



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema:

“El control interno y su incidencia en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. agencia Pelileo durante el período 2015 - 2016”

Autora: Quinatoa Capuz, Nancy Ernestina

Tutor: Eco. Vayas López, Álvaro Hernán

Ambato - Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Álvaro Hernán Vayas López, con cédula de identidad No. 180329372-7, en mi calidad de Tutor del análisis de caso, sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2016”**, desarrollado por Nancy Ernestina Quinatoa Capuz, de la carrera de Contabilidad y Auditoría modalidad Semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas 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 lo 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, Agosto del 2017.

EL TUTOR



Eco. Álvaro Hernán Vayas López

C.I. 180329372-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Nancy Ernestina Quinatoa Capuz, con cédula de identidad N° 180446026-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2016”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, Agosto del 2017.

AUTORA



.....
Nancy Ernestina Quinatoa Capuz

C.I.:180446026-7

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Agosto del 2017

AUTORA



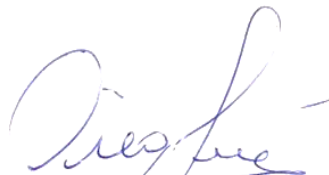
.....
Nancy Ernestina Quinatoa Capuz

C.I.: 180446026-7

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el análisis de caso, sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2016”**, elaborado por Nancy Ernestina Quinatoa Capuz, 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, Agosto del 2017.



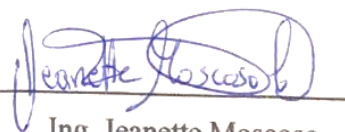
Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Ing. Francisco Mena

MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Jeanette Moscoso

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico este proyecto con todo mi amor a Dios, a mis padres, mis hijos por ser el motor fundamental en mi vida, a mi esposo, mis hermanos y familia.

A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy cuidándome y dándome fortaleza, sabiduría para continuar y culminar el presente trabajo. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mis MJA y Tía que en todo momento me ha brindado su apoyo incondicional y me ha impulsado a alcanzar mis metas depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad.

Con todo mi corazón a mis hermosos hijos Emily, Jahir por su comprensión y apoyo en cada instante de mi vida, por ser los motivadores de este logro y por su amor incondicional.

Nancy Ernestina Quinatoa Capuz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en especial a mí tutor Eco. Álvaro Vayas, a la Universidad Técnica de Ambato, por quien fue posible iniciar y culminar esta exitosa investigación, gracias a su invaluable guía y colaboración.

A mi madre y a mis dos hermanos quienes desde el cielo me cuidan y me dan fuerzas para salir adelante, y a mis hijos Emely y Jahir por ser el motor, mi fuerza y fortaleza por el cual, día a día luchar para alcanzar mi objetivo más en mi vida, por ellos y para ellos con todo mi corazón.

Nancy Ernestina Quinatoa Capuz

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

TEMA: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2016”

AUTORA: Nancy Ernestina Quinatoa Capuz

TUTOR: Eco. Álvaro Hernán Vayas López

FECHA: Agosto de 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio de caso fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. agencia Pelileo, sobre el control interno y su incidencia en el proceso crediticio, aquí se pudo determinar que en la agencia Pelileo no existe el departamento de Auditoría Interna, permitiendo que el control interno afecte en el proceso de crédito de la entidad. Se analizó las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos, al igual que los indicadores que la entidad mantiene, con lo que determinamos que cuando no existe un control continuo en el procedimiento crediticio, la entidad aumenta su índice de morosidad.

La ausencia del departamento de auditoría interna hace que los asesores y analistas de crédito no recepten adecuadamente los requisitos y garantías en cada tipo de crédito. Para la optimización del proceso crediticio, es necesario que se conozca el manual de procedimientos y se aplique correctamente la normativa, en la que encontramos detalladamente los pasos a seguir.

También se evaluó a la cooperativa por medio de índices financieros, llegando a la misma conclusión, para disminuir el índice de morosidad es necesario que se tenga las garantías necesarias del deudor y garantes.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, PROCESO

CREDITICIO, INDICADORES DE GESTIÓN, MOROSIDAD, GARANTIAS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

CARRER ACCOUNTING AND AUDITING

TOPIC: "INTERNAL CONTROL AND ITS IMPACT ON THE CREDIT PROCESS OF THE MUSHUC RUNA CREDIT LTDA. COOPERATIVE, PELILEO AGENCY DURING THE PERIOD 2015 - 2016"

AUTHOR: Nancy Ernestina Quinatoa Capuz

TUTOR: Eco. Álvaro Hernán Vayas López

DATE: August 2017

ABSTRACT

The investigation was carried out at the Credit Cooperative Mushuc Runa Ltda. Internal Control and its impact on the credit process, it was possible to determine that the inadequate internal control has great significance in the credit process of the entity. We analyzed the policies and procedures for the granting of loans, as well as the indicators maintained by the entity, which determined that when there is no continuous control in the credit procedure, the entity increases its default ratio. The permanent absence of the internal audit department allows credit advisors and analysts not to adequately meet the requirements and guarantees in each type of credit. In order to optimize the credit process, it is necessary to know the procedures manual and correctly apply regulations, in which we find in detail the steps to follow. The cooperative was also evaluated through financial indexes, reaching the same conclusion, in order to reduce the default rate, it is necessary to have the necessary guarantees of the debtor and guarantors.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, CREDIT PROCESS, MANAGEMENT INDICATORS, NARIMITY, GUARANTEES.

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
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
Macro contextualización.....	2
Meso Contextualización.....	7
Micro Contextualización.....	10
1.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	14
Análisis crítico.....	15
CAPÍTULO II.....	17

2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	23
2.3. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICO	26
Conceptualización de la Variable Independiente: Control Interno.....	26
Auditoría	26
Procedimientos de Auditoría	28
Normas de Auditoría.....	28
Control Interno.....	29
Tipos de Control	29
Principios del Control Interno.....	30
Objetivos del Control Interno	32
Elementos del Control Interno	32
Conceptualización de la Variable Dependiente: Procedimientos Crediticios	34
Gestión Financiera	34
Indicadores de Gestión.....	35
Servicios Financieros	36
Políticas Crediticias	37
Persona Natural.....	37
Persona Jurídica	38
Solicitud de Crédito	38
Documentación de soporte.....	39
Fuente de los Ingresos.....	39
Entrevista Personal	40
Inspección	41
Análisis y Evaluación	41
Procedimiento Crediticio	42

Componentes del Crédito.....	46
Tipos de Cartera.....	47
Indices Financieros	51
Indice de Solvencia.....	52
Indice de Endeudamiento.....	52
Indice de Liquidez	53
2.4. HIPÓTESIS	54
2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	54
Subordinacion conceptual.....	55
Subordinación conceptual Variable Independiente	56
CAPÍTULO III	58
3. METODOLOGÍA.....	58
3.1. MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	58
3.1.1. Modalidad de Investigación	58
3.1.2. Enfoque Investigativo	59
3.1.3. Nivel de Investigación.....	60
3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	61
3.2.1. Población.....	61
3.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	62
3.3.1. Variable Independiente: Control Interno	63
3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Procedimiento Crediticio.....	66
3.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS.	68
3.4.1. Recolección de la Información.....	68
3.4.2. Procesamiento y análisis de la Información.....	70
CAPÍTULO IV	72
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	72

4.1.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	72
4.2.	LIMITACIONES DEL ESTUDIO	78
4.3.	INTERPRETACIÓN DE DATOS	78
4.3.1.	Análisis y resultados Check List	78
4.3.2.	Análisis e interpretación de indicadores financieros.....	78
4.4.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	80
CAPÍTULO V		85
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1.	CONCLUSIONES.....	85
5.2.	RECOMENDACIONES	86
CAPÍTULO VI		87
6.	PROPUESTA.....	87
6.1.	TÍTULO.....	87
6.2.	OBJETIVOS	87
Objetivo General.....		87
Objetivos Específicos		87
6.3.	METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO.....	88
CONTROL INTERNO AL PROCEDIMIENTO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO		89
BIBLIOGRAFÍA.....		124

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
TABLA NO. 1: NÚMERO DE COOPERATIVAS A NIVEL NACIONAL	5
TABLA NO. 2: SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO	6
TABLA NO. 3: ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PERÍODO 2013-2014 CANTÓN PELILEO	10
TABLA NO. 4: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO	63
TABLA NO. 5: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PROCEDIMIENTO CREDITICIO	66
TABLA NO. 6: CHECK LIST COOPERATIVA MUSHUC RUNA	73
TABLA NO. 7: MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO	77
TABLA NO. 8: INDICADORES FINANCIEROS	79
TABLA NO. 9: RESULTADOS DEL CHECK LIST	82
TABLA NO. 10: MÓDELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA	88
TABLA NO. 11: PLANIFICACIÓN	90
TABLA NO. 12: CRONOGRAMA	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
GRÁFICO NO. 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS	14
GRÁFICO NO. 2: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES VARIABLE INDEPENDIENTE	55
GRÁFICO NO. 3: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES VARIABLE DEPENDIENTE ..	56
GRÁFICO NO. 4: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	57

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de caso analizó las dos variables, El Control Interno, que es una parte fundamental para el desarrollo y crecimiento de la entidad, buscando con este las mejores alternativas de cumplimiento y evaluación, permitiendo que se establezca y se cumplan los lineamientos para cada proceso. Y por otro el Proceso Crediticio, el cual, de gran trascendencia en la liquidez de la entidad, ya que esta función es el motor principal de los ingresos de Mushuc Runa.

Capítulo I: En este capítulo se estudió la afectación del inadecuado Control Interno para el proceso crediticio, se describe y plantea el problema a investigar sustentado con la contextualización y el análisis crítico de las causas y efectos de la problemática en estudio, justificación para realizar el proyecto y los objetivos a cumplir con el desarrollo del trabajo.

Capítulo II: Se desarrolla los antecedentes investigativos, se fundamenta la investigación filosófica y legalmente y se categoriza cada una de las variables con el marco teórico en el cual se detallan los conceptos y teorías más importantes para el desarrollo del proyecto.

Capítulo III: Se establece la metodología de estudio a desarrollar en la investigación, la modalidad, enfoque y nivel de investigación, también se determina la población y muestra junto con las respectivas técnicas e instrumentos que se ha empleado en la recolección de la información.

Capítulo IV: Hace referencia al análisis e interpretación de resultados obtenidos de la aplicación del Check List al procedimiento crediticio de Mushuc Runa agencia Pelileo, se incluye la comprobación de la hipótesis.

Capítulo V: Contiene la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, las que determino con la aplicación del Check list.

Capítulo VI: Se diseña la propuesta a aplicarse en la entidad para mejorar el proceso crediticio y permitir la reducción del índice de morosidad.

CAPÍTULO I

1. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Macro contextualización

El crecimiento de las entidades financieras, y entre estas las Cooperativas de Ahorro y Credito en Ecuador se han visto en la necesidad de adoptar medidas de control interno, que permitan el desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas .

El concepto de control interno en las cooperativas de ahorro y crédito es muchas veces mal aplicado. Debido a que no lo miran como una medida preventiva sino para encontrar errores en su aplicación, en cualquiera de sus procesos; por lo tanto las acciones se han inclinado hacia actividades de poca o ninguna importancia en el rol financiero de la institución. El Control Interno se debe realizar bajo principios de objetividad, confidencialidad, oportunidad e importancia relativa de las actividades y recursos; emitiendo informes con comentarios encaminados al mejoramiento de las cooperativas.

Las Cooperativas de ahorro y credito del pais deben ser muy rigurosas a la hora de aplicar Control Interno, ya que de este depende la eficiencia y desarrollo de las entidades.

Según lo menciona (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Durante el mes de abril de 2016, en las ciudades de Quito, Cuenca y Ambato; la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), realizó el taller sobre el Plan de Trabajo de Auditores, dirigido a los auditores internos de las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2 y 3.

Los objetivos del taller fueron: difundir el marco conceptual del plan de trabajo y dotar de una herramienta que estandarice la supervisión de las entidades controladas. En la capacitación se abordaron temas relacionados al marco normativo, marco conceptual y el proceso para definir el plan de trabajo.

Con este taller se estima capacitar alrededor de 155 cooperativas de ahorro y crédito a escala nacional.

En lo publicados por (SMS Auditores del Ecuador Cia.Ltda, 2016) :

Kléver Mejía, Superintendente de Economía Popular y Solidaria, determinó las condiciones y requisitos que deben cumplir las cooperativas de ahorro y crédito, para que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria les autorice el otorgamiento de garantías por cuenta de terceros.

Los requisitos para obtener dicha autorización son los siguiente:

- Tener sus balances auditados por auditores externos calificados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, correspondiente al ejercicio económico inmediato anterior al de la solicitud. La opinión del auditor externo no debe contener salvedades.
- No tener observaciones relevantes por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria derivadas de supervisiones in situ y extra situ.
- No encontrarse en un programa de supervisión intensiva.
- No registrar incumplimientos en las estrategias asociadas a los hallazgos con calificación de riesgo alto y crítico, determinados por las auditorías externas y, de ser el caso, por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- No mantener un indicador de morosidad ampliada superior al 6%.

Las cooperativas de ahorro y crédito no podrán otorgar garantías, por un valor que supere el 1% de su patrimoniotécnico de la institucion, a una misma persona natural o jurídica. El monto total de garantías otorgadas no podrá superar el 20% del patrimonio técnico de la cooperativa de ahorro y crédito.

