comercial} = \frac{\text{Cartera improductiva comercial}}{\text{Cartera bruta Comercial}}$ $\text{Cobertura de Provisión paara Cartera Improductiva Comercial} = \frac{\text{Provisiones Cartera Comercial}}{\text{Cartera Improductiva Comercial} + \text{Cartera que no devenga interés} + \text{cartera reestructuradas que no devenga interés} + \text{cartera vencida} + \text{cartera reestructurada vencida}}$	<p>Obtener los incrementos y decrementos de la cartera comercial mediante un Análisis Horizontal</p> <p>Identifique la evolución de la cartera vencida referente a los créditos comerciales otorgados en el primer semestre y segundo semestre del año 2015</p> <p>Morosidad: Calcula el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera bruta y por línea de negocio.</p> <p>Cobertura de la Cartera: Mide la proporción de la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.</p> <p>¿Se ha efectuado provisiones para créditos incobrables de crédito comercial?</p> <p>¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial en la entidad?</p>	Ficha de Observación al área de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
	Consumo	<p>Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito de Consumo</p> $\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera improductiva consumo}}{\text{Cartera bruta Consumo}}$	<p>Obtener los incrementos y decrementos de la cartera consumo mediante un Análisis Horizontal</p> <p>Identifique la evolución de la cartera vencida referente a los créditos de consumo otorgados en el primer semestre y segundo</p>	

		<p>Cobertura de Provisión para Cartera Improductiva Consumo</p> $= \frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo} + \text{cartera reestructuradas que no devenga interés} + \text{cartera vencida} + \text{cartera reestructurada vencida}}$	<p>semestre del año 2015.</p> <p>Morosidad: Calcula el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera bruta y por línea de negocio.</p> <p>Cobertura de la Cartera: Mide la proporción de la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.</p> <p>¿Se ha efectuado provisiones para créditos incobrables de crédito de consumo?</p> <p>¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera de consumo en la entidad?</p>	
	Microcrédito	<p>Análisis Horizontal de la Cartera Microcrédito</p> $\text{Morosidad Cartera Microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductiva microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}}$ $\text{Cobertura de Provisión para cartera improductiva Microcrédito} = \frac{\text{Provisiones Cartera Microcrédito}}{\text{Cartera Improductiva Microcrédito} + \text{cartera reestructuradas que no devenga interés} + \text{cartera vencida} + \text{cartera reestructurada vencida}}$	<p>Obtener los incrementos y decrementos de la cartera microcrédito mediante un Análisis Horizontal</p> <p>Identifique la evolución de la cartera vencida referente a los microcréditos otorgados en el primer semestre y segundo semestre del año 2015.</p> <p>Morosidad: Calcula el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera bruta y por línea de negocio.</p> <p>Cobertura de la Cartera: Mide la proporción de la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.</p> <p>¿Se ha efectuado provisiones para créditos incobrables de microcréditos?</p>	

			¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera microcréditos en la entidad?	
	Vivienda	<p>Análisis Horizontal de la Cartera de Vivienda</p> $\text{Morosidad Cartera Vivienda} = \frac{\text{Cartera improductiva vivienda}}{\text{Cartera bruta vivienda}}$ $\text{Cobertura de Provisión para cartera improductiva Vivienda} = \frac{\text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductiva Vivienda} + \text{cartera reestructuradas que no devenga interés} + \text{cartera vencida} + \text{cartera reestructurada vencida}}$	<p>Obtener los incrementos y decrementos de la cartera de crédito de vivienda mediante un Análisis Horizontal</p> <p>Identifique la evolución de la cartera vencida referente a los créditos de vivienda otorgados en el primer semestre y segundo semestre del año 2015</p> <p>Morosidad: Calcula el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera bruta y por línea de negocio.</p> <p>Cobertura de la Cartera: Mide la proporción de la proporción de la provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta.</p> <p>¿Se ha efectuado provisiones para créditos incobrables de créditos de vivienda?</p> <p>¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera de crédito de vivienda en la entidad?</p>	
		<p>Análisis Horizontal de la Vulnerabilidad del Patrimonio</p> $\text{Vulnerabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio}}$	<p>Obtener los incrementos y decrementos de la vulnerabilidad del patrimonio entre el primer y segundo semestre mediante un Análisis Horizontal.</p>	

Tabla N° 32Operacionalización de la Variable Independiente: Control Interno

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Elaborado por: Natalia Verdesoto

- **Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.**

Plan de recolección de información

“Para la recolección de datos primarios en una investigación científica se procede básicamente por observación, por encuestas o entrevistas a los sujetos de estudio y por experimentación.” (Torres, 2014, pág. 1)

La investigación realizada se basará en el análisis de procedimientos referentes a la cartera vencida, que actualmente maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. (Matriz), para verificar la aplicación de control interno en la cartera vencida y verificar si creció o decreció en los dos semestres del año 2015.

Nº	Preguntas Frecuentes	Explicación
1	¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planteados para la investigación
2	¿De qué personas u objeto?	-Estados financieros -Reglamento de Crédito
3	¿Sobre qué aspectos?	Control Interno y Cartera Vencida
4	¿Quién Investiga?	Investigadora: Natalia Verdesoto
5	¿Cuándo?	Primer Semestre del año 2015
6	¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
7	¿Cuántas veces?	Una vez
8	¿Qué técnicas de recolección?	-Encuesta -Observación
9	¿Con qué?	Cuestionario
10	¿En qué situación?	Dentro de las instalaciones de la entidad en el departamento de Crédito

Tabla N° 33 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Elaborado por: Natalia Verdesoto

- **Procesamiento y análisis de información**

Consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada. (Nani, 2011, pág. 1)

La presente investigación nos permitirá clasificar la información con ayuda de métodos de control, como cuestionarios de control interno, el mismo que ayudará a evidenciar el nivel de riesgo y la confianza, así como también aplicar técnicas de observación para determinar si los diferentes productos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda.(Matriz), ha crecido o decrecido en el primer semestre del año 2015.

- **Plan de análisis e interpretación de resultados**

En la elaboración de la presente investigación se realizara la interpretación de los resultados obtenidos de la siguiente manera:

- Analizar los resultados obtenidos y verificar si se relaciona con los objetivos de la investigación.
- Interpretar los resultados con el apoyo del marco teórico para conocer la realidad del problema en estudio.
- Realizar la correlación entre las variables en base a los resultados obtenidos.
- Elaborar el respectivo cuestionario de control interno e identificar el crecimiento o decrecimiento de los tipos de cartera vencida que existen en la entidad.
- Establecer recomendaciones y conclusiones finales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El objetivo es analizar e interpretar los resultados arrojados luego de aplicar la encuesta, fichas de observación para posteriormente procederá graficar los resultados, se utilizará el programa Excel, debido a que este cuenta con varias herramientas gráficas.

A continuación se presentarán los resultados obtenidos, de acuerdo a los instrumentos de investigación, aplicada como son la encuesta y las fichas de observación, a 43 personas que pertenecen al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., donde se evidenciará que el inadecuado control interno incide en la cartera vencida.

4.1.1 Tabulación de datos análisis e interpretación

Cuestionario

1) ¿Se ha cumplido satisfactoriamente con la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus (Matriz)?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	31	72%
No	12	28%
Total	43	100%

Tabla N° 34 Cumplimiento de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

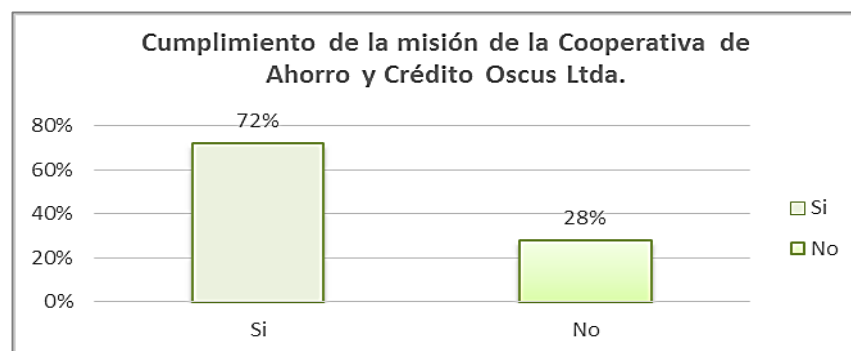


Gráfico N° 10 Cumplimiento de la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

Según la mayoría de encuestados, el 72% mencionaron que en efecto se ha cumplido satisfactoriamente con la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, mientras que el 28% mencionaron que no se ha cumplido.

Interpretación:

Según los datos analizados se deduce que la mayoría de encuestados mencionó que no se ha cumplido con la misión de la entidad, por lo que es necesario que se revisen la estructura organizacional y se evalúe periódicamente su cumplimiento.

2) ¿Existen establecidas políticas que ayuden a la recuperación de cartera?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	16	37%
No	27	63%
Total	43	100%

Tabla N° 35 Establecimientos de políticas que ayuden a la recuperación de cartera

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

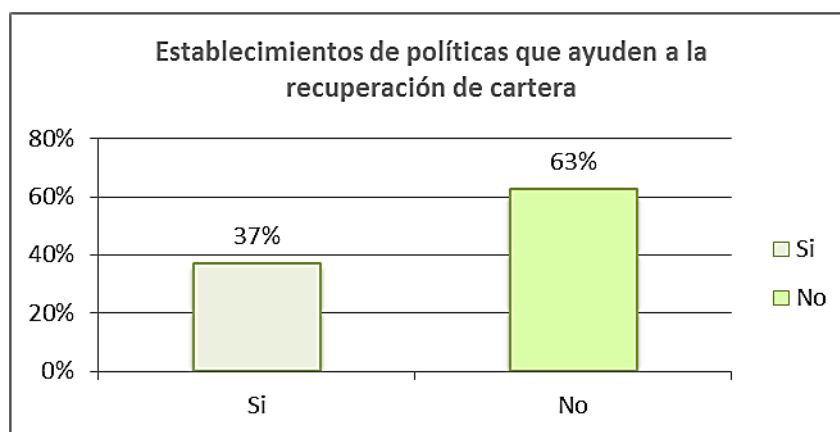


Gráfico N° 11 Establecimientos de políticas que ayuden a la recuperación de cartera

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la mayoría de encuestados, el 67% mencionaron que no existen establecidas políticas que ayuden a la recuperación de cartera, mientras que el 37% mencionaron que sí se ha considerado.

Interpretación:

La mayoría de encuestadas afirmó que están de acuerdo en que aún no se han establecido políticas que ayuden a la recuperación de cartera, por lo que se recomienda, que se implemente un manual de políticas que ayuden a la recuperación de cartera vencida para una mejor eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

3) ¿Existe una evaluación de riesgos de forma periódica?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	6	14%
En ocasiones	14	33%
Casi Nunca	23	53%
Total	43	86%

Tabla N° 36 Evaluación de riesgos de forma periódica

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

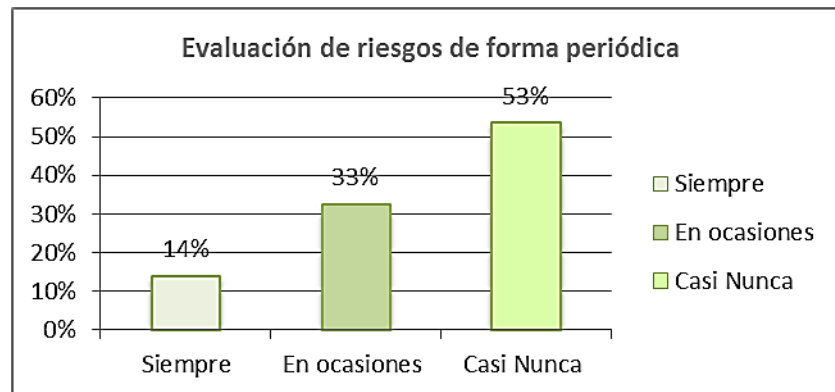


Gráfico N° 12 Evaluación de riesgos de forma periódica

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

En la encuesta realizada, el 14% indican que siempre existe una evaluación de riesgos de forma periódica, mientras que el 33% en ocasiones y un 53% menciona que casi nunca hay una evaluación de riesgos.