Finalmente, las cooperativas de ahorro y crédito que a la presente fecha cuenten con autorización del organismos de control para otorgar garantías a favor de terceros, deberán, dentro del plazo de sesenta días, solicitar una nueva autorización a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cumpliendo los requisitos previstos en la presente resolución. Hasta no disponer de la nueva autorización se abstendrán de efectuar dicha operación. Dicha resolución aplica también para otorgar garantías relacionadas con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

El incumplimiento de lo establecido en esta resolución, será sancionado de conformidad con la normativa vigente.

El sistema financiero del Ecuador esta conformado por Entidades Privadas como Bancos, Cooperativas, Mutualistas y Sociedades Financieras e Instituciones Financieras Públicas, Instituciones de Servicios Financieros, Compañías de Seguros y Compañías Auxiliares del Sistema Financiero.

Nuestro país ha experimentado cambios en las leyes, las mismas que ponen en riesgo la estabilidad de las entidades financieras, pese a esto, las Cooperativas han crecido significativamente, apoyando al sector productivo con créditos, que son la razón de su existencia.

Las cooperativas de ahorro y crédito del sector indígena de la zona central del país han incentivado a sus socios a la utilización del crédito para incrementar su negocio, adquirir bienes y hasta para darse un gusto adicional.

Así como lo menciona el sitio web (Consumo Responsable):

El crédito es un préstamo de dinero a una persona o entidad, que se compromete a devolverlo en un solo pago o en forma gradual (en un cierto plazo, mediante un pago de cuotas). Habitualmente se pacta un interés que compensa al dador del crédito por el tiempo que no dispondrá de ese dinero para utilizarlo para otros fines.

El crédito, en las mejores condiciones posibles, puede ser el camino para alcanzar sus metas o puede darle ayuda en un momento difícil o ante un imprevisto. El crédito bien utilizado puede llegar a hacer realidad un sueño que parecía inalcanzable.

La importancia del crédito en el desarrollo humano

El crédito permite equilibrar ciertas diferencias sociales, al permitir cumplir ciertas metas antes y de forma más acelerada. A nivel de economía global, la abundancia de crédito en una sociedad es vista como un símbolo de madurez socio-económica (2017).

El crédito ayuda de manera significativa al crecimiento y desarrollo de una persona o entidad, siempre y cuando este lo sepa utilizar de manera responsable.

Según (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2013, pág. 2):

Establece que el sistema económico es social y solidario y que estará integrado por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria.

En Ecuador, el sector económico popular y solidario se define como el conjunto de formas organización económica-social en las que sus integrantes, colectiva o individualmente, desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios. Las formas de organización del sector económico popular y solidario incluyen a las organizaciones de la economía popular y solidaria (EPS) y del sector financiero popular y solidario (SFPS). Estas organizaciones realizan sus actividades basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y

reciprocidad y ubican al ser humano como sujeto y fin de toda actividad económica por sobre el lucro, la competencia y la acumulación de capital. Las personas que forman parte de este sector se conocen como unidades económicas populares (UEP).

Las organizaciones del sector económico popular y solidario están conformadas por los sectores: cooperativo, asociativo y comunitario. De manera más específica, las organizaciones de la EPS se presentan en las siguientes formas:

- Cooperativas de producción;
- Cooperativas de consumo;
- Cooperativas de vivienda;
- Cooperativas de servicios;
- Asociaciones productivas; y,
- Organizaciones comunitarias.

Por otro lado, las organizaciones que conforman el SFPS son:

- Cooperativas de ahorro y crédito (COAC);
- Cajas solidarias y de ahorro;
- Cajas centrales; y
- Bancos comunales.

El Ecuador se ha constituido en un país de crecimiento financiero, es por eso la aparición de cooperativas de ahorro y crédito, las mismas que impulsan al desarrollo de las persona, y se enfoca en el sector indígena a nivel nacional y sobre todo en la provincia de Tungurahua, en los últimos años, se han incrementado más de 200 Cooperativas de ahorro y crédito indígenas, promoviendo así, a que sus socios accedan a créditos para explotar el sector agrícola y ganadero tanto del país como de la provincia.

Según (Ministerio Cordinador de Desarrollo Social, 2013, pág. 8) dice:

En Ecuador existen actualmente 3.827 organizaciones que son parte del sistema cooperativo, concentradas en los grupos de transporte², ahorro y crédito, y vivienda. Como se observa, el 87% de cooperativas se encuentra entre los tres grupos. En el ámbito geográfico también se evidencia una marcada concentración, pues apenas tres provincias concentran el 42% del total de organizaciones del sector cooperativo a nivel nacional: Pichincha, Guayas y Tungurahua. El número total de socios, miembros de cooperativas a nivel nacional, bordea los 4,4 millones de personas.

Tabla No. 1: NÚMERO DE COOPERATIVAS A NIVEL NACIONAL

GRUPO	CANTIDAD DE COOPERATIVAS
Transporte	1882
Ahorro y Crédito	981
Vivienda	442
Producción	428
Otros Servicios	65
Consumo	29
TOTAL	3827

FUENTE: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

ELABORADO POR: SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario. El Instituto Nacional de la Economía Popular y Solidaria tendrá como misión fundamental impulsar el desarrollo, fortalecimiento y consolidación de la economía popular y solidaria, en el contexto del sistema económico previsto en la Constitución de la República, y consistente con el Plan Nacional de Desarrollo, los planes de desarrollo territorial nacional y las políticas de gobierno (Ministerio de Inclusion Economica, 2015, pág. 2 ; 52)

El Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y Solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la siguiente: Norma para la Segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario:

Tabla No. 2: SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

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
	Hasta 1'000.000,00
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

ELABORADO POR: SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA
FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Según el Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015)

Según lo mencionado en (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, 2015):

En la actualidad 732 cooperativas de ahorro y crédito forman parte del sector financiero popular y solidario, las cuales contribuyen con el desarrollo económico del país a través de las operaciones que realizan, especialmente en las zonas rurales, atendiendo a cerca de 5 millones de socios mediante la colocaciones de operaciones de crédito por USD 6.579 millones, así como la captación de depósitos por 6.999 millones. El 66% de las operaciones de microcrédito del país son gestionadas a través de cooperativas de ahorro y crédito.

Finalmente, con el propósito de fortalecer el sector financiero popular y solidario, la Superintendencia ha aprobado 27 procesos de fusión con la participación activa de 57 entidades, beneficiando a más de 28.095 socios, localizados en las provincias de Azuay, Cañar, El Oro, Loja, Los Ríos, Manabí, Morona Santiago, Napo, Pastaza, Pichincha, Santa Elena, Tungurahua, Zamora Chinchipe y Cotopaxi.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria seguirá actuando en el marco de la ética, la transparencia y hasta donde sus atribuciones que le da la ley lo permiten, para impulsar todas las acciones posibles para que los causantes de las pérdidas económicas de quienes deciden invertir o ahorrar sus recursos en las cooperativas financieras, respondan por los perjuicios que pudieran ocasionar.

Meso Contextualización

Pelileo es uno de los cantones de la provincia de Tungurahua que crece en su capacidad de comercio y producción, estas cualidades han hecho que este cantón sea un atractivo

para que las instituciones financieras cooperativas, oferten sus servicios con el afán de promover el microcrédito.

En este contexto la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria cifra a al cantón de Pelileo con 19 Cooperativas de Ahorro y crédito en estado activo entre los segmentos 1 al 5 al 29 de Junio del 2015.

La sostenibilidad del Cooperativos del Cantón Pelileo también se debe a que muchas de ellas cuentan con un factor importante como lo es el Control Interno, que ayuda y permite la sostenibilidad del cooperativismo en el mercado.

El crecimiento en el sector comercial, ha dado buenos resultados al utilizar herramientas y estrategias competitivas, garantizando y dando seguridad a sus socios.

En el artículo del (Diario La Hora, 2015) ¿Qué pasa con el sistema cooperativo en la provincia?

La liquidación de dos cooperativas de ahorro y crédito con sede en el centro del país es analizada por dos gerentes y un catedrático universitario, ellos señalan que existen algunas causas dentro de estos cierres. Para Luis Alfonso Chango, gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa, existen dos razones por las que una cooperativa puede quebrar, la una es por los rumores que ocasionan el retiro masivo de dinero y la otra por el mal manejo financiero.

“En el segundo caso tiene que ver directamente el representante legal que judicialmente es el responsable, a ellos se les debe aplicar el peso de la ley, porque si no se lo hace va a seguir sucediendo”, cuenta el Gerente.

Para Chango uno de los aspectos que se deben observar dentro de las cooperativas es la constitución del Consejo de administración y del Consejo de vigilancia. “Muchas veces no hay profesionales en estos espacios y de esto deberían estar al tanto las autoridades de control”, señala Chango.

Desde la perspectiva de Juan Andagana gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi, las instituciones que cerraron no cumplieron a cabalidad los lineamientos contemplados en las leyes. “Creo que administradores y gerentes al frente de estas cooperativas se han burlado de las leyes y han administrado mal el dinero”, afirma Andagana.

Chango manifiesta que desde su perspectiva los gerentes tienen mucho que ver en el futuro de las cooperativas. “No hay vuelta que darle, los gerentes son los responsables directos y hay que determinar con claridad si hicieron quebrar la cooperativa intencionalmente”, asegura.

Andrade mencionó que, en abril pasado, la SEPS hizo una visita a las instalaciones del Cacpet, pero, “no se tuvo una información veraz y hubo cierta negativa el proceso de supervisión”. Como es posible que las mismas autoridades digan que no quisieron darles información, entonces la culpa también la tienen ellos, si no quieren darles información deben ser rígidos y por intermedio del consejo de administración botar a quienes están al frente de la cooperativa”, enfatiza Luis Alfonso Chango.

La intervención de los dirigentes de dos entidades financieras con gran crecimiento, han manifestado que es necesario contar con un sistema de control interno, para el desarrollo de la institución, ya que esto ayudara a que se dé fiel cumplimiento a los parámetros dispuestos por la ley, y las políticas internas de cada ente.

Según La (Revista Lideres) menciona que:

Los indicadores de morosidad vienen creciendo y esto genera análisis en el sector financiero. El promedio de la cartera impaga creció de 3,4% en marzo del 2015 a 4,6% en el mismo mes de este año.

Al revisar las cifras con mayor detalle se encuentra que existen segmentos con una morosidad más alta que otros. En créditos de consumo, por ejemplo, el índice en marzo de donde del 2015 estuvo en 6,5% y para marzo de este año subió a 9%. Otro segmento en el que la morosidad se eleva es el microcrédito que pasó de 6,2 a 6,9% en el mismo período.

Los datos de la ABPE también dejan ver segmentos que mantienen una cartera impaga baja. El crédito comercial registraba hasta el tercer mes de este año una morosidad de 1,4% y el de vivienda de 2,9%. “Esos dos créditos específicos están con baja morosidad. En el comercial la gente se cuida para no perder su capacidad de crédito en el futuro y en lo que es vivienda la gente cuida mucho sus pagos porque se trata de su casa.

La morosidad subió, pero hay más control La morosidad aumentó en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. En las 24 entidades, que se ubican en el primer segmento (con más de USD 80 millones en activos) este indicador se incrementó de 5,58 a 7,05%, en el período octubre de 2015 - marzo de 2016, de acuerdo con estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Los socios de las cooperativas pueden verse afectados en sus ingresos y priorizarán sus gastos. “En esa medida uno de los temas que más puede afectarse es el cumplimiento de las obligaciones de crédito y pueden existir retrasos de días en los pagos”. En las 33 instituciones del segmento 2 (entre USD 20 millones y 80 millones en activos), el índice se incrementó de 11,57 a 13,76%, en el mismo período. Guerra explica que el mayor nivel de morosidad en las entidades del segundo segmento con relación al primero se puede atribuir a la diferencia en el tamaño de estas entidades financieras. Las del primer segmento tienen una mayor cantidad de oficinas en varias zonas, más volumen de cartera y eso produce un menor riesgo en la

morosidad. Es decir, una entidad que tenga oficinas en varias ciudades será menos afectada en una crisis.

La cartera está concentrada, principalmente, en el microcrédito y consumo. “El riesgo puede ser inminente en todos los tipos de préstamos.”. En un préstamo de consumo, al no ser productivo, el pago depende de la capacidad de la familia y si alguien pierde su empleo hay problemas.

Por esta razón, asegura el representante gremial, las cooperativas de ahorro y crédito buscaron reforzar los esquemas, los análisis crediticios y los criterios de calificación del socio solicitante, antes de conceder los préstamos. “Fue un esfuerzo grande en tecnificarse, dar un seguimiento adecuado y crear mecanismos que permitan la recuperación efectiva y rápida de la cartera” (2016).

La morosidad en las entidades financieras va aumentando día a día, es por eso que las cooperativas de Ahorro y Crédito buscan mejorar los parámetros para otorgar créditos con menor riesgo, haciendo cumplir a los socios con algunos requisitos que aseguren esta concesión. Las entidades que cuentan con sucursales tienen menor riesgo de pérdida, es como Mushuc Runa con su agencia Pelileo, los socios cuentan con varias sucursales y no hay excusa para no acercarse a pagar las cuotas.

Micro Contextualización

En la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa agencia Pelileo se aplica Control Interno modelo COSO, el mismo que ayuda al cumplimiento de las funciones y procedimientos en cada departamento.

La agencia Pelileo sufre un desbalance en cuanto al control interno, debido a que no cuenta con este día a día, ya que el departamento de Auditoría Interna se encuentra en la Matriz.

Como se menciona (SEPS Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016, págs. 9,10)

Tabla No. 3: ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PERÍODO 2013-2014 CANTÓN PELILEO

SEGMENTO	DIC- 2013		DIC- 2014		TABLA DE CRECIMIENTO 2013-2014
	SALDO	%	SALDO	%	
COMERCIAL	185,05	3,40%	194,51	3,10%	5,10%
CONSUMO	2720,34	49,70%	3115,44	50,10%	14,50%
VIVIENDA	371,96	6,80%	381,22	6,10%	6,10%
MICROEMPRESA	2200,69	40,20%	2525,85	40,60%	40,60%
TOTAL, CARTERA	5478,04	100%	6217,02	100%	13,50%

ELABORACIÓN: SEPS, DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y ESTUDIOS DE LA EPS Y SFPS.

FUENTE: SEPS, BALANCES MENSUALES DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.

El activo del conjunto de cooperativas financieras creció 13,4% en diciembre de 2014, por encima del nivel alcanzado el mismo período del año pasado. La expansión del total de activos se debe principalmente al crecimiento de la cartera de créditos y las inversiones y en menor medida por otros activos. La cartera crediticia registró un saldo de USD 5.895,10 millones, a pesar de crecer a un ritmo más moderado, continúa presentando la mayor participación relativa en el activo total (73,12%).

Cartera de créditos

La cartera de créditos de SFPS experimentó un crecimiento de 13,5% por encima del valor observado en el mismo período del año anterior. Como resultado del aporte del segmento de créditos de consumo (14,5%) y el segmento de créditos a la microempresa (14,8%).

Aparición de Mushuc Runa

Cuando a los pueblos indígenas se les consideraba aptos sólo para la agricultura, ganadería y otras actividades relacionadas al campo, nadie pensaba que podíamos administrar una institución financiera, más aún cuando las instituciones financieras tradicionales calificaban a los indígenas al igual que a los sectores urbano-marginales como sujetos de crédito de alto riesgo, poco confiables y no rentables, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA; que significa HOMBRE NUEVO.

Con 38 jóvenes indígenas y campesinos de Pilahuín, Chibuleo y Quisapincha en la Provincia de Tungurahua, idea construida, pero con poca credibilidad, sin local, ni presupuesto, ni recursos económicos, sin plan de financiamiento o experiencia financiera, incluso sin contabilidad, tan solo con un escritorio, seis sillas y una máquina de escribir prestadas, catalogados como locos soñadores, incluyendo su propia gente. Se constituyó como Cooperativa en el año 1996 y se ha mantenido exitosa a través de 15 años. Con treinta y ocho socios fundadores y con trescientos mil sucres, crearon Mushuc Runa, logrando el 17 de Diciembre de 1997 el reconocimiento oficial a través del acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 1820.

Se estableció una oficina propia en la ciudad de Ambato; poco a poco con el respaldo y la confianza de los nuevos socios en un período corto de diez años se ha logrado convertir a Mushuc Runa en un referente del cooperativismo a nivel nacional e internacional, está presente en las ciudades de Ambato, Pelileo, Píllaro en Tungurahua, Riobamba en Chimborazo, Latacunga en Cotopaxi, Machachi en Pichincha, Guaranda en Bolívar y Puyo en Pastaza. El compromiso de Mushuc Runa es mejorar la calidad de vida de sus socios. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, 2016)

Desde entonces la institución ha sido dirigida y administrada por indígenas emprendedores con el propósito principal de contribuir con el crecimiento y desarrollo de los socios de la Cooperativa. En la actualidad la Cooperativa ofrece préstamos que financian el consumo, la vivienda y el microcrédito, así también facilita el ahorro del público a través de la oferta de los productos de ahorro a la vista y a plazo fijo. Mushuc Runa atiende al segmento urbano marginal y rural, mayormente indígena, permitiendo el acceso a poblaciones en general excluidas del sistema financiero. La fuerte caracterización indígena es el resultado de una política deliberada para el mantenimiento de la identidad cultural en la provisión de los servicios. (Micro Finanzas Ranking, 2008).

La Cooperativa y sus dirigentes, siempre dispuestos a ayudar y emprender el crecimiento de los socios, extendiendo su mano con los recursos que ellos necesiten.

Apertura de la Agencia Pelileo

La agencia de Pelileo, desde su creación el 17 de Julio del 2002, fue aperturada en base a la necesidad de servir a la comunidad del cantón Pelileo, en especial para los productores locales de Jeans, calzado y agrícolas adaptando una línea de conducta crediticia tradicional de la cooperativa: captar ahorros y conceder préstamos, complementando estas operaciones con servicios directos al socio y seguro sobre préstamos, posteriormente y hasta la actualidad, la Cooperativa se ha mantenido a la vanguardia de los avances cooperativos y tecnológicos, renovando y ampliando el portafolio de productos financieros y no financieros que se ofrecen a socios y clientes.

La expansión geográfica y el crecimiento sostenido corresponde a uno de los objetivos para su creación que por su protagonismo tiene reservado desde ya un lugar en la historia de la institución, pues constituye una de las agencias más importantes de la entidad.

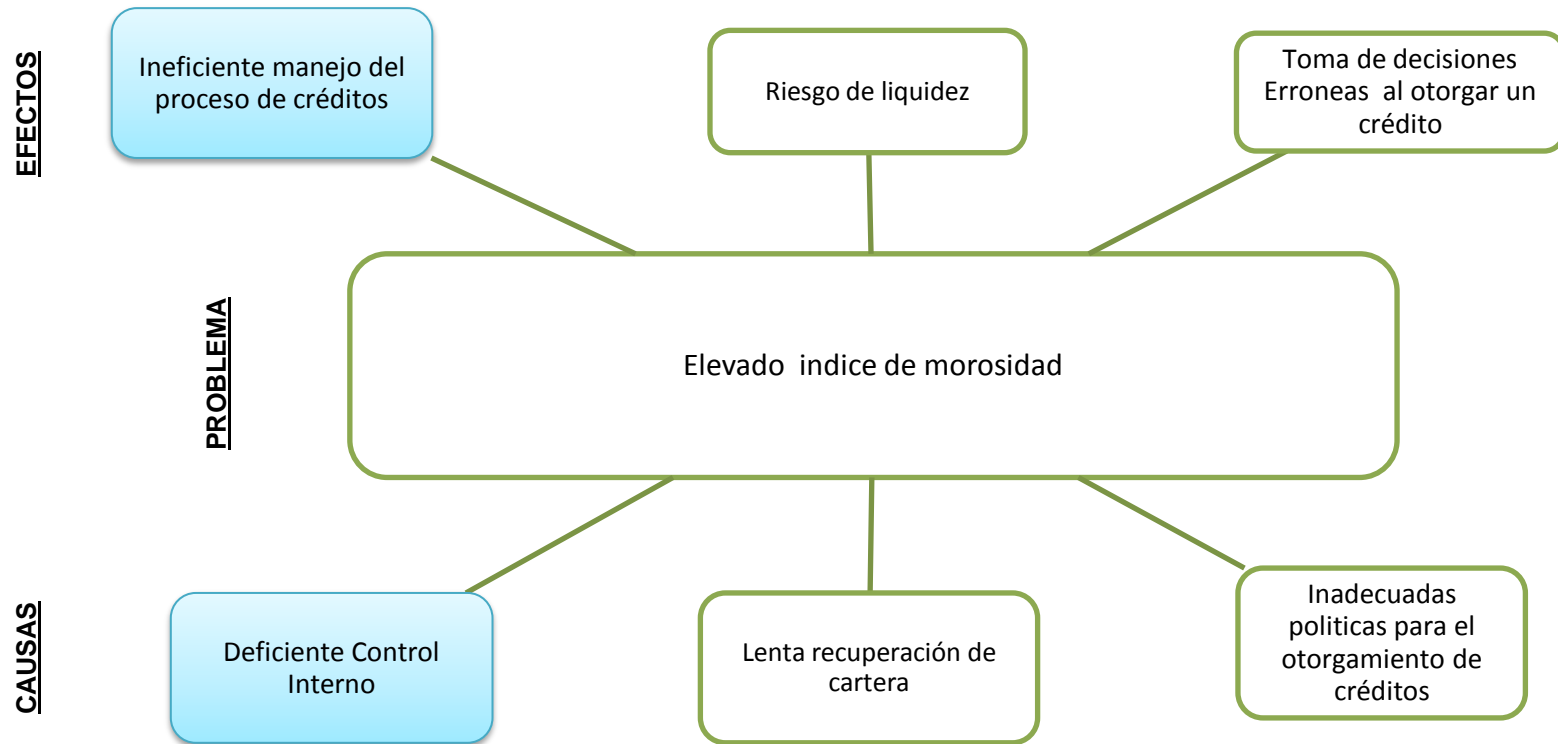
El inicio de sus labores y con el objeto de hacer posible servir a los usuarios en su propia ciudad, la agencia inició sus actividades con un patrimonio neto de \$ 250.172.53.

Así es como fue forjada la agencia, su destino con una nueva y moderna misión y visión en la diversificación de servicios y productos financieros, con una filosofía propia que produce y expresa valores y virtudes institucionales, con una imagen corporativa que da

confianza, seguridad y credibilidad y que ha facilitado el acercamiento a la comunidad, con una convicción de gobernabilidad que significa progreso y desarrollo sostenido de la institución, y que se constituye en la carta de presentación en los mercados financieros y es garantía para mantener el apoyo de socios y clientes (Mushuc Runa Ltda, 2015).

1.2. ÁRBOL DE PROBLEMAS

Gráfico No. 1: ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: QUINATO A, Nancy (2017)

Fuente: Árbol de Problemas

Análisis crítico

El elevado índice de morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Agencia Pelileo, se produce por el deficiente control interno, ya que el otorgamiento de créditos sin aplicar el análisis a las garantías, pone en riesgo el capital prestado y la rentabilidad de la institución.

La gerencia de Mushuc Runa está angustiada debido, la lenta recuperación de cartera, que va poniendo en riesgo el capital de trabajo, la falta de cumplimiento de las políticas crediticias, provoca que se tenga una alta cartera vencida.

Las políticas y procedimientos crediticios, el superficial análisis de la capacidad de pago de los socios, son las razones por las que se otorgan créditos que ponen en riesgo la liquidez y rentabilidad de la entidad, siendo esta una gran amenaza para el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de gran importancia debido a que el Control Interno es un instrumento fundamental de verificación de los procesos que se realizan en las organizaciones, buscando con este estudio un aporte a la optimización del proceso crediticio, siendo esta una importante razón de ser de la entidad.

El control Interno es una de las herramientas que da seguridad a las operaciones de la organización para el cumplimiento de los objetivos de la institución; y aporta a una mejor gestión en el departamento crediticio.

El interés de la investigación se centra en generar alternativas de cambio y aplicación del control para obtener mejores resultados en el departamento de crédito, esto causará un impacto positivo en la empresa demostrando que con un adecuado cumplimiento del control interno la cooperativa podría bajar su índice de morosidad.

La presente investigación tiene como finalidad llegar a una solución que aporte a la efectividad del Control Interno en la cooperativa en el área de crédito, para que refleje una seguridad razonable al momento de otorgar préstamos; cuando se refiere a

seguridad es tanto para la institución como para los socios en la concesión de créditos en los términos acordados.

Esta investigación aportará de manera significativa al desarrollo y crecimiento de la institución, permitiendo la optimización de los recursos existentes, con la finalidad de lograr un incremento en el número de socios atendidos y en la rentabilidad de la Cooperativa.

El beneficio del presente estudio recae directamente en el departamento de crédito de la Cooperativa, al término de la misma, se disminuirá el riesgo crediticio, a través de un análisis, que contribuirá en gran manera a los clientes internos y externos de la organización, y se aportará con la mejora del control interno en la agencia Pelileo.

Por todas estas razones, se justifica el desarrollo de la presente investigación que aportará con el crecimiento y desarrollo de la entidad.

1.4 OBJETIVOS:

Objetivo General

- Analizar la incidencia del Control Interno en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa del Cantón Pelileo.

Objetivos Específicos

- Revisar la aplicación de sistema del control interno, para determinar el grado de cumplimiento.
- Determinar que en el proceso de crédito se cumplan los parámetros de calificación de los sujetos de crédito, para establecer la correcta aplicación de la normativa interna.
- Proponer la utilización de herramientas de Control Interno en los procedimientos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Pelileo, para evaluar la gestión crediticia y adoptar un mecanismo que permita optimizar la misma.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Debemos citar varios estudios relacionadas al tema que se está desarrollando, ya que ayudará a la Cooperativa Mushuc Runa, a reconocer la importancia de un adecuado sistema de control interno en el proceso crediticio de la entidad, para reducir el índice de morosidad.

Esta investigación orientará a la Cooperativa en la aplicación del Control Interno y servirá para consultas de nuevas investigaciones.

Según (Rivas Márquez Glenda, 2011, pág. 117) En su artículo venezolano publicado en Redalyc.org menciona que:

El control interno desde hace mucho tiempo ha sido reconocido como fundamental e indispensable en la actividad empresarial y en la práctica de la auditoría. Este reconocimiento surgió paulatinamente en las primeras épocas de práctica de la profesión de auditor, de acuerdo a la manera en que los estos fueron descubriendo que en la práctica pocas veces es necesario examinar todas las transacciones para lograr sus objetivos. Así mismo, el control interno tiene como propósito principal el minimizar las desviaciones y riesgos, permitiendo anticiparse en lo posible a la detección de alteraciones a lo establecido. Es por ello que su importancia radica en que permiten a la gerencia hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

El control Interno es necesario para el desarrollo y crecimiento de toda entidad, permitiéndole cumplir los lineamientos establecidos en las leyes, encaminando al logro de metas y objetivos para el crecimiento y desarrollo de la entidad.