Interpretación:

La mayoría de encuestados afirmaron que casi nunca se aplican una evaluación de riesgos en la entidad, por lo que se recomienda una evaluación a este elemento, con el objetivo de detectar riesgos y tomar acciones correctivas

4) ¿Se han tomado medidas correctivas frente a los riesgos identificados en el departamento de créditos?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	8	19%
En ocasiones	12	28%
Casi Nunca	23	53%
Total	43	81%

Tabla N° 37 Medidas correctivas en el departamento de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

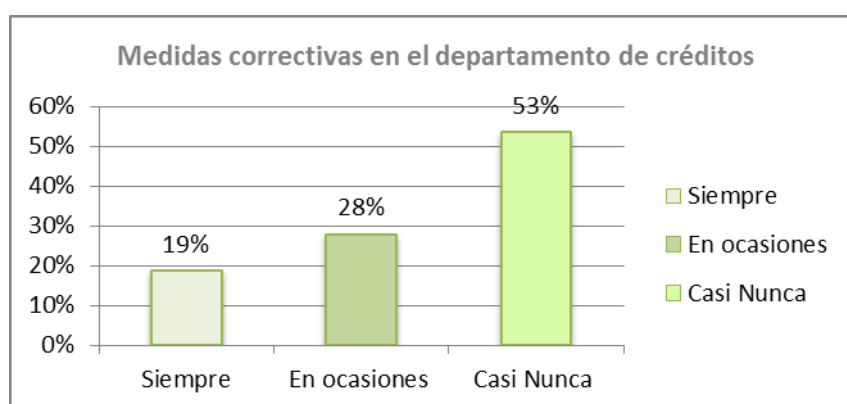


Gráfico N° 13 Medidas correctivas en el departamento de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

Según la mayoría de encuestados, el 19% mencionan que siempre han tomado medidas correctivas frente a los riesgos identificados en el departamento de créditos, el 28% en ocasiones y el 53% casi nunca.

Interpretación:

La mayoría de encuestados, mencionaron que casi nunca se toman medidas correctivas frente a los riesgos identificados en el departamento de créditos, por lo que se recomienda nombrar un responsable de formular un plan de acciones correctivas y seguimiento del cumplimiento de las mismas.

5) ¿Se cuentan con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	28	65%
No	15	35%
Total	43	100%

Tabla N° 38 Procedimientos para el registro de cuentas de difícil recuperación

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

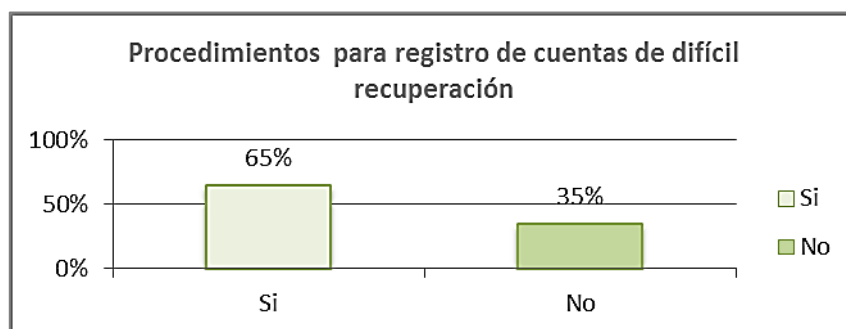


Gráfico N° 14 Procedimientos para el registro de cuentas de difícil recuperación

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 65% indican que si se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuenta de difícil recuperación, mientras que el 35% mencionó que no.

Interpretación:

Según la mayoría de encuestados mencionan que sí se cuenta con procedimientos para registro de cuentas de difícil recuperación, sin embargo aún no se han establecido parámetros por escrito en lo que se refiere a fecha de vencimiento, antecedentes del socio, situación financiera del socio, garantía, historial crediticio.

6) ¿Se realiza confirmaciones periódicas, mediante el envío de notificaciones de los saldos por cobrar?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	6	14%
En ocasiones	12	28%
Casi Nunca	25	58%
Total	43	100%

Tabla N° 39 Periódicamente se realizan notificaciones de los saldos por cobrar

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

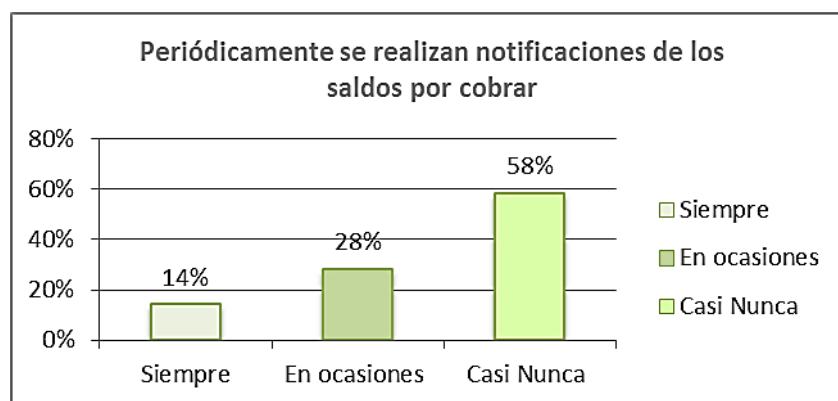


Gráfico N° 15 Periódicamente se realizan notificaciones de los saldos por cobrar

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

En la encuesta realizada, el 14% indican que siempre realizan confirmaciones periódicas, mediante el envío de notificaciones de los saldos por cobrar, el 28% en ocasiones y el 58% casi nunca.

Interpretación:

Según la mayoría de encuestados se puede afirmar que la mayoría mencionaron que casi nunca se realizan confirmaciones periódicas mediante el envío de notificaciones de los saldos de cuentas por cobrar, por lo que se recomienda, aplicarlas por lo menos una vez al año, esto ayudará a obtener evidencia confiable de la veracidad de los saldos, e identificar cartera vencida de manera oportuna.

7) ¿Se verifica los expedientes físicos de créditos cuando menos una vez al año?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	23	53%
En ocasiones	17	40%
Casi Nunca	3	7%
Total	43	100%

Tabla N° 40 Verificación de expedientes físicos de créditos al menos una vez al año

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

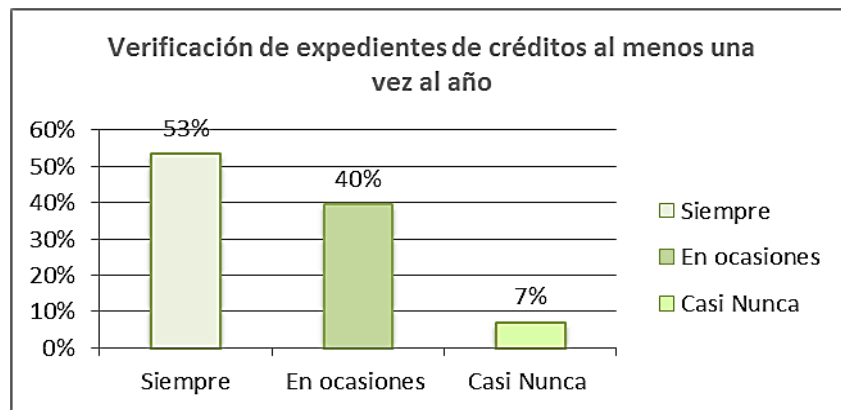


Gráfico N° 16 Verificación de expedientes de créditos al menos una vez al año

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

Según la mayoría de encuestados, el 53% señalan que siempre verifican los expedientes físicos de créditos cuando menos una vez al año, el 40% en ocasiones y el 7% casi nunca.

Interpretación:

Se observa que la mayoría de encuestados mencionaron que en efecto se verifican los expedientes de créditos físicos, al menos una vez al año, sin embargo se recomienda una verificación semestral.

8) ¿Se lleva un registro detallado de los documentos que respaldan un crédito?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	30	70%
En ocasiones	8	19%
Casi Nunca	5	12%
Total	43	100%

Tabla N° 41 Registro detallado de los documentos que respalden los créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

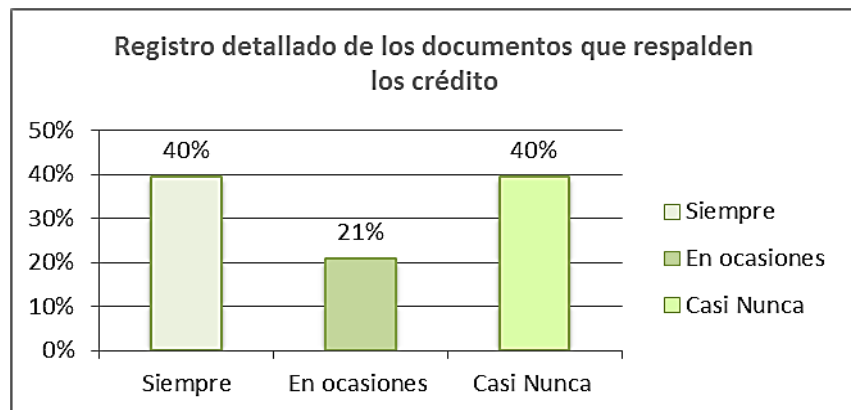


Gráfico N° 17 Registro detallado de los documentos que respalden los créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 70% indican que siempre llevan un registro detallado de los documentos que respalden un crédito, el 19% en ocasiones y el 12% casi nunca.

Interpretación:

Según los datos anteriores se observa que en efecto se llevan registros detallados de documentos que respaldan un crédito, sin embargo sería importante realizar una constatación del cumplimiento de este procedimiento.

9) ¿Se prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar, por antigüedad de saldos, y se comunica los resultados a los interesados?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	2	5%
En ocasiones	7	16%
Casi Nunca	34	79%
Total	43	100%

Tabla N° 42 Preparación y comunicación mensual de los informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

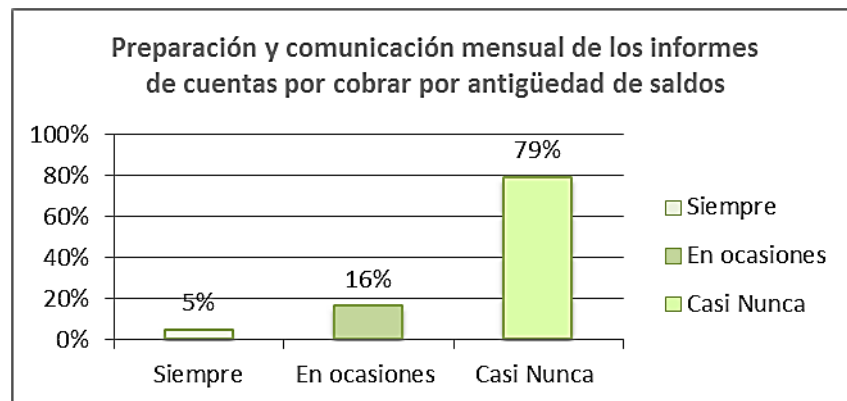


Gráfico N° 18 Preparación y comunicación mensual de los informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

En la encuesta realizada, el 5% mencionan que siempre prepara y comunica mensualmente informes de cuentas por cobrar, por antigüedad de saldos, el 16% en ocasiones y el 79% casi nunca.

Interpretación:

La mayoría de encuestados mencionaron que casi nunca se prepara y comunica informes mensuales de cuentas por cobrar, por lo que se recomienda la elaboración de informes mensuales de los créditos colocados, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., así como la comunicación de estos resultados al Jefe de Créditos y a Gerencia.

10) ¿Existen publicados flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión de un crédito?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	25	58%
En ocasiones	15	35%
Casi Nunca	3	7%
Total	43	100%

Tabla N° 43 Existencia de flujogramas para la concesión de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

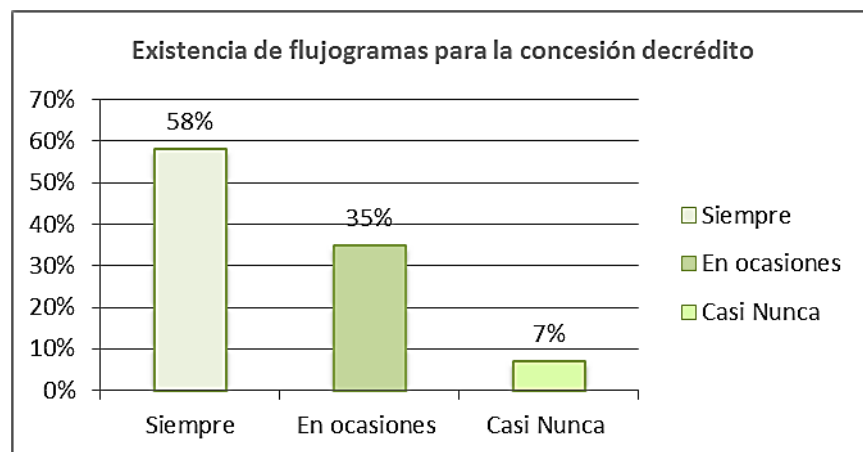


Gráfico N° 19 Existencia de flujogramas para la concesión de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la mayoría de encuestados, el 58% mencionan que siempre existen publicados flujogramas que indican claramente los pasos a seguir para la concesión de un crédito, el 35% en ocasiones y el 7% casi nunca.

Interpretación:

La mayoría de encuestados mencionaron que en efecto se han diseñado flujogramas referente a la concesión de créditos, sin embargo no están completos o están basados en datos empíricos, por lo que se recomienda nombrar un responsable que formule un flujograma del proceso de concesión de créditos acorde a realidad de la cooperativa y una vez aprobado se socialice a los involucrados en el proceso en mención.

11) ¿Se efectúan estimaciones preventivas para riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	3	7%
En ocasiones	9	21%
Casi Nunca	31	72%
Total	43	100%

Tabla N° 44 Realización de estimaciones preventivas para riesgos crediticios en la COAC Oscus Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

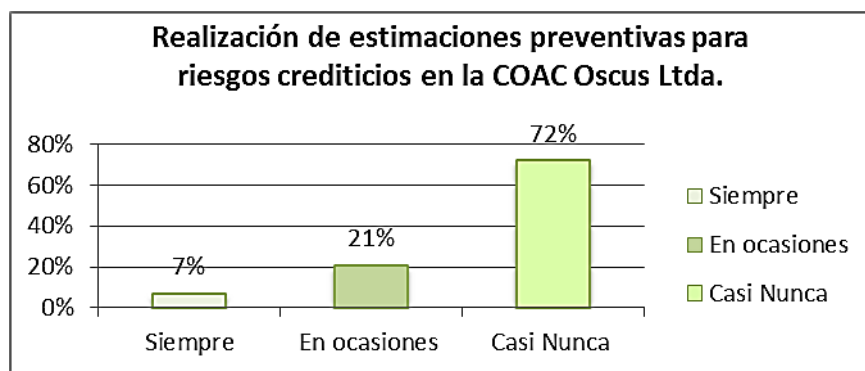


Gráfico N° 20 Realización de estimaciones preventivas para riesgos crediticios en la COAC Oscus Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la mayoría de encuestados, el 72% mencionan que casi nunca, se efectúan actividades preventivas para riesgos crediticios en la COAC Oscus Ltda., mientras que el 21% indicaron que en ocasiones, y finalmente el 7% mencionaron que siempre se realizan.

Interpretación:

La mayoría de encuestados mencionaron que no se efectuaron estimaciones preventivas para riesgos crediticios, por lo que es necesario que se desarrollen metodologías específicas para créditos grandes o pequeños, que faciliten las evaluaciones con periodicidad mensual o trimestral y la aplicación de niveles de riesgo que ayuden a evaluar el perfil de riesgos de sus portafolios crediticios, con mayor precisión.

12) ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	10	23%
En ocasiones	14	33%
Casi Nunca	19	44%
Total	43	100%

Tabla N° 45 Existencia de una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranza

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

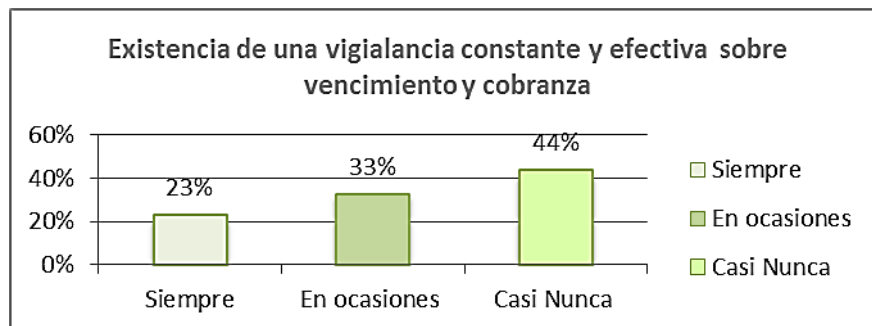


Gráfico N° 21 Existencia de una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranza

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

Según los resultados de la encuesta, el 23% indica que siempre existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimiento y cobranza, el 33% en ocasiones, y el 44% casi nunca.

Interpretación:

La mayoría de encuestados mencionaron que casi nunca se existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza, por lo que sería importante identificar si existe un responsable para realizar el seguimiento de la cartera vencida y su cobranza, en caso de no existir un responsable se debe nombrar por escrito.

13) ¿Se realizan las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida en la entidad?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	9	21%
En ocasiones	23	53%
Casi Nunca	11	26%
Total	43	100%

Tabla N° 46 Realización de gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

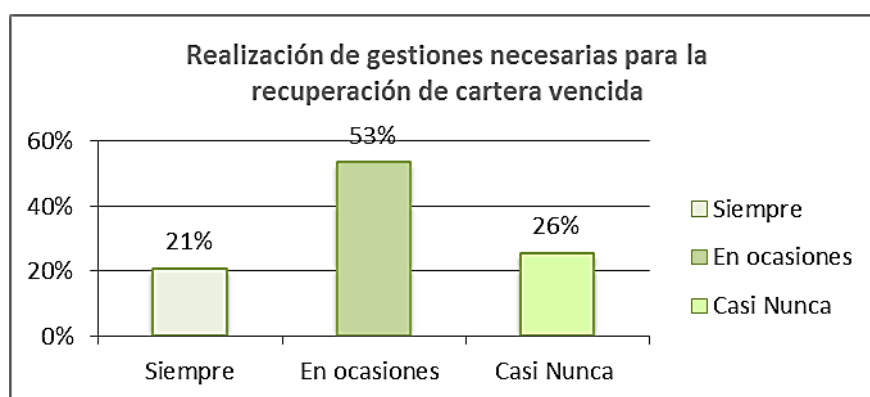


Gráfico N° 22 Realización de gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 21% menciona que siempre realizan gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida en la entidad, el 53% en ocasiones, y el 26% casi nunca.

Interpretación:

La mayoría de encuestados mencionaron que en ocasiones se realizan gestiones referentes a la recuperación de cartera vencida en la entidad, por lo que es necesario que se elaboren políticas de control a la cartera vencida, y nombrar responsables como también generar informes periódicos sobre este particular.

14) ¿Se ha efectuado provisiones para créditos incobrables de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	10	23%
En ocasiones	19	44%
Casi Nunca	14	33%
Total	43	100%

Tabla N° 47 Realización de provisiones para créditos incobrables de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

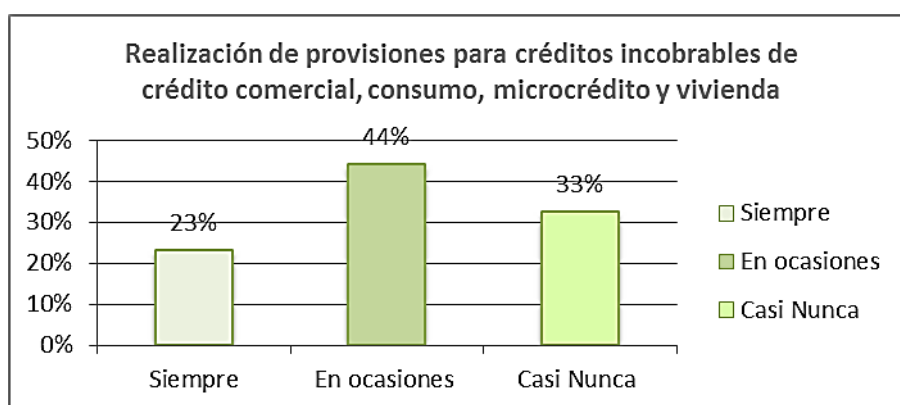


Gráfico N° 23 Realización de provisiones para créditos incobrables de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

En la encuesta realizada, el 23% indica que siempre se ha efectuado provisiones para créditos incobrables de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda, el 44% en ocasiones, y el 33% casi nunca.

Interpretación:

La mayoría de encuestados afirman que en ocasiones se efectúan provisiones para créditos incobrables de crédito de tipo: comercial, consumo, microcrédito y vivienda, por lo que se recomienda verificar el cumplimiento de la LOEPS en lo referente a los porcentajes y cálculo de provisiones de créditos incobrables cada año.

15) ¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda en la entidad?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	12	28%
No	31	72%
Total	43	100%

Tabla N° 48 Existencia de políticas en la entidad para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

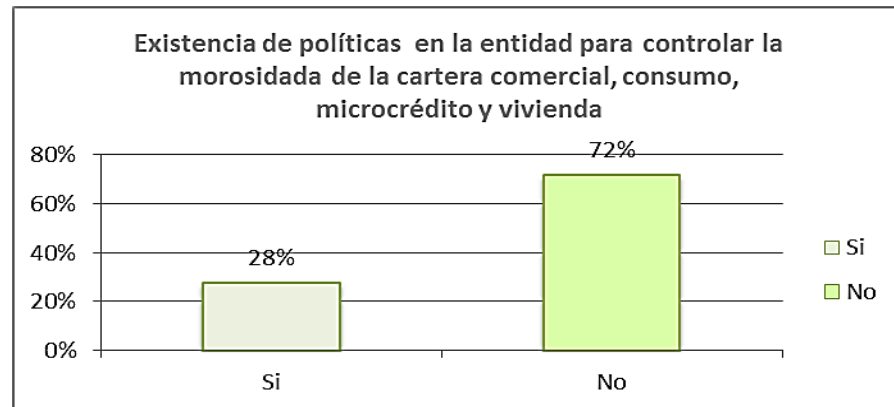


Gráfico N° 24 Existencia de políticas en la entidad para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

Según la mayoría de encuestados, el 28% indica que existen alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda, el 72% no existe.

Interpretación:

La mayoría de encuestados mencionó que no se ha establecido con formalidad políticas para controlar la morosidad en la cartera de crédito, referente a los procedimientos que la entidad deberá utilizar para hacer efectivos sus cuentas por cobrar en el menor tiempo posible hasta que estos venzan, por lo que sería importante formular políticas por escrito que permitan el control y seguimiento de morosidad en la cartera de crédito, políticas que deberán ser aprobadas por el máximo organismos de la institución y socializadas a los involucrados.

16) ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre el personal del departamento de créditos?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	17	40%
No	26	60%
Total	43	100%

Tabla N° 49Segregación de funciones entre el personal del departamento de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

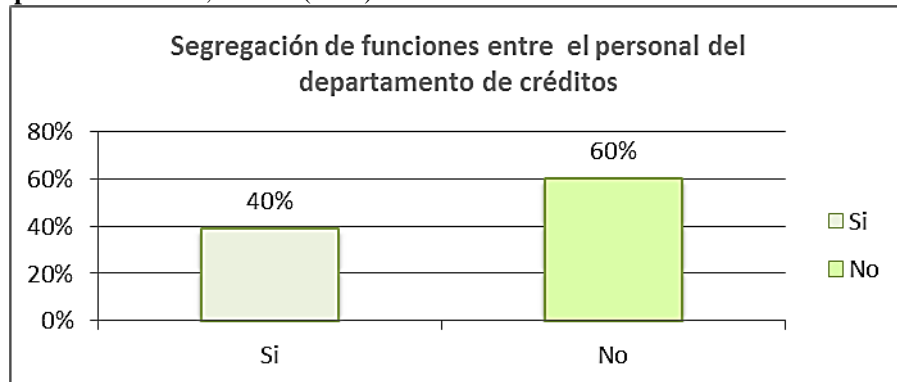


Gráfico N° 25Segregación de funciones entre el personal del departamento de créditos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la mayoría de encuestados, el 40% señalan que si existe una adecuada segregación de funciones entre el personal del departamento de créditos, mientras que el 60% no consta.

Interpretación:

Se observa que mayoritariamente no existe una adecuada segregación de funciones en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, por lo que es necesario revisar las funciones y responsabilidades a cada uno de los responsables del proceso de control de cartera de crédito, para evitar que un mismo empleado ejecute todas la etapas de una actividad dentro de un mismo proceso, separando las operaciones administrativas y financieras según el caso, para evitar que se manipulen datos y se generen riesgos y actos de corrupción, se deberá asignar las actividades afines a la organización física de la entidad a una sola unidad administrativa, para que esta sea la encargada de ejecutar, controlar e informar los resultados obtenidos.

17) ¿El personal de crédito es capacitado periódicamente para el correcto desempeño de sus funciones?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	29	67%
En ocasiones	8	19%
Casi Nunca	6	14%
Total	43	100%

Tabla N° 50 Capacitaciones periódicas para el correcto desempeño del personal de créditos
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus
Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

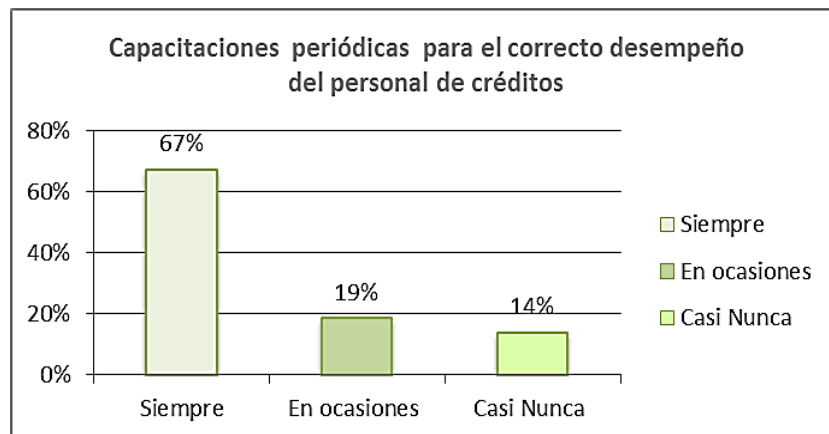


Gráfico N° 26 Capacitaciones periódicas para el correcto desempeño del personal de créditos
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus
Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

Según la encuesta realizada, el 67% menciona que siempre el personal de crédito es capacitado periódicamente para el correcto desempeño de sus funciones, el 19% en ocasiones y el 14% casi nunca.