Como menciona (Mejía Quijano Rubí Consuelo, 2005, pág. 86) de Colombia, en su artículo Autoevaluación del Sistema de Control Interno:

La autoevaluación es un elemento diseñado como parte del sistema de control, para auto diagnosticarse. Para garantizar el objetivo, su práctica debe ser permanente, de tal forma que permita establecer la calidad y efectividad del Sistema de Control,

determinar si cumple con los objetivos para los cuales fue diseñado y facilitar el emprendimiento de las acciones de mejora requeridas para el logro de su propósito.

Al definir un sistema como conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado; éste debe cumplir las siguientes condiciones:

- El desempeño de cada una de las partes que conforman el sistema afectan el desempeño de la totalidad del sistema.
- Ninguno de los efectos causados por alguna de las partes es independiente.
- Cada parte posee características que se pierden cuando se separa del sistema.
- Cada sistema tiene rasgos distintivos que no posee ninguna de sus partes de tal forma que cuando una de sus partes se transforma o es eliminada, cambia la totalidad del sistema y por lo tanto se pierde su esencia.

El sistema de control se estructura entonces en diferentes partes de distintos niveles, debidamente interrelacionados, así: Los subsistemas son el primer nivel de desagregación del sistema; los componentes se encuentran en el segundo nivel, por medio de ellos se determinan las partes del subsistema; en el último nivel se encuentran los elementos, definidos como cada una de las partes de los componentes que, si bien pueden distinguirse separadamente, se mantienen interconectados con el fin de que el sistema no pierda su propósito.

Al analizar el control interno como sistema, se estructuran tres subsistemas integrados e interrelacionados, que garantizan que la organización cumpla con su misión y objetivos trazados; éstos son: Subsistema de Control Estratégico, Subsistema de Control de Gestión y Subsistema de Evaluación a la Gestión.

Un sistema de control interno bien estructurado garantiza los cumplimientos de metas, objetivos de la institución, desarrollando así la manera de mejorar continuamente la aplicación, control y evaluación del sistema, para tomar correcciones en las falencias encontradas.

Con la afirmación de los colombianos (Meneses Cerón Luís Ángel & Macuacé Otero Ronald Alejandro, 2011, págs. 68,69,81):

El riesgo crediticio (RC)

El riesgo crediticio es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones de un deudor o contraparte.

Aspectos relevantes para el análisis de crédito

En un proceso de análisis crediticio se valoran elementos tanto cualitativos como cuantitativos, relacionados especialmente con la capacidad de pago del sujeto de crédito, la coyuntura del negocio y del sector; al igual que las posibles garantías y el historial financiero del sujeto. Conocimiento del sujeto de crédito: este se refiere a la solvencia moral, reputación y la disposición de cumplimiento de compromisos con terceros, así como el conocimiento del historial crediticio. De esta forma, se podría afirmar que el tiempo que tiene la empresa en el mercado es un buen indicador de la reputación en materia de crédito. En Colombia, se han implantado los denominados Data crédito y la Central de Información Financiera (CIFIN) como sistemas de información o centrales de riesgo que registran, con información proveniente de todo el sistema financiero, a los acreditados que incumplieron con alguna obligación crediticia.

Cuando se revisan las metodologías de estudio crediticio del sector financiero en Colombia, se puede establecer que se encuentran clasificadas dentro del análisis financiero tradicional, el cual consiste en la utilización de herramientas para reclasificación de estados financieros, evaluación de indicadores, conocimiento del cliente, identificación de fortalezas y debilidades internas y, finalmente, el análisis del sector.

Dadas las metodologías tradicionales en materia de análisis crediticio, las cuales son objeto de revisión, las experiencias desarrolladas recientemente presentan un punto de inflexión, esta gira en torno a tres ejes fundamentales: calcular la probabilidad de incumplimiento del sujeto de crédito, determinar la migración del crédito y establecer la proporción de provisión de cartera.

Es importante que las entidades analicen todos los elementos necesarios a la hora de otorgar un crédito, para reducir el incumplimiento de las obligaciones del deudor y que la cooperativa incurra en pérdidas que puedan afectar de gran manera la rentabilidad.

Según lo menciona (Marrero M Daniel J., 2014, págs. 63,64) en su artículo: La evaluación crediticia aplicada por los bancos universales y la situación financiera de las PYMES:

La investigación permitió determinar, las principales variables o aspectos que son tomados en consideración por los bancos universales privados, al llevar a cabo sus correspondientes procesos de evaluación crediticia. En tal sentido, se pudo establecer que se confiere mucha importancia a las variables financieras, encontrándose entre las de mayor jerarquía las razones financieras.

Aunada a éstas, se analizan otros aspectos financieros claves, los cuales a su vez son empleados a los fines de establecer, entre otros, la capacidad de pago de los solicitantes, el riesgo asumido en la negociación, y la eficacia con que las PYMES hacen uso de los recursos con que cuentan, para poder cumplir oportunamente con el importe de las obligaciones derivadas del nuevo crédito, en caso de que este último les resulte aprobado.

Asimismo, se pudo determinar que los referidos bancos analizan diversas variables no financieras, las cuales hacen énfasis en lo relacionado con el historial crediticio de la empresa como cliente de la institución, y en general, con el sistema financiero, así como lo concerniente a los movimientos de sus cuentas y las de sus propietarios y/o fiadores; aspectos que, junto a las variables financieras, les permiten establecer la viabilidad o no de la operación de financiamiento.

Al establecer la vinculación que existe entre la situación financiera de las PYMES de servicios, y los importes de créditos que les fueron aprobados por los bancos privados universales, se obtuvo un valor relativamente bajo para el Coeficiente de determinación entre ambas variables ($r^2= 39,41\%$). Esta situación permite concluir, que aun cuando las entidades bancarias al llevar a cabo la evaluación crediticia de las solicitudes de préstamos efectuadas por las PYMES; si bien es cierto que suelen ser muy rigurosas en los análisis de la situación financiera de las mismas, no obstante, al momento de tomar las correspondientes decisiones, también confieren peso a otras variables distintas a esta última.

La evaluación crediticia es de gran importancia a la hora de un financiamiento, el análisis de la situación financiera de los solicitantes, y la capacidad de pago, ya que al no cumplir con una de ellas genera una cartera vencida que inestabiliza la situación de la entidad, junto con un adecuado control interno se llegara a la minimización de estos riesgos futuros.

Según lo menciona Rosa Yolanda Castro Medina en su tesis “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA COOPAC LTDA. AGENCIA TENA DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2011” en su página 92 concluye que:

En esta institución financiera no existe una manera de evaluar la eficiencia en el proceso crediticio para poder medir el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

La Cooperativa dispone de un manual de crédito donde consta el procedimiento y políticas aplicables pero al momento no es socializado al personal involucrado lo que influye que los procesos de otorgamiento de créditos sean deficientes lo que implica que la mayor parte de créditos no están siendo aprobados por el comité de créditos lo cual está presentando un riesgo incobrabilidad, debido a que solo es revisada la información por una persona y no se está siendo aprobando por medio del comité para un debate y aprobación de cada crédito.

La institución mantiene una deficiente definición de responsabilidades y funciones en el proceso crediticio lo que genera un incorrecto análisis de la capacidad de pago de los socios.

En base a este estudio se puede llegar a determinar que el control interno aplicado de manera adecuada, ayuda al crecimiento y desarrollo de la institución permitiendo la correcta aplicación de los procedimientos a efectuarse de manera externa como interna.

Como lo menciona, Patricia Esmeralda Fonseca Ramos, en su tesis “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE COLOCACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PRODUCCIÓN LTDA. MATRIZ AMBATO, PERÍODO 2011” en su página 89:

Por otra parte, la Institución no cuenta con un plan de capacitación para el personal de colocación y recuperación de créditos, así lo manifiestan el 67% de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. 76

Es así como se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda., no cuenta con un sistema esquematizado de políticas y procedimientos que permitan la adecuada colocación y recuperación de créditos; lo cual genera la incertidumbre en las actividades y los desaciertos financieros.

Como podemos determinar, las políticas y procedimientos aplicados en el sistema crediticio de toda institución son necesarios para mejorar el nivel de recuperación de la cartera y evitar contar con un elevado índice de morosidad.

Según Elsa Violeta Hidalgo Benito en su tesis para el título Profesional de Contador Público en Lima – Perú, con el tema: “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PRE- PRENSA DIGITAL EN LIMA-CERCADO” en su página 150 concluye que:

El estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o

reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

La Dirección de Control interno tiene como misión gerenciar, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.

Una vez analizadas las conclusiones podemos determinar que una eficiente aplicación del control interno en una institución es de gran beneficio, ya que ayuda a mejorar el nivel de cumplimiento de los objetivos, reduce el índice de morosidad y optimiza los recursos.

Según Jenny Marisol Loor Segovia, en su tesis “CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO-COBRANZA DE LA COOPERATIVA INNOVACIÓN ANDINA LTDA. PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2012”, página 196 menciona que:

Cabe determinar que de acuerdo al control interno las políticas en el área de crédito-cobranza en la Cooperativa, no están debidamente socializadas a los empleados para que garanticen el debido control de la gestión institucional, tal como lo establecen las normativas vigentes.

De acuerdo a la evaluación del control interno efectuado al departamento de crédito-cobranza en la Cooperativa, se pudo determinar que las actividades presentan falencias en cuanto a cumplimiento efectivo del proceso de crédito y cobranza debido a que el manual de control interno para esta área no se lo aplica de manera adecuada por desconocimiento.

Es importante señalar la necesidad de un adecuado sistema de control interna en las entidades financieras, para evitar tener una elevada cartera, ya que el control adecuado

permite que se cumplan a cabalidad todas las disposiciones y reglamentos asociados a las políticas crediticias.

Según Jenny Elizabeth Monar Pacheco, en la tesis Titulada “SISTEMA DE CONTROL ADMINISTRATIVO FINANCIERO PARA EL ÁREA DE CARTERA APLICADO A LA EMPRESA DISAROMATI S.A” pagina 149 concluye que:

El control interno se implanta en las empresas con la finalidad de mantenerlas en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, por ello en este trabajo se busca implantar procedimientos de control administrativo.

El área de cartera al establecer políticas eficientes y eficaces logrará disminuir el riesgo de morosidad, el personal que labora en el área de cartera debe contar con las herramientas necesarias y el conocimiento profesional para evaluar a los clientes.

La determinación de responsabilidades de quienes son los involucrados en el área de ventas y de la recuperación de las mismas, ayudará a optimizar el tiempo de ejecución en el proceso de cartera.

Las políticas y el control interno aplicado de manera eficiente ayudan a reducir el riesgo de morosidad de las instituciones e impulsan al desarrollo y crecimiento.

2.2.FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación es sustentada con las citas a continuación mencionadas:

Según el (Ley Economía Popular Solidaria, 2012):

PRIMERA PARTE

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

TÍTULO PRIMERO

NORMAS GENERALES

CAPÍTULO PRIMERO

MARCO CONCEPTUAL Y CLASIFICACIÓN

ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Art.- 1.- Para efectos de la presente ley, entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas colectivas de organización económica, auto gestionadas por sus propietarios que se asocian como trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios, a fin de obtener ingresos o medios de vida en actividades orientadas por el buen vivir, sin fines de lucro o de acumulación de capital. Se entiende por economía popular, el conjunto de organizaciones dedicadas a la producción de bienes y servicios destinados al autoconsumo o a su venta en el mercado, con el fin de, mediante el autoempleo, generar ingresos para la subsistencia de quienes la practican.

Según Decreto N.º. 194: Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de la República con el (Reglamento de Cooperativas, 2009) dispone que:

La Constitución de la República, en su artículo 283, establece que el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. Además, establece que el sistema económico se integrará por las formas de organización económica popular y solidaria, e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios;

Que, la Constitución de la República, en su artículo 309, establece que el Sistema Financiero Nacional incluye al sector financiero popular y solidario, el cual contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez;

Que, la Constitución de la República, en su artículo 311, establece que el sector financiero popular y solidario se compondrá de: cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro; estableciendo, que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario y las micro, pequeñas y medianas unidades productivas recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria;

Que, el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010 en su Objetivo No. 6 garantiza el trabajo, justo y digno, mediante la aplicación de la Política 6.1, cuyo objetivo es propiciar el empleo emergente y dinamizar la economía considerando, para tal efecto, las siguientes estrategias:

1. Incentivo a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y entidades de Finanzas Solidarias para captar y canalizar el ahorro, con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la economía solidaria;
2. Fomento a las micro y pequeñas empresas, tomando en cuenta a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, estimulando proyectos articuladores, cooperativos y comunales exitosos; y,
3. Consolidación de un programa integral dirigido a las Finanzas Solidarias en sus diversas formas, que permitan a micro y pequeños empresarios el acceso a recursos crediticios y mercados financieros bajo condiciones preferenciales.