Interpretación:

Mediante los resultados analizados en el gráfico anterior se deduce que la población encuestada menciona que existen capacitaciones periódicas para el correcto desempeño de sus funciones, las capacitaciones se refieren más al proceso de incrementar las colocaciones y las captaciones en la entidad, por lo que sería importante capacitar al personal involucrado en la gestión de créditos sobre mecanismos de control, prevención de riesgos y estrategias de recuperación de cartera.

18) ¿Existe un seguimiento oportuno a los socios que se encuentran en mora?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	23	53%
En ocasiones	12	28%
Casi Nunca	8	19%
Total	43	100%

Tabla N° 51Seguimiento oportuno a los socios que se encuentran en mora

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

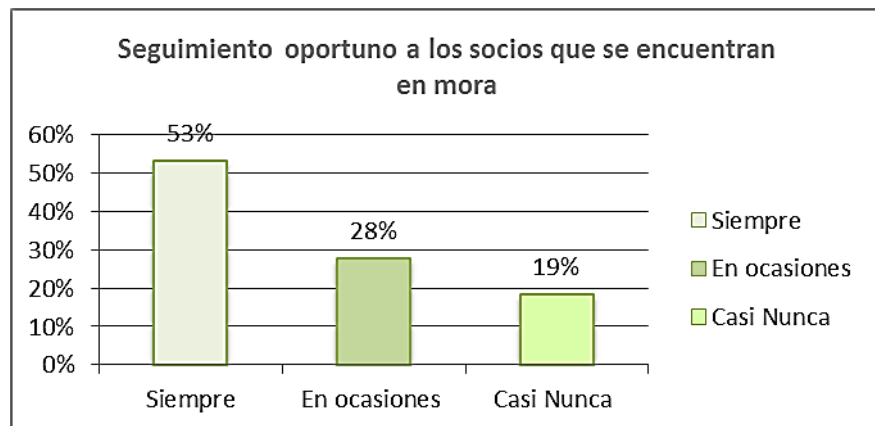


Gráfico N° 27Seguimiento oportuno a los socios que se encuentran en mora

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

En la encuesta realizada, el 53% indica que si existe un seguimiento oportuno a los socios que se encuentran en mora, mientras que el 28% en ocasiones y 19% casi nunca.

Interpretación:

Según la mayoría de encuestados mencionaron que en efecto se realizan seguimientos a los clientes que se encuentran en mora, sin embargo los procesos son antiguos, no se los ha actualizado, en función de las necesidades actuales, esto se verá reflejado en la lentitud de la recuperación de los créditos que han caído en mora.

19) ¿Existen responsables del control y seguimiento de la cartera vencida?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	21%
No	34	79%
Total	43	100%

Tabla N° 52Existencia de responsables de control y seguimiento de la cartera vencida

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

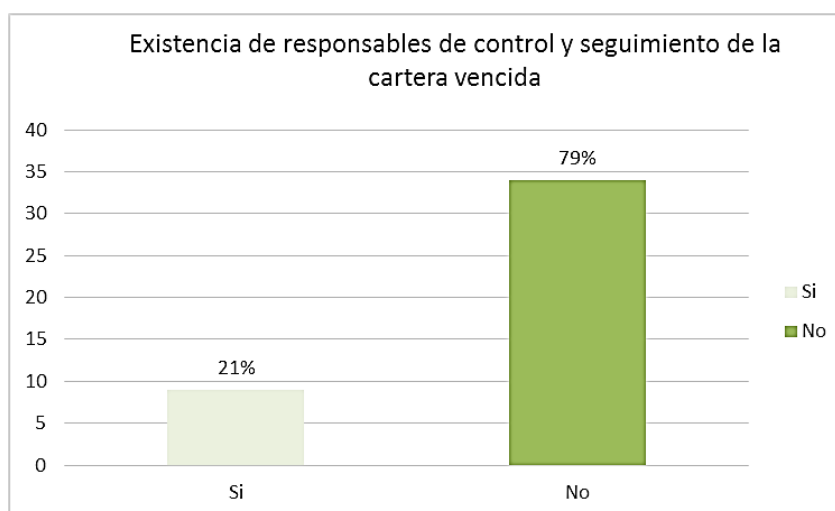


Gráfico N° 28Existencia de responsables de control y seguimiento de la cartera vencida

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

De acuerdo a la mayoría de encuestados, el 79% indica que no existen responsables de control y seguimiento de la cartera vencida, mientras que el 21% afirman que si existen.

Interpretación:

Según los resultados observados anteriormente se muestra que la mayoría de encuestados opinaron que no existen responsables de control y seguimiento de la cartera vencida en la entidad, por lo que se deberá establecer una metodología para controlar la cobranza, mediante formularios y registros de vencimiento de las cuentas de los socios que hayan caído en mora, como también se deberá encargar del registro y evaluación a los expedientes de los socios con problemas en la cartera.

20) ¿Existen procesos de cobranza basados en métodos de evaluación del riesgo de crédito que ayuden a mitigar los mismos?

Opciones	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	16	37%
No	27	63%
Total	43	100%

Tabla N° 53Objetividad de procesos de cobranza basados en métodos de evaluación del riesgo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

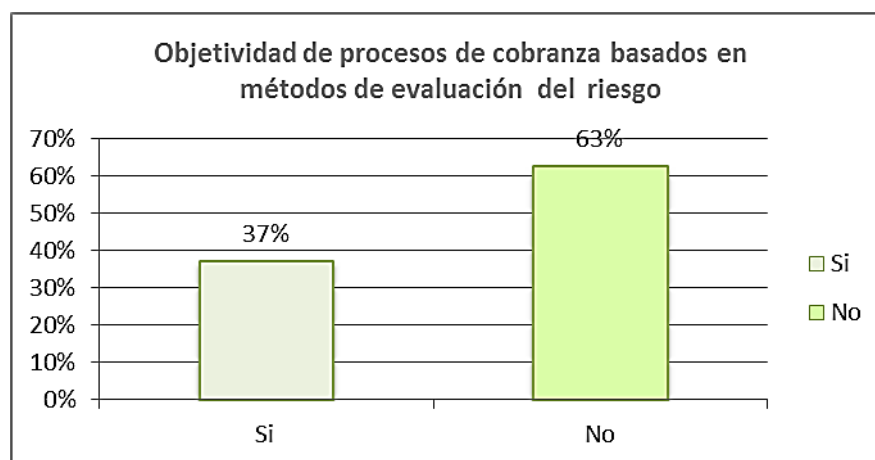


Gráfico N° 29Objetividad de procesos de cobranza basados en métodos de evaluación del riesgo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Conclusión:

Según la encuesta realizada, el 37% menciona que si existen procesos de cobranza basados en métodos de evaluación del riesgo de crédito que ayuden a mitigar los mismos, mientras que el 63% indican que no existen.

Interpretación:

Según la mayoría de personas encuestadas mencionaron que no existe un adecuado proceso de cobranza basados en evaluar el riesgo de crédito y mitigarlos, se recomienda efectuar revisiones de colocación de créditos basados en principios básicos de otorgamiento que no deben pasarse por alto al momento de evaluar las solicitudes de crédito de los socios.

4.1.2 Comprobación de Hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se utilizará el “Chi Cuadrado”, como un estadígrafo de distribución libre que permite establecer la comprobación de la hipótesis, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias observadas y esperadas con base en la hipótesis que se quiere verificar, se seleccionarán dos preguntas referente a las variables de estudio como es el control interno y la cartera vencida.

En este caso las siguientes preguntas:

- **Variable Independiente: Control Interno 15)** ¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda en la entidad?
- **Variable Dependiente: Cartera Vencida 5)** ¿Es necesario establecer procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación?

4.1.3 Formulación de la hipótesis

El control interno incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

Hipótesis Alternativa (H1)

El control interno si incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

Hipótesis Nula (H0)

El control interno no incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

1. Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se seleccionó la distribución, cuya fórmula es la siguiente:

Fórmula:

$$\text{Chi Cuadrado } (x^2) = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$$

Simbología:

$$\sum = \text{Sumatoria}$$

E = Datos Esperados

O = Datos Observados

4.1.4 Definición del nivel de significación y grados de libertad

El grado de libertad se obtiene de multiplicar el número final menos el número de columna menos uno, a continuación se indica el cálculo:

El nivel de significación escogido para la investigación fue el 95% (0,05)

Simbología:

$$\text{Grados de libertad} = (F - 1)(C - 1)$$

$$\text{Grados de libertad} = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$\text{Grados de libertad} = (1)(1)$$

$$\text{Grados de libertad} = (1) = 3,8145 x^2 t$$

GL	0,00001	0,00025	0,05
1	10,827	5,024	3,8415
2	13,815	7,378	5,9912
3	16,266	9,348	7,8154

Tabla N° 54 Distribución del Chi Cuadrado
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus
Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Condición:

$$x^2 C > 0$$

= $x^2 t$ entonces se rechza la H_0 y se acepta la hipótesis alternativa

N°	Preguntas	Si	No	Total
15	¿Es necesario establecer procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación?	12	31	43
5	¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda en la entidad?	28	15	43
Total		40	46	86

Tabla N° 55 Frecuencias Observadas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

N°	Preguntas	Si	No	Total
15	¿Es necesario establecer procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación?	20	23	43
5	¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda en la entidad?	20	23	43
Total		40	46	86

Tabla N° 56 Frecuencias Esperadas

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

VD \ VI	¿Es necesario establecer procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación?			TOTAL
	FRECUENCIAS	SI	NO	
¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda en la entidad?	SI	20	0	20
	NO	0	23	23
TOTAL		20	23	43

Tabla N° 57 Contingencia

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
12	20	-8	64	3,2
28	20	8	64	3,2
31	23	8	64	2,78
15	23	-8	64	2,78
TOTAL				11,96

Tabla N° 58 Chi Cuadrado

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Gráfico N° 30 Chi cuadrado Zona de Aceptación y Rechazo

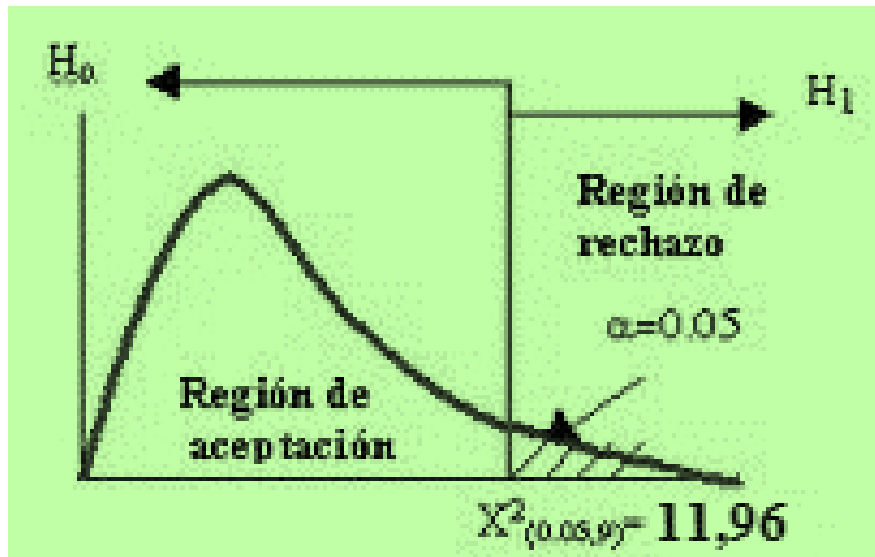


Gráfico N° 31 Chi Cuadrado

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

4.1.5 Regla de decisión

Según el análisis realizado se ha comprobado que el valor de la tabla es 3,8415 y es menos de la tabla del Chi Cuadrado que arrojó un resultado de 11,96%, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, como es el control interno que incide en la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

4.2 Medición de la cartera vencida

Para proceder a medir la cartera vencida se realizarán análisis horizontal a cada una de las cartera divididas por tipo de crédito, en dónde se evaluara mediante el método de aumentos y disminución y se procederá a graficar cada una de las cuentas importantes.

A continuación se describen los análisis:

CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL



OSCUS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.
Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros



**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: MOROSIDAD**



Tipo de Cartera: Cartera Comercial

Concepto:

Es el indicador que analiza la tardanza del cumplimiento del pago, lo cual miden el porcentaje de la cartera improductiva comercial frente al total de cartera comercial. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Fórmula:

$$\text{Morosidad Cartera Comercial} = \frac{\text{Cartera improductiva comercial}}{\text{Cartera bruta Comercial}} * 100\%$$

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

MOROSIDAD DE CARTERA COMERCIAL 2015				
DETALLE	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
(=) Cartera Improductiva Comercial	\$ 1.878,28	\$ 3.473,06	\$ 1.594,78	85%
(/) Cartera Bruta Comercial	\$ 58.261,73	\$ 62.201,35	\$ 3.939,62	7%
TOTAL	0,03	0,06		
PORCENTAJE	3%	6%		

Tabla N° 59 Evolución de morosidad de cartera comercial

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

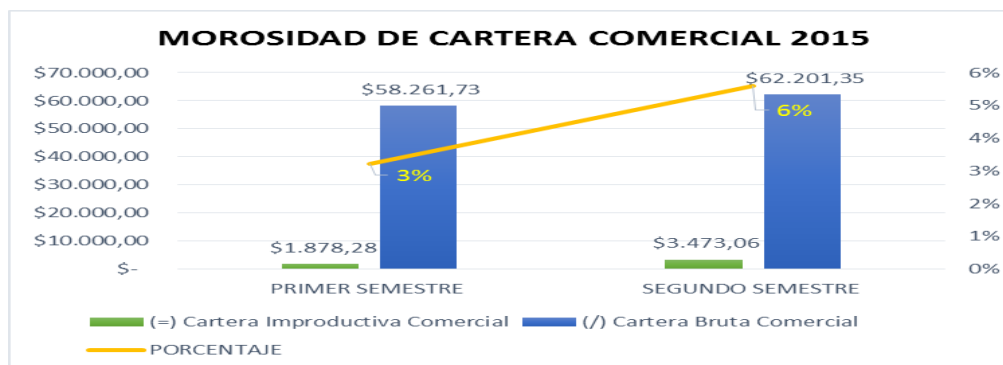


Gráfico N° 32 Morosidad de cartera comercial

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Según los datos observados en los gráficos anteriores se concluye que el indicador de morosidad de cartera comercial, en el primer semestre del año 2015 es el 3%, mientras que en el segundo semestre fue del 6% lo que significa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus. Ltda., alcanzó niveles de morosidad bajas en el primer semestre, mientras que en el segundo semestre mostró un nivel de morosidad medio ya que la cartera improductiva creció el 85%, por consiguiente se vio afectada en el riesgo de crédito pues la proporción de la cartera presentó problemas, debido al crecimiento de las colocaciones y de las exigencias a los gestores al asumir políticas de crédito más arriesgadas.

**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: COBERTURA DE
PROVISIÓN PARA LA CARTERA
IMPRODUCTIVA**



Tipo de Cartera: Cartera comercial

Concepto: Mide la proporción de provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

Fórmula:

$$\text{Cobertura Cartera Comercial} = \frac{\text{Provisiones Cartera Comercial}}{\text{Cartera de crédito Improductiva Comercial} + \text{cartera reestructuradas que no devenga interés} + \text{cartera vencida} + \text{cartera reestructurada vencida}}$$

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE PROVISIÓN PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA COMERCIAL 2015					
		PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
A	Provisión Cuenta Incobrable Cartera Comercial \$	\$ -1.722,46	\$ -2.619,13	\$ -896,67	52%
B	TOTAL Cartera Improductiva Comercial \$	\$ 1.878,34	\$ 3.473,07	\$ 1.594,73	85%
(A/B)	=TOTAL %(PROMEDIO)	94%	76,19%		

Tabla N° 60 Evolución de la cobertura de provisión para la cartera improductiva comercial

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

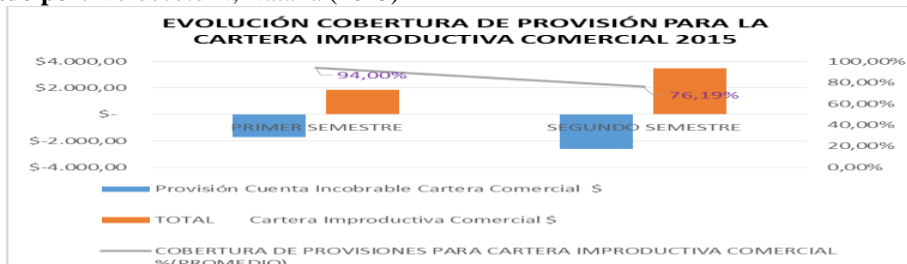


Gráfico N° 33 Cobertura de provisiones para cartera improductiva comercial

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

De acuerdo a los datos observados en los gráficos anteriores se concluye que en el año 2015, el indicador de provisiones para cartera improductiva comercial, reflejó los siguientes resultados, en el primer semestre del año 2015 las provisiones cubren un 94% de cartera improductiva comercial, mientras que en segundo semestre refleja un 76,19%, esta disminución se debe al aumento de cartera improductiva que tuvo un crecimiento del 85%.

CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO



**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: MOROSIDAD**



Tipo de Cartera: Cartera de Consumo

Concepto: Es el indicador que analiza la tardanza del cumplimiento del pago, lo cual miden el porcentaje de la cartera improductiva de consumo frente al total de la cartera de consumo. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Fórmula:

$$\text{Morosidad Cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera improductiva consumo}}{\text{Cartera bruta Consumo}} * 100\%$$

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

MOROSIDAD DE CARTERA CONSUMO 2015				
DETALLE	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
(=) Cartera Improductiva Consumo	\$ 21.364,83	\$ 25.106,88	\$ 3.742,05	18%
(/) Cartera Bruta Consumo	\$ 671.144,65	\$ 643.842,98	\$ -27.301,67	-4%
TOTAL	0,03	0,04		
PORCENTAJE	3%	4%		

Tabla N° 61 Evolución de cartera de consumo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

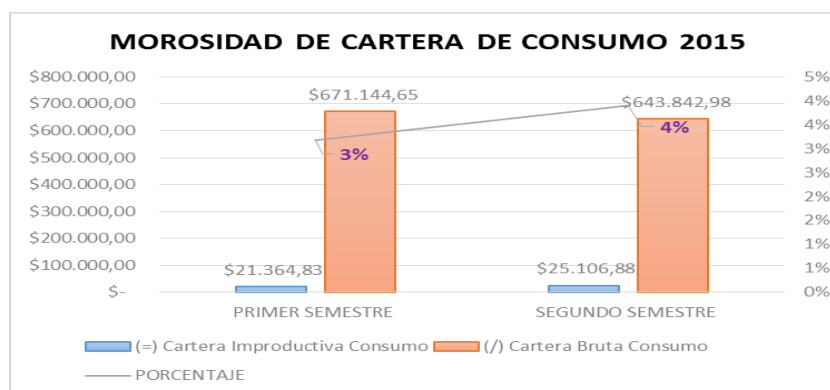


Gráfico N° 34 Morosidad de Cartera Consumo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

De acuerdo a los datos observados en los gráficos anteriores se concluye que el indicador de morosidad de cartera de consumo, en el primer semestre representó un 3%, mientras que en el segundo semestre fue 4%, lo que significa en los dos semestres alcanzó niveles de morosidad bajos, el 1% de diferencia es debido a que en segundo semestre aumento la cartera improductiva por un mal manejo de riesgo crediticio y falta de seguimiento a la cartera de mora.

**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: COBERTURA DE PROVISIÓN
PARA CARTERA IMPRODUCTIVA**



Tipo de Cartera: Cartera de Consumo

Concepto: Mide la proporción de provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

Fórmula:

$$\text{Cobertura Cartera de Consumo} = \frac{\text{Provisiones Cartera Consumo}}{\text{Cartera Improductiva Consumo} + \text{Cartera que no devenga interés} + \text{Cartera reestructuradas que no devenga interés} + \text{Cartera vencida} + \text{cartera reestructurada vencida} + \text{cartera vencida}}$$

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE PROVISIÓN PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA CONSUMO 2015					
		PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
A	Provisión Cuenta Incobrable	\$ -18.895,33	\$ -21.425,74	\$ -2.530,41	13%
B	TOTAL Cartera Improductiva Consumo	\$ 21.364,82	\$ 25.106,87	\$ 3.742,05	18%
(A/B)	=TOTAL %(PROMEDIO)	88,62%	86,02%		

Tabla N° 62 Evolución de la Cobertura de Provisión de cartera improductiva consumo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

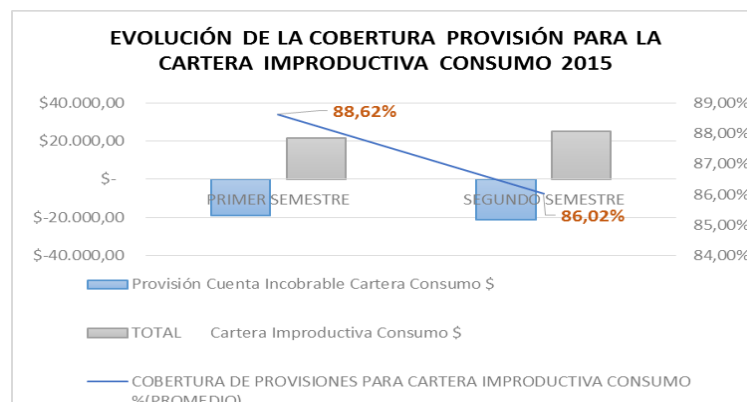


Gráfico N° 35 Cobertura de provisión de cartera improductiva consumo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Según los datos observados en los gráficos anteriores se concluye que en el año 2015, el indicador de cobertura de provisiones para cartera improductiva de consumo, reflejó los siguientes resultados, en el primer semestre se provisiono un 88,62%, mientras que en el segundo semestre un 86,02%, esta disminución en el segundo semestre se ocasionó a que la cartera improductiva de consumo creció un 18%.

CARTERA DE CRÉDITO DE MICROEMPRESA



**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: MOROSIDAD**



Tipo de Cartera: Cartera de Microcrédito

Concepto: Es el indicador que analiza la tardanza del cumplimiento del pago, lo cual miden el porcentaje de la cartera improductiva de microcrédito frente al total de cartera de microcrédito. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Fórmula:

$$\text{Morosidad Cartera Microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductiva microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}} * 100$$

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

MOROSIDAD DE CARTERA MICROCRÉDITO 2015				
DETALLE	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
(=) Cartera Improductiva Microcrédito	\$ 38.944,47	\$ 41.412,76	\$ 2.468,29	6%
(/) Cartera Bruta Microcrédito	\$ 450.251,57	\$ 454.897,52	\$ 4.645,95	1%
TOTAL	0,09	0,09		
PORCENTAJE	9%	9%		

Tabla N° 63 Evolución de la morosidad de la cartera de microcrédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

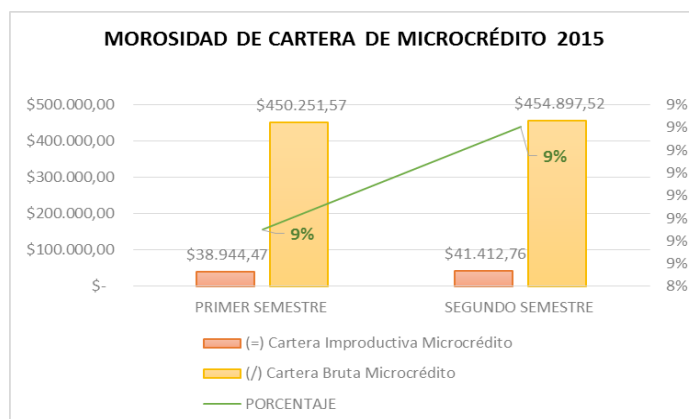


Gráfico N° 36 Morosidad de cartera de microcrédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Una vez observados los datos en los gráficos anteriores se concluye que el indicador de morosidad de cartera de microcrédito, en el primer y segundo semestre fue del 9 %, lo que significa que alcanzó niveles de morosidad altos, por consiguiente se vio afectada en el riesgo de crédito por la falta de controles, tanto a nivel del sistema del oficial de crédito.