Según (Ley Sistema Financiero, 2016, pág. 6) en la Ley Orgánica Del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario:

Título I

PRINCIPIOS GENERALES

Art. 1.- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, así como la organización y funciones de la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, (SSPS), en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario está integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera y estarán bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Forman parte del Sistema las organizaciones de integración de sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro, cooperativas u otras formas asociativas y solidarias de propiedad, las instituciones auxiliares del Sistema, las empresas comunitarias, las empresas solidarias de salud, las pre cooperativas, los fondos de empleados, las asociaciones mutualistas, las empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas, las empresas asociativas de trabajo y en general, todas aquellas formas asociativas solidarias que cumplan con las características mencionadas en el presente Título y serán controladas por la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en el ámbito de su competencia.

Art. 2.- El objeto de la presente ley es el determinar el marco conceptual que regula el Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, crear la superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, constituir el Fondo de Fomento Productivo Marginal (FFPM), dictar normas sobre las actividades de las entidades de naturaleza popular y solidaria, así como, expedir otras disposiciones en correspondencia con lo previsto en la Constitución de la República.

Art. 3.- Para efectos de la presente ley, se denomina Sistema Económico Popular y Solidario, al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.

Ar. 4.- El Estado garantizará el libre desarrollo de las Entidades del Sistema Cooperativo y Financiero

Popular y Solidario, mediante el estímulo, promoción, protección y vigilancia, sin perjuicio de su natural autonomía. Se declara de interés común la protección, promoción y fortalecimiento de las cooperativas y demás formas asociativas y solidarias de propiedad como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia, a la equitativa distribución de la propiedad y del ingreso y a la racionalización de todas las actividades económicas, en favor de la comunidad y en especial de las clases populares.

Art.5.- Son principios del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario:

- a) Los mecanismos de cooperación tienen primacía sobre los medios de producción.
- b) Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- c) Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- d) Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- e) Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- f) Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- g) Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- h) Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- i) Servicio a la comunidad.
- j) Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- k) Promoción de la cultura ecológica.
- l) Establecer la irrepartibilidad de las reservas sociales y, en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
- m) Destinar sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos, y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar los aportes y conservarlos en su valor real.

2.3.FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICO

Conceptualización de la Variable Independiente: Control Interno

Auditoría

Según lo menciona (Madariaga Gorocica Juan María, 2004, pág. 13):

La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registro y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente adoptadas.

La auditoría tiene por objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos- contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo – contable que procedan.

Auditoría

Según el libro (Cristina Soy Aumatell, 2003, pág. 14) “La auditoría constituye un sistema para dotar de la máxima transparencia posible la información económicamente contable de la empresa, ya que el auditor no se limita a revisar y comprobar la información, sino que también emite una opinión”.

Auditoría es la supervisión en forma parcial o general de la organización, para que se de cumplimiento de las disposiciones y si no se cumple, poder tomar medidas correctivas, que ayuden a mejorar la empresa.

Auditoría de Gestión

Según (Hispanista, 2016) en su página web menciona:

La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección.

Auditoría de Gestión

Como lo menciona (Franklin Enrique Benjamin, 2007, pág. 11) en su libro: “La auditoría de Gestión o administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”.

La auditoría de gestión es la que evalúa el cumplimiento en los objetivos de la institución, con la finalidad de mejorar continuamente.

Procedimientos de Auditoría

Según lo menciona el libro de (Cardozo Cuenca Hernán, Auditoría del Sector Solidario, 2006, pág. 18):

Los procedimientos de auditoría son: el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas, o sea, las técnicas son las herramientas de trabajo del auditor y los procedimientos la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio particular.

Procedimientos de Auditoría

Según (Fonseca Luna Oswaldo, Auditoría Gubernamental Moderna, 2007, pág. 364) **dice que:**

Estos procedimientos de auditoría una combinación de ellos se utiliza para la evaluación del riesgo, prueba de controles o de cumplimiento o, procedimientos sustantivos que, generalmente, se requieren para las transacciones significativas, saldos de cuentas y revelación de información, a los efectos de obtener evidencia suficiente. Los procedimientos para la obtención de evidencias que describe la NIA 500, son coincidentes con aquellos expuestos en la sección 220 del Manual de Auditoría Gubernamental.

Los procedimientos de auditoría son los pasos que se utilizan para la revisión de la información y registro de las transacciones diarias, para poder emitir una opinión que ayude al mejoramiento de la institución.

Normas de Auditoría

Como lo menciona el libro de (Fonseca Luna Oswaldo, Auditoría Gubernamental Moderna, 2007, pág. 77):

Las normas internacionales de auditoría y de aseguramiento emitidas por la Federación Internacional de Contadores, están orientadas a la armonización de las normas locales de auditoría con las normas internacionales. A fin que la profesión contable proporcione servicios de alta calidad para beneficios del público.

Normas de Auditoría

Según (Fonseca Luna Oswaldo, Dictámenes de Auditoría, 2009, pág. 197):

Las normas de auditoría generalmente aceptadas, ayudan a los auditores a cumplir con sus obligaciones profesionales en auditoría de estados financieros. Como estas normas no son suficientemente específicas los auditores recurren a las Statement on Auditing (...) las que interpretan las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas y son las referencias técnicas de que disponen los auditores.

Las normas de auditoría son lineamientos que ayudan al auditor al cumplimiento de sus obligaciones, para poder emitir una opinion acertada con el fin de que su opinion beneficie a la empresa.

Control Interno

Como lo menciona en el libro (Coopers & Lybrand, 1997, pág. 5):

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusion entre empresarios y profesionales, legisladores, reguladores, etc. En consecuencia, se origina problemas de comunicaci3n y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas. (...) control interno, sin estar definido claramente, se utiliza en leyes, normas o reglamentos.

Control Interno

Según (Barquero Royo Miguel, 2013, pág. 55):

El control interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan sobre sus operaciones. El control interno ha sido definido en numerosas ocasiones. A continuacion se proporcionan dos de estas definiciones por su relevancia a nivel nacional e internacional, respectivamente.

De acuerdo con las Normas Tecnica de Auditoría españolas emitidas en 1991 por el Insituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. El control interno comprende el plan de organizaci3n y el conjunto de metodos y procedimientos que aseguren que los activos estan debidamente protegido, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la direccion.

El control interno es muy importante para el desarrollo y crecimiento de toda institucion, ya que nos ayuda a controlar cada transaccion, metodo o procedimiento aplicado, con la finalidad de tener datos reales y determinar la verdadera situacion de la entidad.

Tipos de Control

Como lo menciona la (Fundacion para la prevencion de Riesgo Laboral, 2009):

Auditorías Internas:

Son las auditorías realizadas por una organizaci3n para evaluar su propio rendimiento, se llevan acabo como consecuencia de una necesidad interna de dicha organizaci3n pudiendo ser auditores empleados de la organizaci3n, cuyas actividades y grado de adecuaci3n al sistema de gesti3n de la prevenci3n evalúan. Pueden se realizadas igualmente por auditores externos contratados para tal

servicio, sin que ello suponga por dicha externalización que se considere una auditoría externa.

Sea cual sea la opción elegida por la empresa, se trata de un aspecto básico para el mantenimiento del sistema, contemplando muchos sistemas la obligatoriedad de llevarlas a cabo de una forma periódica y planificada.

La auditoría interna pretende verificar los diferentes procedimientos y sistemas de control interno, al objeto de saber si su funcionamiento es el previsto y el establecido.

Pretende al mismo tiempo, sugerir cambios posibles o mejoras en los procesos, siendo una herramienta fundamental en el control de las empresas, dependiendo en la mayoría de los casos directamente de la gerencia.

Auditorías externas:

Son las auditorías realizadas por una organización, al objeto de evaluar las actividades de otras organizaciones. Se realizan como información del grado de gestión ante terceros, configurándose como un proceso de verificación de un periodo correspondiente, evaluando la correspondencia o cumplimiento de las disposiciones legales e internas vigentes.

Normalmente, suelen llevarse a cabo a requerimiento de organismos oficiales, clientes u organismos de certificación. Ello no supone que puedan ser utilizadas como elemento de gestión por parte de la empresa.

Principios del Control Interno

Como lo menciona (Estupiñán Gaitán Rodrigo, 2015, pág. 302)

Cumplimiento de Funciones

- ❖ Velar que se cumplan las leyes comerciales, laborales, tributarias, de medio ambiente y otras que le aplican a la empresa bajo revisiones periodicas por parte de asesores juridicos especializados.
- ❖ Asegurar que los procedimientos de operación esten diseñados paraq cumplir las leyes y regulaciones vigentes mediante el establecimiento de sistema apropiados de control interno.
- ❖ Establecer un codigo de conducta, divulgarlo adecuadamente ante los empleados y hacerlo cumplir.
- ❖ Establecer y actualizarlo permanentemente de un un resumen de las leyes importates que la entidad tiene que cumplir dentro de su actividad economica que le aplica.

Como lo menciona (Estupiñán Gaitán Rodrigo, 2015, pág. 45)

Confiability

- ❖ Adecuado mantenimiento de registros contables.
- ❖ Informacion confiable para uso de la organización y la publicada para informacion de terceros.

- ❖ Protección de los registros contra accesos indebidos.

Según (Ing. Jorge Cortez, 2015)

Integridad: el fundamento de la profesionalidad

Los auditores y las personas que gestionan un programa de auditoría deberían:

- ❖ desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad;
- ❖ observar y cumplir todos los requisitos legales aplicables;
- ❖ demostrar su competencia al desempeñar su trabajo;
- ❖ desempeñar su trabajo de manera imparcial, es decir, permanecer ecuánime y sin sesgo en todas sus acciones;
- ❖ ser sensible a cualquier influencia que se pueda ejercer sobre su juicio mientras lleva a cabo una auditoría.

Presentación imparcial: la obligación de informar con veracidad y exactitud

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría deberían reflejar con veracidad y exactitud las actividades de auditoría. Se debería informar de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado. La comunicación debería ser veraz, exacta, objetiva, oportuna, clara y completa.

Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar

Los auditores deberían proceder con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante al realizar su trabajo con el debido cuidado profesional es tener la capacidad de hacer juicios razonados en todas las situaciones de la auditoría.

Confidencialidad: seguridad de la información

Los auditores deberían proceder con discreción en el uso y la protección de la información adquirida en el curso de sus tareas. La información de la auditoría no debería usarse inapropiadamente para beneficio personal del auditor o del cliente de la auditoría, o de modo que perjudique el interés legítimo del auditado. Este concepto incluye el tratamiento apropiado de la información sensible o confidencial.

Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría

Los auditores deberían ser independientes de la actividad que se audita siempre que sea posible, y en todos los casos deberían actuar de una manera libre de sesgo y conflicto de intereses. Para las auditorías internas, los auditores deberían ser independientes de los responsables operativos de la función que se audita. Los auditores deberían mantener la objetividad a lo largo del proceso de auditoría para

asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

Para las organizaciones pequeñas, puede que no sea posible que los auditores internos sean completamente independientes de la actividad que se audita, pero deberían hacerse todos los esfuerzos para eliminar el sesgo y fomentar la objetividad.

Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático

La evidencia de la auditoría debería ser verificable. En general se basará en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. Debería aplicarse un uso apropiado del muestreo, ya que está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría.

Objetivos del Control Interno

Como se encuentra en (Cardozo Cuenca Hernán, Auditoría del sector solidario, 2006, págs. 34, 35)

Los Objetivos de Control Interno son:

- ❖ Prevenir Fraudes.
- ❖ Descubrir hurtos o malversaciones.
- ❖ Obtener informaciones administrativa, contable y financiera, confiable, segura y oportuna.
- ❖ Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- ❖ Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demas activos de la entidad.
- ❖ Promover la eficiencia del personal
- ❖ Detectar desperdicios innecesarios tanto material, tiempo y recursos en general.
- ❖ Mediante su evaluacion, graduar la extension del analisis, comprobacion y estimaciones de las cuentas y operaciones sujetas a auditoría por parte del auditor.
- ❖ Detectar los riesgos inherentes a la cartera de credito, riesgo administrativo, financiero, como de las plataformas tecnologicas.

Elementos del Control Interno

Según (Sistemas de Control Interno Para Organizaciones, 2011, págs. 132 -135):

Para ayudar a las compañías pequeñas a hacer frente a estos cambios, la guía emitida por la Organización COSO se concentra en los cinco componentes del

control interno que son descritos en veinte principios. cada principio de control interno se desgarga en atribtos claves y para cada uno, se describen ejemplos de como las compañías podrian implementar politicas y procedimientos para capturar la esencia del atributo, ademas proporciona planillas para orientar a los gerentes y auditores independientes en la aplicación de sus guias, las que dejan en claro que a pesar de los cambios que enfrentan para la implementacion de un control interno efectivo, los conceptos basicos de los buenos controles son los mismos que para una entidad grande.

Ambiente de Control

- ❖ Integridad y valor eticos: La integridad y los valores eticos solidos, especialmente de los altos directivos, se deasrollan, comprenden y fijan el estándar de conducta para reportar la informacion financiera.
- ❖ Junta de directores: La junta de directores entiende y ejerce la responsabilidad de supervison relacionada con la informacion y el control interno relacionado.
- ❖ filosofia y estilo operativo de la direccion: La filosofia y forma de operar de la direccion ayuda a lograr el control interno eficaz para reportar la informacion financiera.
- ❖ Estructura de las organizaciones: La estructuraa de la organización de la entidad ayuda a lograr el control interno eficaz de la información financiera.
- ❖ Competencia del reporte de la informacion financiera: La entidad retiene individuos competentes de la informacion financiera y puestos de supervison relacionados.
- ❖ Autoridad y responsabilidad: Se asignan niveles de autoridad y responsabilidad a la direccion y empleados para facilitar el control interno eficaz del reporte de la informacion financiera.
- ❖ Recursos humanos: Se diseñan e implementan politicas y practicas de recursos humanos para facilitar el control eficaz de la informacion financiera.