**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: COBERTURA DE PROVISIÓN
PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA**



Tipo de Cartera: Cartera de Microcrédito

Concepto: Mide la proporción de provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

Fórmula:

$$\text{Cobertura Cartera Microcrédito} = \frac{\text{Provisiones Cartera Microcrédito}}{\text{Cartera Improductiva Microcrédito}}$$

(cartera que no devenga intereses + cartera reestructuradas que no devenga interés + cartera vencida + cartera reestructurada vencida)

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE PROVISIÓN PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA MICROCRÉDITO 2015					
		PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
A	Provisión Cuenta Incobrable	\$ -31.655,32	\$ -33.913,06	\$ -2.257,74	7%
B	TOTAL Cartera Improductiva Microcrédito \$	\$ 38.944,47	\$ 41.412,80	\$ 2.468,33	6%
(A/B)	=TOTAL %(PROMEDIO)	81,30%	82,01%		

Tabla N° 64 Evolución de la Cobertura de provisión para la cartera improductiva microcrédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

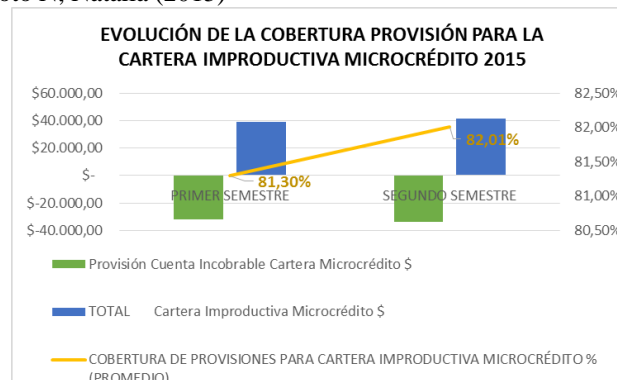


Gráfico N° 37 Provisión para cartera improductiva microcrédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Una vez observado los datos en los gráficos anteriores se concluye que en el año 2015, el indicador de cobertura de provisiones para cartera improductiva microcrédito, reflejó los siguientes resultados, en el primer semestre se provisionó 81,30%, en el segundo semestre fue de 82,01%, lo que significa que del 100% de provisiones para cuentas incobrables, se destinarán un promedio de hasta 81% para provisión de cartera improductiva microcrédito.

CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA



OSCUS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.
Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros



**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: MOROSIDAD**



Tipo de Cartera: Cartera de Vivienda

Concepto: Es el indicador que analiza la tardanza del cumplimiento del pago, lo cual miden el porcentaje de la cartera improductiva de vivienda frente al total de cartera de vivienda. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Fórmula:

$$\text{Morosidad Cartera Vivienda} = \frac{\text{Cartera improductiva vivienda}}{\text{Cartera bruta vivienda}} * 100$$

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

MOROSIDAD DE CARTERA DE VIVIENDA 2015				
DETALLE	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
(=) Cartera Improductiva Vivienda	\$ 1.602,13	\$ 1.854,71	\$ 252,58	16%
(/) Cartera Bruta Vivienda	\$ 100.610,57	\$ 84.182,20	\$ -16.428,37	-16%
TOTAL	0,02	0,02		
PORCENTAJE	2%	2%		

Tabla N° 65 Evolución de la morosidad de cartera de vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

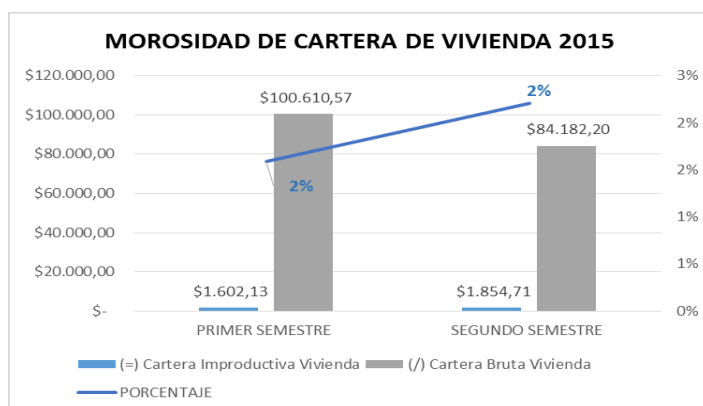


Gráfico N° 38 Morosidad de cartera de vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Una vez observados los datos en los gráficos anteriores se concluye que el indicador de morosidad de cartera de vivienda, en el primer y segundo semestre fue de 2%, se puede apreciar que la cartera bruta decreció en el segundo semestre en un -16%, a causa de que no existió mayores colocaciones de créditos de vivienda.

FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: COBERTURA DE PROVISIÓN PARA
CARTERA IMPRODUCTIVA



Tipo de Cartera: Cartera de Vivienda

Concepto: Mide la proporción de provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva bruta por línea de negocio. Mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

Fórmula:

$$\begin{aligned}
 & \text{Cobertura Cartera Vivienda} \\
 & = \frac{\text{Provisiones Cartera Vivienda}}{\text{Cartera Improductiva Vivienda} \\
 & \quad (\text{Cartera que no devenga interés} \\
 & \quad + \text{cartera reestructurada que no devenga interés} \\
 & \quad + \text{cartera vencida} + \text{cartera reestructurada de vivienda})
 \end{aligned}$$

Desarrollo: (Expresado en miles de dólares)

EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE PROVISIÓN PARA LA CARTERA IMPRODUCTIVA VIVIENDA 2015					
		PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
A	Provisión Cuenta Incobrable	\$ -2.227,52	\$ -2.538,12	\$ -310,60	14%
B	TOTAL Cartera Improductiva Vivienda \$	\$ 1.602,13	\$ 1.854,72	\$ 252,59	16%
(A/B)	=TOTAL %(PROMEDIO)	142,54%	140,89%		

Tabla N° 66 Evolución de la Cobertura de provisión para la cartera improductiva vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

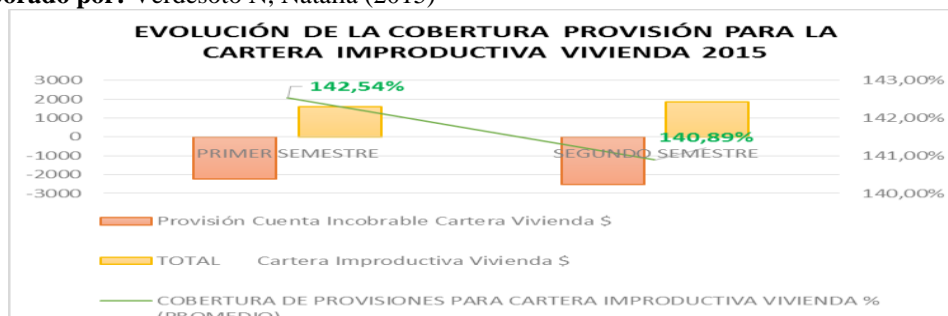


Gráfico N° 39 Cobertura de Provisiones para cartera improductiva de vivienda

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Una vez observados los datos en los gráficos anteriores se concluye que el indicador de cobertura de provisiones para cartera improductiva vivienda, mostró los siguientes resultados, en el primer semestre aprovisionó 142.54%, el segundo semestre fue de 140.89%, lo que significa que del 100% de provisiones para cuentas incobrables, se destinarán un promedio de hasta 140% para provisión de cartera improductiva vivienda, siendo así algo positivo para la Cooperativo de Ahorro y Crédito Oscus.

**FICHAS DE OBSERVACIÓN
INDICADOR: VULNERABILIDAD DEL
PATRIMONIO**



Tipo de Indicador: Financiero

Concepto: Mide que tan vulnerable o débil resulta el patrimonio ante la cartera improductiva. En este indicador, mientras más bajo es mejor la situación para la entidad financiera.

Fórmula:

$$\text{Vulnerabilidad del Patrimonio} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

Desarrollo:(Expresado en miles de dólares)

EVOLUCIÓN DE LA VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO 2015					
		PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA 1er versus 2do semestre 2015	FRECUENCIA RELATIVA 1er versus 2do semestre 2015
A	TOTAL Cartera Improductiva \$	\$ 63.789,76	\$ 71.890,03	\$ 8.100,27	12,70%
B	TOTAL PATRIMIO \$	\$ 189.673,36	\$ 192.469,96	\$ 2.796,60	1,47%
(A/B)	=Vulnerab.Patrim	33,63%	37,35%		

Tabla N° 67 Evolución de la vulnerabilidad del patrimonio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

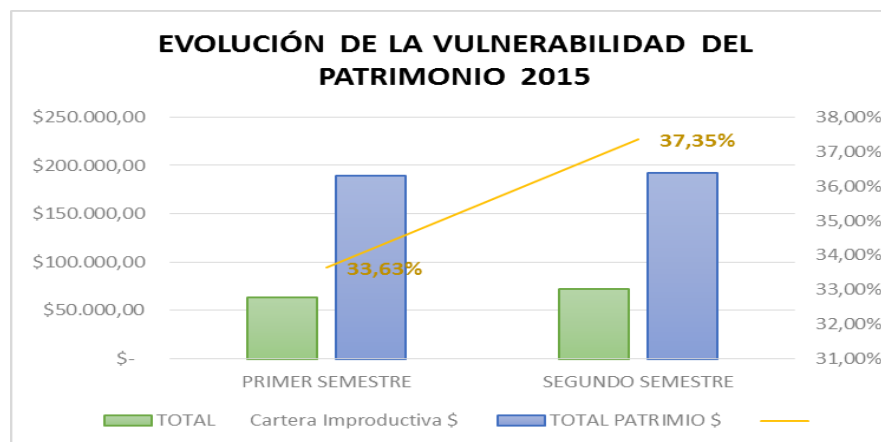


Gráfico N° 40 Evolución de la vulnerabilidad del patrimonio

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Una vez observados los datos en los gráficos anteriores se concluye que el indicador de vulnerabilidad del patrimonio, mostró los siguientes resultados, en el primer semestre fue de 33,63%, el segundo 37,35%, lo que significa que hubo un incremento en el segundo semestre del 4%, lo que significa que es desfavorable para la cuenta patrimonio, siendo así algo negativo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus.

ANÁLISIS HORIZONTAL DE LA CARTERA VENCIDA POR TIPO DE CRÉDITO



OSCUS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA.
Controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros



**FICHAS DE OBSERVACIÓN
ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA POR
TIPO DE CRÉDITO**



Tipo de Indicador: Financiero

Desarrollo:

ANÁLISIS HORIZONTAL DE LAS CARTERAS VENCIDAS: COMERCIAL, CONSUMO, VIVIENDA Y MICROEMPRESA 2015 (en miles de dólares)					
CÓDIGO	CUENTA	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1449	Cartera de créditos comercial vencida	\$ 415,32	\$ 1.051,20	\$ 635,89	153%
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	\$ 6.866,03	\$ 8.353,96	\$ 1.487,93	22%
1451	Cartera de créditos de vivienda vencida	\$ 91,27	\$ 148,77	\$ 57,50	63%
1452	Cartera de créditos para la microempresa vencida	\$ 18.711,75	\$ 19.895,33	\$ 1.183,58	6%

Tabla N° 68 Análisis horizontal de la cartera vencida por tipo de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

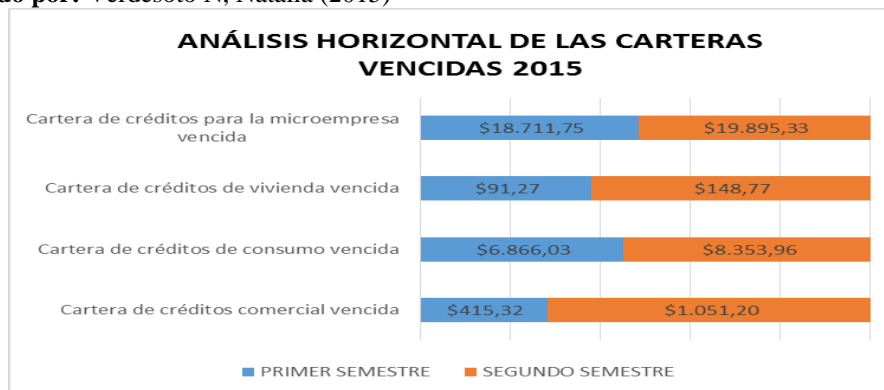


Gráfico N° 41 Análisis horizontal de la cartera vencida por tipo de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Una vez observados los datos en los gráficos anteriores se concluye que según el análisis horizontal de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, se observa que en las carteras vencidas tanto de consumo, microcrédito, comercial y de vivienda los siguientes resultados según su variación absoluta: realizado la comparación entre los dos semestres del año 2015 la cartera que representa un mayor incremento es la cartera de microcrédito vencida con 6% de representatividad, le sigue la cartera de consumo vencida con un 22%, la cartera de comercial vencida con 153% y finalmente la cartera de vivienda con un 63%. Lo que significa que las carteras más morosas según su proporción, son las carteras de crédito de consumo y microcrédito, ya que su frecuencia absoluta oscila entre los \$1.100,00; mientras que las carteras vencidas de comercio y vivienda su frecuencia absoluta está entre \$50 y \$600, por lo tanto son valores menores, evidenciando que la mayoría de colocaciones de la entidad se dirigen mayormente a cartera de crédito microcrédito y consumo.

**FICHAS DE OBSERVACIÓN
ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD**



Tipo de Indicador: Financiero

Morosidad: Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Se lo realiza según categoría de cartera.