Evaluacion de Riesgo

- ❖ Objetivos de reporte de la informacion financiera: La direccion especifica de objetivos para reportar la informacion financiera con suficiente claridad y creterios para facilitar la identificacion de los riesgos en la información.
- ❖ Riesgos de reporte de la informacion financiera: La entidad identifica y analiza los riesgos para el logro de los objetivos al reportar la informacion financiera, para determinar como se deberia gestionar estos riesgos.
- ❖ Riesgo de fraude: La probabilidad de un error material debido a fraude se considera explicitamente cuando se evaluan los riesgos para lograr los objetivos de la información financiera.

- ❖ Integración con evaluación de riesgos: Se toman acciones para abordar los riesgos de la información financiera.

Actividades de Control

- ❖ Selección y desarrollo de actividades de control: Se seleccionan y desarrollan actividades de control teniendo en cuenta su costo y su eficiencia potencial para mitigar riesgos y lograr los objetivos de la información financiera.
- ❖ Políticas y procedimientos: Se fijan y comunican en toda la entidad de las políticas para reportar información financiera contable, y procedimientos correspondientes que resulta en la aplicación de las directrices emanadas de la dirección.
- ❖ Tecnología de la información: Se diseñan e implementan los controles de tecnología de la información financiera donde sean aplicables, para ayudar a lograr los objetivos para reportar la información financiera.

Información y Comunicación

- ❖ Información de reporte de la información financiera: Se identifica, captura y utiliza información pertinente en todos los niveles de la entidad y se distribuye en un formato y marco de tiempo que ayuda a lograr los objetivos para reportar la información financiera.
- ❖ Información de control interno: Se identifica y captura información utilizada para poner en marcha otros componentes de control y se distribuye en un formato que le permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.
- ❖ Comunicación interna: La comunicación interna ayuda a la comprensión y ejecución de objetivos, procesos y responsabilidades individuales de control interno en todos los niveles de la entidad.
- ❖ Comunicación Externa: Se comunica a partes externas los asuntos que afectan la consecución de los objetivos para reportar información financiera.

Monitoreo

- ❖ Evaluaciones continuas y separadas: Permiten que la gerencia determine si el control interno para reportar información financiera, existe y funciona con efectividad.

Conceptualización de la Variable Dependiente: Procedimientos Crediticios

Gestión Financiera

Según (Fundación Romero & Grupo Romero, 2012) **dice que:**

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

Gestión Financiera

Como lo menciona (Ortiz Joan, 2013, pág. 8)

Las empresas, para desarrollar su actividad, necesitan realizar inversiones en activos; ahora bien, dichas inversiones no se pueden materializar si no se dispone de recursos financieros (dinero) propios o ajenos.

La empresa adquiere recursos ajenos para invertirlos en su actividad productiva, para que generen fondos suficientes y puedan remunerar a sus acreedores vía pago de intereses, y además obtener un beneficio (recurso propio) para distribuir entre sus accionistas mediante el pago de dividendos. La empresa, para sobrevivir en el tiempo, debe obtener una rentabilidad de las inversiones superior al coste del capital utilizado para su financiación.

Toda empresa para su crecimiento debe tener un gestor financiero, el mismo que ayuda a direccionar los gastos y optimizar las inversiones, para el desarrollo y crecimiento de la entidad.

Indicadores de Gestión

Según (Coscollar, Iborra, Dolz, & Ferrer, 2014, pág. 230)

Sirve para describir lo que los propietarios esperan con respecto a la rentabilidad y crecimiento de la empresa, así como los riesgos financieros que son aceptables o las estrategias de coste e inversión. Algunos indicadores financieros distintos de los señalados mas arriba son: ingresos por empleados, costes totales, valor de mercado, total del activo, rendimiento de los activos netos, etc. Estos indicadores ayudan a seleccionar las medidas en cada una de las otras tres prespectiva, pues todas ellas deben conducir a lograr mejores resultados financieros.

Indicadores de Gestion

Como lo menciona (Francisco Gonzales, 2004, pág. 33):

Debemos ser conscientes de que solo podemos mejorar de forma objetiva aquello que se pueda medir. Por tanto, cualquier responsable tecnico de una empresa o de un departamento de mantenimiento que afronte un procesi de mejora serio y riguroso, debe plantearse profundamente la necesidad de medir en que situacion se

encuentra ahora y cual va a ser la forma de medir el éxito o fracaso de las nuevas medidas adoptadas.

Los Indicadores de Gestión nos ayudan a medir de manera objetiva cada situación que pasa la entidad, para determinar el riesgo y poder tomar mejores decisiones en base a los resultados obtenidos.

Servicios Financieros

Según (Castelló Muñoz Enrique, 2007, pág. 24):

Las empresas de servicios financieros tienen una estrecha relación con la economía real al canalizar los flujos financieros que esta necesita para el desarrollo económico y, a su vez, las entidades financieras captan los recursos del mercado para satisfacer las demandas de su clientela. Si el objeto del sistema es una entidad bancaria, el modelo puede esquematizarse mediante una corriente de entrada o input (suministradores de fondos, tales como los depositantes), una corriente de salida u output (solicitante de fondos, como son las prestaciones en las operaciones de préstamo), las perturbaciones y la realimentación informativa o feedback.

Bajo el concepto genérico de conceptos financieros hemos de entender incluidos los servicios bancarios, así como los de seguros y valores, en este sentido resultan significativa la definición de servicios financieros contenida en la Directiva comunitaria relativa a la comercialización a distancias de servicios financieros destinados a los consumidores. Esta comprende “todo servicio bancario, de crédito, de seguro, de jubilación personal, de inversión o de pago”.

Servicios Financieros

Según lo menciona (Asmundson Irena, Marzo, págs. 1,2):

Entre las cosas que pueden comprarse con dinero, hay una diferencia entre un bien (algo tangible que dura, ya sea por mucho o poco tiempo) y un servicio (una tarea que alguien realiza para usted). Un servicio financiero no es el bien financiero en sí por ejemplo, un préstamo hipotecario para comprar una casa o una póliza de seguros de automóvil—, sino lo que podría definirse como el proceso de adquirir el bien financiero. En otras palabras, es la transacción necesaria para obtener el bien financiero. El sector financiero abarca muchos tipos de transacciones, en ámbitos tales como el sector inmobiliario, de financiamiento al consumo, bancario y seguros. También abarca varios modelos de financiamiento para

la inversión, incluidos los valores. Fundamentalmente, el sector financiero actúa de intermediario. Canaliza dinero de los ahorristas a los prestatarios, y pone en contacto a personas que quieren reducir su riesgo con otras que están dispuestas a asumir ese riesgo.

Los servicios financieros son esenciales para el funcionamiento de una economía. Sin ellos, los ahorristas podrían tener dificultades para encontrar a aquellas personas

que necesitan un préstamo, y viceversa. Y sin servicios financieros, las personas ahorrarían para cubrir riesgos y tal vez no comprarían muchos bienes y servicios. Además, incluso los bienes financieros relativamente sencillos pueden ser complejos, y a menudo transcurre un intervalo de tiempo significativo entre la compra de un servicio y la fecha en que el proveedor debe proporcionarlo. El mercado de servicios se basa en gran medida en la confianza. Los consumidores (tanto ahorradores como prestatarios) deben confiar en el asesoramiento y la información recibidos.

Las entidades juegan un rol importante con los servicios financieros, ya que son el motor de la economía, las entradas de los depositantes, son utilizadas para satisfacer las necesidades del cliente que necesita el dinero para impulsar su actividad, con ello se puede hacer que la entidad este en crecimiento.

Políticas Crediticias

Según (Martínez Le Clainche Roberto, 1996, págs. 197,198)

La política monetaria y crediticia opera específicamente al través de los siguientes factores: la oferta de crédito en relación con su demanda; el precio del crédito, el volumen del dinero y la liquidez general de la economía. Tales factores tendrán una importancia variable, según sea la estructura económica y financiera de un país, de la cual dependerá también la efectividad de los controles monetarios.

Los instrumentos de que se sirve la política para el logro de sus objetivos inmediatos, son: la política de redescuento, las operaciones de mercado abierto, el requisito de depósito legal en el central para los bancos comerciales, los coeficientes de liquidez de la banca comercial; los controles selectivos y los directos del crédito, el desarrollo de los mercados monetarios y, más recientemente, la determinación de una cantidad de dinero. Aunque algunos de estos instrumentos figuran entre las medidas que adopta el banco central para llenar la función de contralor del crédito y fueron considerados en el capítulo correspondiente a la banca central, aquí se ofrecen algunas consideraciones complementarias.

Como lo menciona El manual de Crédito de la (Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., 2013, págs. 12,13):

Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

Persona Natural

- Serán sujetos de crédito las personas naturales nacionales y extranjeros naturalizados que realicen actividades lícitas y productivas, que no registren como personas sindicadas dentro de UAF,

Deben cumplir con los siguientes requisitos básicos:

- Legalmente capaces de contraer obligaciones

- Personas desde los 18 años hasta los 80 años, Aclarando que las personas de hasta 70 años cuentan con el beneficio del Seguro de Desgravamen, y los mayores a 70 años con previo conocimiento de los garantes que no están siendo beneficiadas con el Seguro, en caso de fallecimiento los garantes asumirán la obligación contraída, y otras personas que poseen Certificado de Depósito a Plazo Fijo, el mismo que en caso de algún siniestro se descontara de su Certificado.
- Ser socio de la Cooperativa antes de solicitarlo, ello significa que haya aperturado su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación;
- Estar al día en los compromisos en el sistema financiero y con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante;
- Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante;
- Cumplir con la política de encaje vigente;
- Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares los mismos que sólo deberán comprometerse hasta un máximo el 60% en crédito PYMES, el 70% para microcrédito y 50% para créditos de consumo, para cubrir los dividendos mensuales (capital+ intereses + Seguro de Desgravamen + Otros si existiere);
- Contar con un historial crediticio adecuado en el sistema financiero si lo tuviere, y no tener juicios ejecutivos en el sistema financiero.
- Estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que corresponda como socio
- Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.
- Formulario de actualización de datos.

Persona Jurídica

- Serán sujetos de crédito las Instituciones de Derecho legalmente constituidas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, los requisitos para la entrega de créditos serán:
- Sean entidades cuyo objetivo principal este claramente definido.
- Se encuentren legalmente constituidas o reconocidas por el organismo correspondiente del estado.
- Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados.
- Presentar documentación que acrediten a su representación legal.
- Provean información financiera suficiente para el análisis correspondiente.
- Presentar copia de escritura pública de constitución o documento que formalice su situación jurídica.
- Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.

Instrumentación

Solicitud de Crédito

- Se receptorá la solicitud de Crédito llenada en forma manual (todos los campos con letra legible), en donde se dibujará el croquis correspondiente del domicilio, la solicitud no debe contener tachones borrones o enmendaduras y debe estar debidamente firmada por el Representante Legal y/o Socio.

- Se adjuntará a la solicitud de crédito elaborada por el Representante Legal y/o Socio una fotografía tamaño carnet, en donde se identifique a la persona, no se aceptarán fotografías de perfil.
- El personal responsable según el proceso definido ingresará los datos en el sistema, además debe obtener la solicitud de crédito según las disposiciones de Transparencia de información receptando la firma del Representante Legal y/o Socio que solicita el préstamo.

Documentación de soporte

- Se receptorá fotocopias de cédulas de ciudadanía y de certificados de votación vigentes, Representante Legal y/o Socio y garantes con sus respectivos conyugues.
- Un PODER GENERAL O ESPECIAL original o copia certificada, para las personas que están fuera del país, o los conyugues que no sepan firmar, debe ser actual o contener un certificado de vigencia.
- El PODER GENERAL O ESPECIAL tendrá una duración para cada operación
- Cuando el socio y/o socia se encuentran separados por problemas conyugales, estas deberán presentar una DECLARACION JURAMENTADA, elevado a escritura pública, bajo un previo análisis
- Se verificará que las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de la cédula de ciudadanía.
- Fotocopias de escrituras de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravámenes o pago del impuesto predial original y del último año del bien inmuebles y como de los garantes (en los casos que amerita).
- En caso de que el crédito sea HIPOTECARIO, el avalúo realizado por un perito calificado por la SEPS, en cada crédito y además el certificado de Gravámenes y pago del impuesto predial.
- En caso de el crédito PRENDARIO, Escritura de la Prenda Industrial, Póliza de Seguro, avalúo impreso del internet.
- Copias de matrículas de vehículos del Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes si lo posee.
- Cualquier documento adicional que pruebe solvencia económica del Representante Legal o garantes. (ruc, certificados de depósitos, y otros)
- Recibo de servicios básicos del Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes (luz, agua o teléfono).

Fuente de los Ingresos

Mediante utilidades del ejercicio mensual de la Empresa o negocio, para lo cual la Institución solicitante debe tener un cierto tiempo de funcionamiento, capaz de que esté generando las ganancias respectivas.