Fórmula:

$$\text{Morosidad de Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Criterio	Índice de solvencia	Índice de liquidez	Rentabilidad ROE	Criterio	Manejo administrativo	Criterio	Índice de morosidad
Alto	>20%	> 43%	>13 %	Muy buen	> 148%	Alto	>7%
Medio	> 10.5% - < 20%	>10% - <43%	>1% - <13%	Buen	> 100% - <148%	Medio	>4% - <7%
Bajo	< 10.5%	< 10%	< 1%	Por debajo del nivel aceptado	< 100%	Bajo	<4%

Gráfico N° 42 Parámetros de Morosidad
Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2015, pág. 32)

MOROSIDAD DE CARTERAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2015				
(Expresado en miles de dólares)				
DETALLE	CARTERA COMERCIAL	CARTERA DE CONSUMO	CARTERA DE VIVIENDA	CARTERA DE MICROCRÉDITO
(=) Cartera Improductiva	\$ 1.878,28	\$ 21.364,83	\$ 1.602,13	\$ 38.944,47
(/) Cartera Bruta	\$ 58.261,73	\$ 671.144,65	\$ 100.610,57	\$ 450.251,57
TOTAL	0,03	0,03	0,02	0,09
PORCENTAJE	3%	3%	2%	9%

MOROSIDAD DE CARTERAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2015				
(Expresado en miles de dólares)				
DETALLE	CARTERA COMERCIAL	CARTERA DE CONSUMO	CARTERA DE VIVIENDA	CARTERA DE MICROCRÉDITO
(=) Cartera Improductiva	\$ 3.473,06	\$ 25.106,88	\$ 1.854,71	\$ 41.412,76
(/) Cartera Bruta	\$ 62.201,35	\$ 643.842,98	\$ 84.182,20	\$ 454.897,52
TOTAL	0,06	0,04	0,02	0,09
PORCENTAJE	6%	4%	2%	9%

Tabla N° 69 Análisis de la Morosidad de las carteras

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Interpretación:

Una vez realizado un análisis de morosidad por línea de negocio tanto consumo, comercio, microcrédito y vivienda en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda durante el primer semestre del año 2015, encontramos que el porcentaje de morosidad a la línea de crédito de microcrédito es la más preocupante porque supera el porcentaje establecido por la SEPS, está en 9% supera al 7% respectivamente. Las demás carteras se mantienen dentro de lo estándar.

4.3 Evaluación del Control Interno al departamento de créditos

- **Cuestionario de control Interno al departamento de Créditos referente a la Cartera de Crédito.**

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
Período de análisis: Del 01 de Enero al 31 de Junio del año 2015				
Área analizada: Departamento de crédito				
Funcionario responsable: Jefe de crédito				
Propósito: Recopilar información e identificación de debilidades dentro del Control Interno a la Cartera Vencida				
Preguntas sobre evaluación del control interno aplicado al departamento de crédito referente a la Cartera de Crédito	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1) ¿La empresa cuenta con políticas para el seguimiento de créditos vencidos?		X		Se ha establecido de forma verbal no escrita
2) ¿Se ha impulsado la participación de todos los estamentos de la Cooperativa en lo que cada uno le corresponda en el desarrollo institucional?	X			No completamente
3) ¿Las funciones de custodia física de la cartera y el registro contable de la cartera de crédito están claramente identificadas?		X		No completamente
4) ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre la persona que maneja los créditos y la que efectúa la cobranza?		X		No se lo ha hecho en función de las necesidades de la entidad
5) ¿Se ha establecido un responsable para el control interno de las actividades de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.?		X		Son los mismos oficiales de crédito
6) ¿Se han definidos funciones para el personal responsable por el control interno de las actividades de crédito y cobranza de la entidad?	X			Se encuentra definida pero no documentada

ACTIVIDADES DE CONTROL			
7) ¿Se ha implementado sistemas de gestión de calidad que conlleven a la mejora continua del proceso de referente a la cartera de crédito vencida de la entidad?	X		Aún están en proceso de mejora
8) ¿Se ha cumplido con el principio de educación, capacitación e información que fomenta la entidad con sus funcionarios y socios en general?	X		Solo al personal directivo
9) ¿Se han establecido políticas y objetivos de control interno para las actividades de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.?	X		Son desactualizadas basadas en reglamentos antiguos
10) ¿Se ha diseñado instructivos de control interno para las actividades de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.?		X	No poseen solo se rigen por las políticas internas
EVALUACIÓN DE RIESGO			
11) ¿Se ha aplicado índices de morosidad para las actividades de créditos y cobranza de la entidad?		X	Mediante la refinanciación de créditos
12) ¿Se mantienen procedimientos documentados que indiquen la forma para suscribir acuerdos en la cobranza a los usuarios morosos de la entidad?		X	Disponen de un manual de créditos desactualizado
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
13) ¿Se mantiene un procedimiento documentado que evidencia el proceso para suscribir acuerdo en lo referente a la cobranza a los usuarios morosos de la entidad?	X		Renovación de créditos
14) ¿Se cuenta con un plan de capacitación para el talento humano en lo referente a las actividades de control interno de crédito y cobranzas?		X	No se ha considerado dentro del presupuesto
SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
15) ¿Se verifica el cumplimiento de los procedimientos de créditos y cobranzas con respecto a la misión y visión de la entidad?		X	No completamente
16) ¿Se verifica que los procedimientos de créditos y cobranza cumplan con lo estipulado por el		X	No completamente

reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria				
TOTAL	6	10		

Tabla N° 69 Cuestionario de evaluación del control interno

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

Resultados del Nivel de Confianza en el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{6}{10} * 100\% = 0,60$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 60\%$$

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

Tabla N° 70 Resultados del Nivel de Confianza al departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus

Elaborado por: Verdesoto N, Natalia (2015)

RESULTADOS:

BAJO () MODERADO (X) ALTO ()

En el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., se muestra un nivel de confianza moderado, con un 60%, por lo que se observa un control moderado de la cartera de crédito, sin embargo se podría optimizar los controles actualmente establecido mediante la asignación de responsables en las actividades que mostraron deficiencias: No se ha considerado dentro del presupuesto en lo referente a actividades de control interno de crédito y cobranzas, actualización del actual manual de créditos basándose en tecnología para mejorar la rapidez en la recuperación de cartera vencida, diseño de instructivos de control interno referente al área de crédito y cobranza y definición de funciones para el personal responsable

de las actividades de crédito y cobranza de la entidad, y establecimiento de políticas referentes al seguimiento oportuno de créditos vencidos.

4.4.1. Limitaciones del estudio

- En la obtención de la información se tuvo inconvenientes en lo que respecta al suministro de información para el análisis de la cartera vencida, tanto comercial, de vivienda, de consumo y de microcrédito.
- En lo referente a la aplicación del cuestionario de control interno, se solicitó autorización al gerente de la entidad; obteniendo una apertura con lo referente a la información solicitada, lo que facilitó a concluir el presente estudio con éxito.
- Además se puede mencionar que los estados financieros de Cooperativas son publicados por medio de la página web SEPS, beneficiando al desarrollo del presente estudio en los respectivos análisis.

4.5 Conclusiones y recomendaciones

4.5.1. Conclusiones

Se han determinado las siguientes conclusiones en función de los objetivos detallados a continuación:

Objetivo 1: Evaluar el control interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, para identificar posibles debilidades que impidan en cumplimiento de los objetivos organizacionales:

- Se determinó un nivel de confianza con un 60%, detectándose problemas como la inaplicación de evaluación de riesgos periódicamente.
- Se observó además que las debilidades detectadas fueron el incumplimiento de la misión de la entidad.
- Se menciona que no existe una adecuada segregación en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Objetivo 2: Medir el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, en el primer semestre del año 2015 con el fin de cuantificar el porcentaje del riesgo.

- Según los datos observados para medir el nivel de cartera vencida en comparación los dos semestres del 2015 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, se observó que la cartera de microcrédito fue la más representativa con respecto a las demás carteras con un \$19.000.000,00 y una variación absoluta de 6%, consecutivamente le sigue la cartera de crédito consumo con \$8.000.000,00 con una variación absoluta de 22%. La cartera de comercial oscila entre \$1.000.000,00 y finalmente la cartera de vivienda con \$140.000,00. Con esto se observa que las carteras de crédito vencidas que tienen mayores problemas con los créditos colocados son de la categoría de microcrédito y consumo, las cuales son las más representativas ya que su destino es para pequeños empresarios o para el uso personal del solicitante, lo que significa que no se están cumpliendo de forma eficiente con el control interno en los procesos de recuperación de cartera, y otorgamiento de créditos, incrementando el riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.
- No se realizan confirmaciones periódicas mediante el envío de notificaciones de los saldos de cuentas por cobrar.
- Se observó que no hay políticas adecuadas para el control de cartera vencida ya que existe un crecimiento de las colocaciones tanto de microcrédito y consumo.

Objetivo 3: Plantear un posible esquema de solución que permita mitigar el riesgo crediticio en la entidad sujeta a estudio.

- Se concluye que en la entidad aún no se han aplicado metodologías que ayuden a mitigar riesgos en la entidad.

4.5.2. Recomendaciones

Recomendación:

Se han determinado las siguientes recomendaciones en función de los objetivos detallados a continuación:

Objetivo 1: Evaluar el control interno en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, para identificar posibles debilidades que impidan en cumplimiento de los objetivos organizacionales:

- Es necesario en la entidad efectuar evaluaciones periódicas de riesgos, con el fin de mitigarlos y tomar acciones correctivas, mediante la asignación de un responsable que constante el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la entidad, en este caso que se evalúen las solicitudes de créditos de los socios antes de gestionar un crédito.
- Se recomienda a la entidad efectuar una campaña de socialización y monitoreo constante del cumplimiento de la misión.
- Es necesario revisar las funciones y responsabilidades a cada uno de los responsables del proceso de control de cartera de crédito: que no devenga intereses, vencida etc.

Objetivo 2: Medir el nivel de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, en el primer semestre del año 2015 con el fin de cuantificar el porcentaje del riesgo.

- Actualización el manual de créditos para mejorar la gestión en la recuperación de cartera vencida, incorporando controles y políticas referentes al seguimiento oportuno de créditos vencidos.
- Realizar las confirmaciones periódicas mediante formularios y registros de vencimiento de las cuentas de los socios que hayan caído en mora, como también el registro y evaluación a los expedientes de los socios con problemas en la cartera.

- Establecer políticas de control a la cartera vencida, mediante la elaboración de informes periódicos, que permitan el control y seguimiento de morosidad de esta cartera.

Objetivo 3: Plantear un posible esquema de solución que permita mitigar el riesgo crediticio en la entidad sujeta a estudio.

- Con todo lo anteriormente analizado se propone un esquema de solución para mitigar el riesgo crediticio como es el enfoque COSO III, lo cual podemos mencionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., si lo aplica pero a nivel de comité pero no precisamente lo aplican con el nombre de COSO III, por lo tanto se supervisará los elementos que lo componen.

En lo referente a la metodología de COSOIII, se esquematiza de la siguiente manera:

FASES			
Elementos del COSO III	ACTIVIDADES en cada elemento o fase	TIEMPO	RESPONSABLE
Entorno de control	Organización interna, valores y entorno de la entidad	Una vez por mes	Consejo de Administración y Auditoría.
Evaluación de riesgos	Evaluación de los riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta de los riesgos. Ampliación a la consideración del riesgo al fraude.	Una vez por mes	Consejo de Vigilancia y Auditoría.
Actividades de Control y Revisión de procesos	Políticas y procedimientos implantados para asegurar las respuestas a los riesgos de forma	Una vez por mes	Consejo de Administración y Auditoría.

	eficaz. Se enfatiza la diferenciación entre procesos y Controles Generales de Tecnología.		
Información y comunicación	Comunicación, amplia y fluida dentro de la entidad. Seguridad y protección de la información.	Una vez por mes	Consejo de Administración y Auditoría.
Actividades de monitoreo-supervisión	Mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes.	Una vez por mes	Consejo de Administración, Gerente y Auditoría.

Fuente: (Ledezma M, 2008, pág. 34)

Bibliografía

- Acción In Sight. (2008). Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza . Obtenido de <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- AIN Auditoria Interna de la nación. (2008). Normas generales de control interno. Obtenido de https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf
- Ander-Egg, E. (1987). Acerca del pensar científico. Guayaquil.
- Área de Finanzas de Transparencia PODEMOS. (2015). Procedimiento de control interno. Obtenido de <https://transparencia.podemos.info/docs/procedimientos-control-interno.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Medellín: Episteme.
- Banco Central del Ecuador. (2014). Sistema financiero privado. Recuperado el 2 de 11 de 2015, de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201401.pdf>
- Bertani, E., & et al. (2014). COSO I Y COSO II una propuesta integrada. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digiales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Brachfield P, P. (25 de Abril de 2013). "Las estrategias de riesgos y políticas de crédito". Obtenido de http://www.finyear.com/Las-estrategias-de-riesgos-y-politicas-de-credito_a25827.html
- BuenasTareas.com. (2010). Recuperación de créditos. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Recuperaci%C3%B3n-De-Cr%C3%A9ditos/203563.html>
- Cabrera, M. (2011). Cartera de crédito vencida. Obtenido de <http://es.slideshare.net/mikemfct/cartera-de-creditos-vencida?related=1>
- Calderin L, L. M. (s.f.). El control interno : Un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión. Universidad de Cienfuegos., 15-16.
- Carrasco, C. (2009). Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Celis D, D. H. (2015). La evaluación del control interno como plataforma para la auditoria de desempeño. gestiopolis, 1.
- CEPAL., N. (2008-2009). Cartera vencida y estrés macrofinanciero: un estudio econométrico para Centroamérica y la República Dominicana en 2008-2009. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 1.