Dependientes

- Planilla(s) o roles de pago con firmas de responsabilidad y con desglose de ingresos y egresos, con una vigencia no mayor a treinta días, para las personas que son dependientes en las Instituciones Públicas rol de pagos del último mes, debidamente firmado por la persona responsable o certificado de trabajo en la cual indique el valor que percibe.
- Documentos que prueben que el socio recibe pensiones de cualquier índole del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Para las personas naturales que son dependientes en la Entidades Privadas deberá presentar el rol mecanizado del IESS.

Independientes

- Contratos de prestación de servicios en el caso que sea contratistas o profesionales, si es que su labor es por contratos.
- Copia del RUC, donde se determinará el tiempo de apertura de la actividad comercial, cuando aplique
- Facturas de compra y venta del negocio establecido (cuando sea aplicable)
- Flujo de caja del socio, (será elaborado por personal de la Cooperativa luego de la verificación).
- Para las personas que reciben remesas del exterior, tres últimos giros de los últimos meses.
- Pensiones por otros conceptos.

Entrevista Personal

La entrevista personal permite:

- Establecer una relación personalizada con el cliente,
- Ampliar la información sobre el prestatario,
- Conocer efectivamente el destino del crédito,
- Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente, y
- Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.
- Adicionalmente se realizará las siguientes actividades.
- Solicitar al Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes las firmas en el documento de autorización para la consulta en la Central de Riesgos.
- Las cédulas deberán ser a color y firmado en la parte inferior de la cédula por los participantes.
- Obtener los reportes de la central de riesgos tanto del Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes, verificando que se cumplan los requisitos establecidos en el presente Manual.
- No se podrá realizar ninguna consulta en la central de riesgos que no cuente con la autorización correspondiente.
- Ingresar en el sistema de cómputo la información necesaria de la Empresa y/o Socio y garantes.
- Actualizar datos del socio en cada operación de crédito.

Inspección

Se debe efectuar las inspecciones en los lugares de residencia y trabajo tanto del Representante Legal de la Empresa, socio y garantes en donde se debe considerar los siguientes aspectos:

- Verificar la veracidad de los datos entregados en la solicitud de crédito como son direcciones de vivienda y trabajo
- Especificar con mayor detalle la dirección del Representante Legal y/o Socio como de la Empresa y garantes, calles, comunidad, referencia de un lugar cercano etc.
- Especificar para que se utilizaran los fondos del préstamo, es decir la línea de crédito.
- Tipo de Garantía
- Monto de préstamo que solicitó
- Frecuencia de Pago (mensual, bimensual, trimestral, semestral, al vencimiento)
- Actividad económica de la Empresa
- Breve descripción de los bienes muebles, inmuebles, maquinarias, vehículos, materia prima y otros.
- Descripción del Balances anuales, Estado de Resultados Mensual y Flujo de Caja Mensual de la Microempresa.
- Descripción de dirección de la micro-empresa, # de Sucursales # de empleados, sueldos y patrimonio de la Empresa.
- Cuando el crédito sea hipotecario breve descripción del inmueble a hipotecarse y el avalúo con el avalador calificado por el Organismo de Control
- Patrimonio de la Empresa y/o Socio y su capacidad de pago.
- Justificación del Crédito y la firma correspondiente del Representante Legal y/o Socio.

Cuando se realice el informe sobre la inspección debe considerar lo siguiente:

- Los datos para la obtención de los balances (en caso de ser proporcionado por el solicitante), deberán estar sujetos a una revisión de la actividad económica que realiza la micro- empresa.
- En los gastos se debe considerar valores que estén de acuerdo al medio en el cual se desenvuelve la microempresa y la economía nacional.
- Se debe considerar los pasivos tanto de la Empresa como de sus accionistas así también del garante las deudas que se evidencian en la central de riesgos.
- En un crédito recurrente a pesar que no se realice la visita al solicitante se deberá considerar el informe anterior y un análisis actual en donde se evidencie la capacidad de pago de la Empresa, por cuanto puede existir variaciones de los datos entregados en créditos anteriores.

Análisis y Evaluación

En el proceso de Análisis y Evaluación crediticia, es muy importante el carácter del Representante legal y/o socio y la capacidad de pago de la Empresa, esto es la capacidad de

generación de recursos financieros que permitan la recuperación del crédito, para lo cual se deberá considerar los siguientes aspectos:

- Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos de la microempresa en el análisis y de la capacidad de pago.
- Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito.
- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago de la microempresa y con las políticas de crédito de la Cooperativa.
- Como política, se prohíbe que un Directivo, Gerente General, Jefe de Agencia, miembros del Comité de Crédito o empleado exija o acepte cualquier obsequio como garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.

Procedimiento Crediticio

Según El Manuel de Crédito de la (Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., 2013, págs. 8,9):

El eje central de la tecnología es la obtención de la información del socio en su lugar de residencia y/o trabajo a fin de sustentar la decisión de financiamiento, conforme el análisis particularizado del mismo y la determinación de su capacidad y voluntad de pago.

Tiene como fin el apoyar la sostenibilidad de la institución financiera a través de una atención personalizada con un producto que se adecúe a las necesidades de los socios. El requerimiento de garantías toma un rol secundario y constituye la segunda fuente de pago del crédito.

Dentro de los fundamentos para la otorgación de los créditos se enumeran los siguientes:

Levantamiento In Situ de la información (inspecciones)

Las personas naturales, pequeños microempresarios no están en condiciones de entregar la información requerida para el análisis formal del crédito, por tanto, el levantamiento de información se debe realizar IN SITU. Esta actividad permite la estructuración de la información personal y de situación de cada sujeto mediante la inspección que se realiza en el lugar de trabajo y/o la vivienda del solicitante.

Análisis integral del negocio y la unidad familiar

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

Garantías

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

Relación con el socio

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

Por otro lado, se crea un cierto nivel de pertenencia a la institución a través de un servicio de alta calidad, basado en la confianza, que implica un producto adecuado a las necesidades y capacidad de cada socio y que permite establecer una relación de largo plazo.

Principio de crecimiento

Conforme la relación crediticia avanza, la institución disminuye la asimetría de información respecto del socio y debe procurar ampliar montos y plazos basados en un buen historial de pagos y las necesidades del socio. Este incremento no es automático, por el contrario, requiere un seguimiento de la situación financiera del socio y de su capacidad de pago, además corresponde al crecimiento normal en el tiempo. Por lo que se guiarán en el análisis básico de ciertas variables cualitativas y cuantitativas.

Seguimiento de cartera

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

Mediante esta práctica de monitoreo inmediato, la entidad logra manejar eficientemente los riesgos ocasionados por el nicho de mercado que atiende la Cooperativa.

Diversificación de cartera

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

Tipos de Crédito

Según (Cooperación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, 2015, págs. 95, 96):

La Corporación de Finanzas Populares y Solidarias genera recursos económicos para que sean colocados como líneas de crédito en la economía popular y solidaria, en vivienda popular, en inclusión social y en fortalecimiento de las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

Estos préstamos, en su gran mayoría, están dirigidos a personas de escasos recursos económicos. La inclusión de las mujeres emprendedoras es un elemento constituyente de la política institucional. Quien percibe estos créditos incrementa sus ingresos. Si el préstamo se destina a algún emprendimiento, crece el empleo. Cuando alguien está empleado, mejora su consumo básico y su bienestar. Si multiplicamos cada uno de estos préstamos por varios miles, se tiene como resultado que el bienestar general se eleva. Inclusive el Estado se beneficia, pues crece la capacidad contributiva de la población. Desde el año 2008 hasta marzo de 2015, la Corporación colocó un acumulado de 733 millones de dólares a través de 296 OSFPS. Se realizaron 628 mil operaciones de crédito, beneficiando a 510 mil emprendedores. El crédito promedio por operación fue de 1167 dólares.

Como lo menciona (Ortíz Soto Oscar Luis, 2001, pág. 452;456)

En terminos generales, los tipos de credito que otorga el sistema bancario se pueden clasificar según su destino o según las características de su gestión y otorgamiento.

De acuerdo a su destino, los creditos se clasifican en los siguientes:

- a) Créditos con garantía hipotecaria.
- b) Créditos entre instituciones financieras.
- c) Créditos a la agricultura.
- d) Credito a las empresas.
- e) Credito comercial.
- f) Credito al consumo.
- g) Credito diversos.

Las principales características de cada uno de estos tipos de credito son las siguientes:

- a) Créditos con garantía hipotecaria: son creditos que se destinan para la adquisicion de bienes inmuebles, construccion de los mismos y desarrollo de areas urbanas. Se otorgan de corto y largo plazos.
- b) Créditos entre instituciones financieras: son las que se otorgan entre las distintas instituciones financieras para apoyar su propia actividad crediticia o sus fondos de liquidez y cumplimiento de obligaciones.
- c) Créditos a actividaes agricolas: son las que se otorgan a agricultores y ganaderos con el fin de apoyar sus actividades de siembra y cultivo, asi como alimentacion y cuidado del ganado.
- d) Créditos a las empresas: se otorgan a los negocios para apoyar las distintas facetas de la getios de las empresas, desde el financiamiento del capital de trabajo hasta el de proyectos de inversion en los diversos activos fisicos de la empresa.
- e) Crédito comercial: se otorga a los negocios para la adquisicion de materias primas y acumulacion de inventarios.
- f) Créditos al consumo: se otorga a las personas fisicas para financiar sus adquisiciones de bienes durables y no durables asi como de servicios, tanto directamente como a travez de proveedores.

- g) Créditos diversos: incluye los créditos destinados a actividades no específicas en otros rubros, entre los que destacan los otorgados para adquisición de instrumentos financieros.

De acuerdo con las características de su gestión y otorgamiento, los créditos que otorga la banca se clasifican como sigue:

- a) Préstamos personales.
- b) Préstamos quirografarios.
- c) Descuento
- d) Préstamo con colateral
- e) Préstamo prendario
- f) Crédito documentario
- g) Créditos en cuenta corriente
- h) Tarjeta de crédito
- i) Préstamo para adquisición de bienes de consumo durable
- j) Crédito de habilitación
- k) Crédito de avío
- l) Créditos refaccionarios
- m) Créditos hipotecarios.
- n) Créditos con garantía de unidades industriales
- o) Factoraje financiero
- p) Arrendamiento financiero
- q) Préstamos internacionales

Las características de cada uno de estos créditos se señalan a continuación:

- a) Préstamos personales: se otorgan a personas físicas sin considerar el destino, a plazos entre 3 y 11 meses, a tasa de interés global más comisión de apertura. Se requiere aval.
- b) Préstamos quirografarios: como los anteriores, se otorgan a personas físicas sin condicionar el destino. Por lo general no requiere de aval, aunque cuando el plazo es superior a un año puede solicitarse un cobligado. El plazo más usual es de tres meses.
- c) Descuentos; se refiere al conocido proceso de adelantar el vencimiento de documentos que amparan transacciones comerciales, a fin de dotar con liquidez a tenedores de dichos instrumentos que de otra forma deben esperar el vencimiento a fin de cobrar dichas promesas de pago. El banco cobra una tasa de descuento más una pequeña comisión por el servicio.
- d) Créditos refaccionarios: se orientan también a apoyar la actividad productiva, solo que contrariamente al destino de los créditos de habilitación y avío, los refaccionarios se orientan a la reposición y ampliación de los bienes de capital de las empresas, tanto agrícolas como industriales. Incluyen destino como la compra e instalación de maquinarias, adquisición de bienes y equipos muebles, construcción de instalaciones, etc. Su otorgamiento requiere de un contrato privado ante un notario. Legalmente, su plazo puede ser hasta 15 años en la industria y 5 en la agricultura. La garantía está dada por los propios bienes de capital que se adquieren con el crédito, más una hipoteca.
- e) Créditos hipotecarios: son préstamos que se otorgan a unidades familiares, están destinados a la adquisición, edificación, ampliación o mejoramiento de viviendas. La garantía se constituye en función del inmueble al que se destina el crédito,

aunque es común que se soliciten garantías adicionales, además de capacidad de pago. Las empresas son también elegibles para estos créditos, siempre que se destinen a los objetivos sociales de estas. Se otorgan a mediano y largo plazos (15 a 20), se deben pagar los intereses en forma mensual y las amortizaciones de capital a plazos mayores de hasta un año.

- f) **Créditos con garantías de unidades industriales:** son préstamos especiales que se conceden a la industria cuyo destino es la consolidación de pasivos, tesorería o apoyo para enfrentar problemas financieros. Su garantía se constituye a través de todos los activos de la empresa. Se otorga generalmente con un periodo de gracia, y es común que se exijan garantías adicionales sobre bienes de terceros.
- g) **Factoraje financiero:** consiste en una modalidad de crédito equivalente a las operaciones de descuento. Es la operación a través de la cual una empresa vende sus facturas, contra recibo, promesas de pago, letras de cambio e inclusive pedidos, al departamento de factoraje de un banco. El precio de venta de estos documentos se fija con base en el valor facial que amparan, menos un descuento y comisión.

Componentes del Crédito

Segun (Programa de Educación Financiera, 2015)

*Recuerde que las instituciones financieras que están autorizadas para colocar recursos a disposición del público ofrecen varios **tipos de crédito** que, según la necesidad a la que apuntan, **se diferencian en la tasa de interés, y el plazo cambia según el riesgo de la misma.***

En general todos los créditos independientemente de su destino tienen componentes y terminologías comunes, **Saber Más, Ser Más le ayuda con algunos de ellos:**

- **Prestamista o acreedor:** quien presta el dinero.
- **Prestatario o deudor:** quien pide prestado el dinero.