- COAC Jep. (30 de Septiembre de 2015). Ranking de Cooperativas Segmento 1/30. Obtenido de <https://www.coopjep.fin.ec/la-jep/jep-en-cifras/ranking-cooperativo>
- Control Interno, Previo, simultaneo y posterior. (2014). Obtenido de <http://rc-consulting.org/blog/2014/08/control-previo-y-concurrente-en-los-organismos-publicos-control-interno-previo-simultaneo-y-posterior/>
- Coopers & Librand. (1997). Los nuevos conceptos de control interno. México: Ediciones Díaz.
- D'Ancona, C. (1998). Metodología cuantitativa. Madrid.
- De la Guerra, L. (2013). Sistema de Control Interno. Obtenido de <http://www.cemla.org/actividades/2013/2013-06-cooperativas/2013-06-cooperativas-12.pdf>
- Domínguez J, J. C. (2014). "La Medición del riesgo de crédito y el nuevo acuredo de capital del Comité de Basilea". España: Universida de Santiafo de Compostela.
- eduFinet. (2014). ¿Qué es la morosidad? Obtenido de http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178
- Egas, P. (2014). Resultados a largo y corto plazo. Obtenido de ww.ecotec.edu.ec/...de_clases/31543_pasantia_581.ppt
- EKOSNEGOCIOS.COM. (2015). Ranking Financiero 2015. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/1172.pdf>
- Espino, M. (2014). Recuperación de Cartera Vencida. Obtenido de <https://excellencecapitacion.wordpress.com/areas-de-capitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>
- Ferrer J, J. (2010). Tipos de investigación. Argentina : Editorial Lumen . Recuperado el 23 de Febrero de 2015, de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Fportaldocs. (2014). Boletines financieros. Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0ahUKEwjg14nRm7jJAhUBhyYKHXXhCcEQFggBMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.ec%2Fmedios%2FPORTALDOCS%2Fdownloads%2Festadisticas%2FNotas_Tecnicas_5.doc&usg=AFQjCNFn7Mjr7a
- Funes J, J. (2015). Jurisdicción y competencia. Recuperado el 1 de 11 de 2015, de <http://es.slideshare.net/APHOLLON/3-guia-de-jurisdiccion-y-competencia-final-editada>
- Gaitan, E. (2011). CONTROL INTERNO. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

- Galicia A, A. (2005). El control interno dentro de la organización. Gerencia y Negocios en HispanoAmérica, Párr. 3, 6.
- Gerencie.com. (10 de 9 de 2013). ¿Qué es el análisis financiero? Obtenido de <http://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html>
- GestioPolis.com. (2001). ¿Qué es el análisis de riesgo CAMEL? Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/que-es-el-analisis-de-riesgo-camel/>
- Herrera E. Luis, M. F. (2004). "Tutoría de la investigación científica". Ambato: Gráficas Corona Quito Cuarta Edición.
- JEP COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO. (30 de Septiembre de 2015). Ranking de Cooperativas Segmento 1/30. Obtenido de <https://www.coopjep.fin.ec/la-jep/jep-en-cifras/ranking-cooperativo>
- La Hora Nacional. (14 de Julio de 2010). Más de 117 cooperativas de ahorro y crédito en Tungurahua. Obtenido de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1100986868/-1/M%C3%A1s_de_117_cooperativas_de_ahorro_y_cr%C3%A9dito_en_Tungurahua.html#.ViuT3MUvfcc
- La unidad de pensiones y parafiscales. (Abril de 2013). Notificación por conducta concluyente. Obtenido de <http://www.ugpp.gov.co/tramites-y-servicios/notificacion-por-conducta-concluyente.html>
- Lara Haro, A. (2005). Medición y control de riesgos financieros. México: Limusa.
- LOGO. (2009). Informe COSO I. Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&sqi=2&ved=0ahUKEwj47TV_6zJAhVD4SYKHcvUCcEQFgguMAM&url=https%3A%2F%2Fblogauditoria.files.wordpress.com%2F2009%2F11%2Fcoso_i_y_coso_ii_1_1.ppt&usg=AFQjCNE7dwYrBjFNijzTZ6aCbR9
- Machado, N. (2011). "LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MI TIERRA LTDA". Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2053/1/TA0243.pdf>
- Mantilla, S. (2007). Control interno: Informe COSO. Bogotá: ECOE.
- Manuel, B. (Junio de 2002). La auditoría uinterna y externa. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/4/5/6/2/pd0000014562.pdf>
- Molina, J. (2015). Aplicación el sistema de monitoreo PERLAS. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/9131/1/CD-6085.pdf>
- Nani, E. (18 de Noviembre de 2011). Metodos y tecnicas para investigacion. Obtenido de <http://el-nanihotmail.blogspot.com/2011/11/metodos-para-el-procesamiento-de-la.html>

- Navarro, J. (2006). Apuntes de Auditoría. México: Creative. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=OzPcAMnXIIcC&dq=procedimientos++de+control+interno&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- ONU-DAES. (2012). Recuperado el 22 de 5 de 2015, de http://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp_archive/2012wesp_es_sp.pdf
- OPENCONTENT. (1998). Clasificación de Control Interno. 1-2.
- OPENCONTENT. (1998). Clasificación del Control Interno. 1-2.
- OSCUS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA. (2015). Obtenido de <http://www.oscus.coop/es/corporativo/historia>
- Páez Et.Al, W. C. (2011). INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR LAS FASES DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EL PRODUCTO "RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA". BANCO DEL ESTADO ASISTENCIA TÉCNICA, 6.
- Pymempresario. (Octubre de 2012). Administra tu cartera vencida. Obtenido de <http://www.pymempresario.com/2012/10/administra-tu-cartera-vencida/>
- Real D, D. A. (2009). LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2009. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO. Ecuador.
- Rodriguez M, M. (2014). El ejercicio de la banca en Mexico. Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/RodriguezMK/tesis.pdf>
- Romero, A. (2014). Obtenido de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/facdermx/cont/239/art/art8.pdf>
- Sabino C, C. (2010). "El proceso de investigación".
- Sabino, C. (1986). El proceso de la investigación. México: Humanitas.
- Sagner A, A. (2014). El Índice de Cartera Vencida como Medida de Riesgo de Crédito: Análisis y Aplicación al Caso de Chile. Obtenido de <http://mba.americaeconomia.com/biblioteca/papers/el-indice-de-cartera-vencida-como-medida-de-riesgo-de-credito-analisis-y-aplicacio>
- Sánchez, A. (7 de 10 de 2005). Definición genérica de auditoría y sus etapas. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/definicion-generica-auditoria-etapas/>
- Sontay J, J. R. (2005). "AUDITORÍA OPERATIVA EN EL AREA FINANCIERA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE UNA ENTIDAD RECAUDADORA DE TRIBUTOS".

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_2884.pdf. GUATEMALA:
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

Stracuzzi, S. P., & M. F. (2006). Metodología de la investigación cualitativa. Caracas: Fedupel.

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2015). Recuperado el 2 de 11 de 2015, de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=488&vp_tip=2

Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras Chile. (Abril de 1984). Tratamiento tributario de provisiones y castigos de colocaciones vencidad y del excedente anual destinados a la reconpra de acrtera vendida al Banco central de Chile. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA22&dq=objetivos+de+control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwioiuWNzqrJAhUD7R4KHbyTBNEQ6AEIHzAB#v=onepage&q=objetivos%20de%20control%20interno&f=false>

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2011). Catalogo único de cuentas. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2011/SBS/anexo_resol_SBS-2011-1005.pdf

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). Boletines Financieros. Obtenido de www.sbs.gob.ec/.../PORTALDOCS/.../estadisticas/Notas_Tecnicas_6.doc

Torres, I. (2014). Métodos de recolección de datos para unainvestigación. Obtenido de http://www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_03_BAS01.pdf

UANL. (2014). Metodos de evaluación. Obtenido de http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_021.pdf

Zvi, R. (2003). finanzas. México: Pearson.

ANEXOS

Anexo1: RUC de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda

SRIgob.ec

Desconectado

Búsqueda de Contribuyentes / Información del Contribuyente

Información del Contribuyente

Autorización de Documentos

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA
 RUC: 1890001323001

Nombre Comercial: _____
 Estado del Contribuyente en el RUC: Activo
 Clase de Contribuyente: Especial
 Tipo de Contribuyente: Sociedad
 Obligado a llevar Contabilidad: SI
 Actividad Económica Principal: ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS
 Fecha de inicio de actividades: 20-05-1963
 Fecha de cese de actividades: _____
 Fecha reinicio de actividades: _____
 Fecha actualización: 07-05-2015

Fecha: 24-03-2016

SRIgob.ec

Desconectado

Búsqueda de Contribuyentes / Información del Contribuyente

Información del Contribuyente

Autorización de Documentos

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA
 RUC: 1890001323001

Establecimiento Matriz

No. de Establecimiento	Nombre Comercial	Ubicación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
001		TUNGURAHUA / AMBATO / LALAMA 06-39 Y BOLIVAR Y SUCRE	Abierto

Establecimientos Adicionales

No. de Establecimiento	Nombre Comercial	Ubicación del Establecimiento	Estado del Establecimiento
002	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS LTDA	TUNGURAHUA / SAN PEDRO DE PELILEO / GENERAL CACHA 02-62 Y PADRE CHACON	Abierto
003		TUNGURAHUA / SANTIAGO DE PILLARO / AV. RUMIÑAHUI S/N	Abierto
004		TUNGURAHUA / BAÑOS DE AGUA SANTA / TOMAS HALFLANTS S/N Y AMBATO	Abierto
005		COTOPAXI / LATACUNGA / GENERAL MALDONADO S/N Y QUITO	Abierto
006		TUNGURAHUA / PATATE / ABDON CALDERON S/N Y MARCIAL SORIA Y NACIONES UNIDA	Abierto
007		TUNGURAHUA / AMBATO / LALAMA 06-39 Y BOLIVAR	Abierto
008		TUNGURAHUA / AMBATO / AV. VICTOR HUGO 6 Y AV. LOS CHASQUIS	Abierto
009		CHIMBORAZO / RIOBAMBA / DANIEL LEON BORJA 43-72 Y JACINTO GONZALEZ	Abierto
010		NAPO / TENA / AV. PANO S/N Y SERAFIN GUTIERREZ Y MARIANO	Abierto

Anexo2: Modelo de encuesta

**ANEXO N°2
ENCUESTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

DIRIGIDO: A los funcionarios del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

OBJETIVO: Obtener información sobre el control interno y la cartera vencida

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable.

1) ¿Se ha cumplido satisfactoriamente con la misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus (Matriz)?

Opciones	Respuesta
Si	
No	

2) ¿Existen establecidas políticas que ayuden a la recuperación de cartera?

Opciones	Respuesta
Si	
No	

3) ¿Existe una evaluación de riesgos de forma periódica?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

4) ¿Se han tomado medidas correctivas frente a los riesgos identificados en el departamento de créditos?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

5) ¿Se cuentan con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

6) ¿Se realiza confirmaciones periódicas, mediante el envío de notificaciones de los saldos por cobrar?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

7) ¿Se verifica los expedientes de créditos físicos cuando menos una vez al año?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

8) ¿Se lleva un registro detallado de los documentos que respaldan un crédito?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

9) ¿Se prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar, por antigüedad de saldos, y se comunica los resultados a los interesados?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

10) ¿Existen publicados flujogramas que indiquen claramente los pasos a seguir para la concesión de un crédito?

Opciones	Respuesta
Si	
No	

11) ¿Se prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar, por antigüedad de saldos, y se comunica los resultados a los interesados?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

12) ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

13) ¿Se realizan las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida de en la entidad?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

14) ¿Se ha efectuado provisiones para créditos incobrables de crédito comercial, consumo, microcrédito y vivienda?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

15) ¿Existe alguna política para controlar la morosidad de la cartera comercial, consumo, microcrédito y vivienda en la entidad?

Opciones	Respuesta
Si	
No	

16) ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre el personal del departamento de créditos?

Opciones	Respuesta
Si	
No	

17) ¿El personal de crédito es capacitado periódicamente para el correcto desempeño de sus funciones?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

18) ¿Existe un seguimiento oportuno a los socios que se encuentran en mora?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

19) ¿Existen responsables del control y seguimiento de la cartera vencida?

Opciones	Respuesta
Siempre	
En ocasiones	
Casi Nunca	

20) ¿Existen procesos de cobranza basados en métodos de evaluación del riesgo de crédito que ayuden a mitigar los mismos?

Opciones	Respuesta
Si	
No	

¡Gracias por su colaboración!