- **Plazo:** es el periodo de tiempo en el que la persona está dispuesta a pagar el dinero que se le prestó. No es lo mismo prestar unos recursos por un día que a diez años, pues mientras se cumple el último plazo pueden pasar muchas cosas que impidan el pago de la obligación. Recuerde que, a mayor plazo, la cuota mensual puede ser más baja pero los intereses que paga por el crédito serán mayores.

- **Tasa de interés:** es un indicador que se expresa en forma de porcentaje y se usa para estimar el costo de un crédito. La tasa de interés establece un balance entre el riesgo y la posible ganancia de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado. Este valor tiene un tope máximo de cobro (Tasa de Usura) el cual está vigilado y regulado por la Superintendencia Financiera de Colombia. El cálculo que se hace de manera trimestral para los créditos de consumo es diferente al tope máximo de intereses que se fija para un microcrédito por su riesgo.

- **Intereses corrientes:** corresponden a la tasa de interés que fija la entidad financiera por el crédito. La liquidación de esta puede ser fija (los intereses se calculan sobre el monto desembolsado) o variable (se liquidan sobre el saldo de la deuda).

- **Intereses de mora:** deben ser asumidos por el incumplimiento de una obligación contraída, en este caso con la entidad financiera. Estos solo operan un día después de que

se haya cumplido la fecha de pago estipulada y no se reporte la cancelación de la cuota, o en su defecto, del crédito; y su cobro se hace sobre el capital de la cuota que se debe.

En este punto, es importante aclarar que los bancos deben, por regulación, reportar su deuda desde el día 1 de mora y si está dentro de las políticas de la entidad, también pueden hacer el reporte negativo. Generalmente la baja de la calificación la hacen las entidades financieras pasados los 60 días de mora.

- **Otros costos asociados:** algunos tipos de crédito requieren que el deudor tome un seguro de vida o se realice un estudio de crédito. Al comparar entre entidades financieras pregunte en detalle que otro tipo de cobros pueden aparecer en su estado de cuenta y si estos serán periódicos o únicamente en el momento del desembolso.

- **Codeudor:** cuando evalúe las condiciones para solicitar un crédito, tenga en cuenta que algunas entidades financieras tienen como requisito un codeudor, según cual sea el producto (por ejemplo: crédito educativo). Por lo general, esta figura se solicita cuando los ingresos del solicitante no son suficientes y se necesita de otra persona que respalde la deuda.

Tipos de Cartera

Según (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2016):

Conforme lo establece la resolución expedida por la Junta de Política Monetaria y Financiera, los nuevos segmentos de crédito que tendrá el sistema financiero nacional son: Crédito Productivo. - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

El crédito productivo se divide en los siguientes subsegmentos:

Productivo Corporativo. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

Productivo Empresarial. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000.000.00.

Productivo PYMES. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1.000,000.00.

Crédito Comercial Ordinario. - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales

Crédito Comercial Prioritario. - Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario. Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados, el financiamiento de capital de trabajo y los créditos entre entidades financieras.

Para el Crédito Comercial Prioritario se establecen los siguientes subsegmentos:

Comercial Prioritario Corporativo. - Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00.

Comercial Prioritario Empresarial. - Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.

Comercial Prioritario Pymes. - Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas, cuyas ventas anuales sean superiores a USD. 100,000.0 y hasta USD 1,000,000.00.

Adicionalmente se incorporan todos los demás ítems necesarios para el registro de los intereses devengados, intereses ganados y otros que se requieren para el manejo y control de los conceptos relacionados con las operaciones crediticias.

Crédito de Consumo Ordinario. - Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.

Crédito de Consumo Prioritario. - Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.

Crédito de Vivienda de Interés público. - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.

Crédito Inmobiliario. - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de Crédito de Vivienda de Interés Público

Microcrédito. - Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Se establecen los siguientes subsegmentos de microcrédito:

Microcrédito Minorista. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada. Microcrédito de Acumulación Simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Microcrédito de Acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

Crédito Educativo. - Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.

Crédito de Inversión Pública.- Es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

Para todos y cada uno de los segmentos de crédito se crean los ítems necesarios para el registro de los intereses devengados, intereses ganados y otros que se requieren para el manejo y control de los conceptos relacionados con las operaciones crediticias. Para un control más exhaustivo tanto del proceso establecido por la normativa para las operaciones de crédito de vivienda de interés público, como para la cartera de otros segmentos de crédito entregada para procesos de titularización, en el Catálogo Único de Cuentas se crean las siguientes cuentas de orden:

En referencia al contenido de la resolución No. SB-2015-315, emitida por este organismo de control, se debe precisar lo siguiente: Los créditos de vivienda de interés público se deberán conceder desde el 1 de mayo de 2015, y serán registrados en las respectivas subcuentas de la cuenta 1403 "Cartera de crédito de vivienda por vencer" del Catálogo Único de Cuentas, debiendo mantener auxiliares contables que diferencien los créditos "inmobiliarios" y los de "vivienda de interés público", los que se reportaran a través del "Sistema de Operaciones Activa y Contingentes - SOAC", conforme las disposiciones constantes en la circular No. IG-INSFPR-INSFPU-DNEI- 2015-099, de 4 de mayo del 2015.

Todos los valores que por intereses devengados y otros conceptos se generen en la concesión de cartera de crédito de vivienda de interés público hasta el 30 de julio del 2015, se deberán registrar en aquellas cuentas y subcuentas aperturadas para el registro de operaciones de crédito de vivienda. El 31 de julio del 2015, los saldos de las operaciones de crédito de vivienda de interés público, registrados en la cuenta 1403 y sus valores accesorios, se reclasificarán a las cuentas correspondientes creadas para este segmento con resolución No. SB-2015-0220.

En la subcuenta 169090 "Cuentas por cobrar varias - Otras", se registrarán los valores de la cartera de crédito de vivienda de interés público, vendida a plazo al fideicomiso mercantil que se constituya con el propósito de realizar un proceso de titularización, que conforme a las resoluciones 045-2015-F y 060- 2015-F estén pendientes de recuperación.

Los saldos que por este concepto estén registrados en esta subcuenta al 30 de julio del 2015, serán reclasificados a la cuenta 1619 "Cuentas por cobrar por cartera de vivienda vendida al fideicomiso de titularización" el 31 de julio del 2015.

Cuando la institución del sistema financiero privado constituya el/los fideicomisos/s de titularización efectuará los registros pertinentes en la respectiva subcuenta de la cuenta 1902 "Derechos fiduciarios" conforme las dinámicas establecidas en dicha normativa contable. En aplicación del artículo 3 de la resolución No. SB-2015-0220, los saldos de los créditos comercial y de consumo que se mantengan contablemente hasta el 30 de julio del 2015, se reclasificarán a las respectivas cuentas y subcuentas de los segmentos de cartera de créditos comercial prioritario y cartera de créditos de consumo prioritario.

Todas aquellas operaciones que se otorguen a partir del 31 de julio del 2015, se registrarán contablemente en las correspondientes cuentas y subcuentas creadas con resolución No. SB-2015-0220, y conforme las definiciones contenidas en las resoluciones 043-2015-F y 059-2015-F.

Provisiones se constituye como la estimación de pérdidas sobre las obligaciones de los sujetos de crédito, en función de las categorías de riesgos. Las entidades deberán constituir provisión específica sobre el saldo de la operación neta de crédito, de acuerdo con las Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Norma Reformatoria a la norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito expedida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera misma que en sesión ordinaria realizada el 27 de Junio del 2016, en donde el Artículo Único, sustituye el artículo 16 de la resolución N.º 129-2015-F, por el siguiente: **“ARTICULO 16.- Criterios de calificación que dice:** Las entidades deberán calificar la cartera de crédito y contingentes en función de los días de morosidad y el segmento de crédito al que pertenece, conforme a los criterios que se detallan a continuación.”

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (PYME)	MICROCREDITO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERES PUBLICO, INMOBILIARIO
RIESGO NORMAL	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
RIESGO POTENCIAL	B-1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B-2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C-1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C-2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
PERDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 185	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

Así mismo la Norma Reformatoria a la normas para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, expedida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en sesión ordinaria realizada el 27 de Junio del 2016, en donde el Artículo Único, sustituye al artículo 3 de la resolución N.º 209-2016-F del 12 de Febrero de 2016, por el siguiente: “Las entidades deberán constituir provisiones específicas sobre el saldo de la operación neta de crédito, de acuerdo con la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y los siguientes parámetros:”

NIVEL DE RIESGO		DESDE	HASTA
RIESGO NORMAL	A-1	0,50%	1,99%
	A-2	2,00%	2,99%
	A-3	3,00%	5,99%
RIESGO POTENCIAL	B-1	6,00%	9,99%
	B-2	10,00%	19,99%
RIESGO DEFICIENTE	C-1	20,00%	39,99%
	C-2	40,00%	59,99%
DUDOSO RECAUDO	D	60,00%	99,99%
PERDIDA	E	100,00%	

Indices Financieros

Como lo menciona (Torres Julio Cesar, 2006, págs. 64-68):

Para evaluar el riesgo crediticio y lograr la mayor seguridad posible hemos seleccionado una serie de indices que cubren en forma general el objeto de nuestra actividad. Esto no significa que sean los unicos a utilizar para todos los casos, pues habrá empresas donde sea necesario utilizar otros no señalados por nosotros.

También, con el objeto de ahondar más en el análisis de una partida fundamental, se puede utilizar algún indicador no incluido en este texto que explique mejor o lleve a conclusiones más cercanas a la realidad del analizado. En estos casos será deber del analista investigar o crear indicadores más apropiados al caso específico.

Estos indicadores están seleccionados para empresas manufactureras y comerciales normales. Habrá casos de actividades específicas donde la utilización de algunos de estos indicadores no tiene ningún sentido.

Indice de Solvencia

$$\frac{\textit{Activo Circulante}}{\textit{Pasivos a corto plazo}}$$

Este indicador nos dice cuál es el grado general de suficiencia del capital de trabajo. Expresa la capacidad proporcional que tiene la empresa de cancelar sus deudas a corto plazo con sus activos circulante.

Además, también muestra el margen de seguridad que tiene la empresa para pagar sus deudas a corto plazo, en el supuesto de que sus activos circulantes no sean, en su totalidad, convertibles en efectivo. Es decir, nos permiten conocer cuál sean, en su totalidad, convertibles en efectivo. Es decir, nos permite conocer cuál es el margen máximo de devaluación que puede tener el activo circulante sin que los acreedores a corto plazo corra peligro de no hacer efectivas sus acreencias. En esto complementa la ecuación del capital de trabajo, ya que esta ecuación nos da una cifra, pero no muestra su proporción sobre los volúmenes en juego (2006).

Indice de Endeudamiento

$$\frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Capital neto tangible}}$$

Este es un indicador fundamental en la evaluación de una empresa y, específicamente, en la evaluación del riesgo crediticio. Indica como resultado final la capacidad o libertad de acción que tiene una empresa ante circunstancias diferentes. Implica que mientras la participación de los inversionistas en el transcurrir de la empresa va en aumento habrá un menor endeudamiento. Por lo tanto, una mayor capacidad potencial para endeudarse y hacer frente a estas situaciones. Mientras más endeudado esté una empresa, en peores condiciones se encontrará para lograr financiamientos, los cuales muchas veces le son imprescindibles para salir de situaciones difíciles.

También implica una alta relación de endeudamiento la existencia de mayores presiones por parte de los acreedores.

Cuando se evalúa el endeudamiento, además de la cifra que implica el resultado de la relación, hay que ahondar para conocer cómo está compuesta la deuda y en qué forma está representada su contrapartida en los activos. Por ejemplo, es diferente tener un endeudamiento de 2 a 1 donde el total de la deuda es a corto plazo, a tener la misma relación pero donde la mitad de la deuda es a corto plazo, a tener la misma relación pero donde la mitad de la deuda sea a largo plazo. Puede ser diferente el tratamiento a la empresa si se parte sustancial de la deuda es con sus propios accionistas o empresas relacionadas.

Indice de Liquidez

Efectivo y sus equivalentes + Cobranzas netas *Pasivo Circulante*

Es un concepto más rígido del índice de solvencia. Mide la posibilidad que tiene una empresa de cubrir sus obligaciones circulantes con sus activos más líquidos, como son la caja y la cobranza. No incluye la convertibilidad de los inventarios.

- La posición de la empresa en su política crediticia, en relación a la cartera de cobranzas.
- La calidad de la gerencia de la empresa, ya que la política elegida va a tener incidencia en los montos en las cuentas a cobrar.
- La capacidad de la empresa de cumplir sus compromisos de acuerdo a lo esperado por sus acreedores.

Además de los indicadores mencionados para analizar la calidad de la cobranza, es importante conocer el cuadro de antigüedad de las cobradas de la forma siguiente (2006):

Tabla de Cartera

ANTIGÜEDAD	MONTO	N.º DE CLIENTE
Hasta 30 días		
De 30 a 60 días		
De 60 a 90 días		
Más de 120 días		

Esto nos permite conocer si una tardanza en el indicador es motivada por una tardanza general o por defecto de algunas cuentas en particular. También es importante conocer cuál es el monto de las cuentas que están vencidas y cuál es el tiempo que llevan vencidas las mismas.

Es imposible conocer cuál es el procedimiento, cuando pasan a litigio y qué parte de esta cartera está garantizada (págs. 64-68).

2.4.HIPÓTESIS

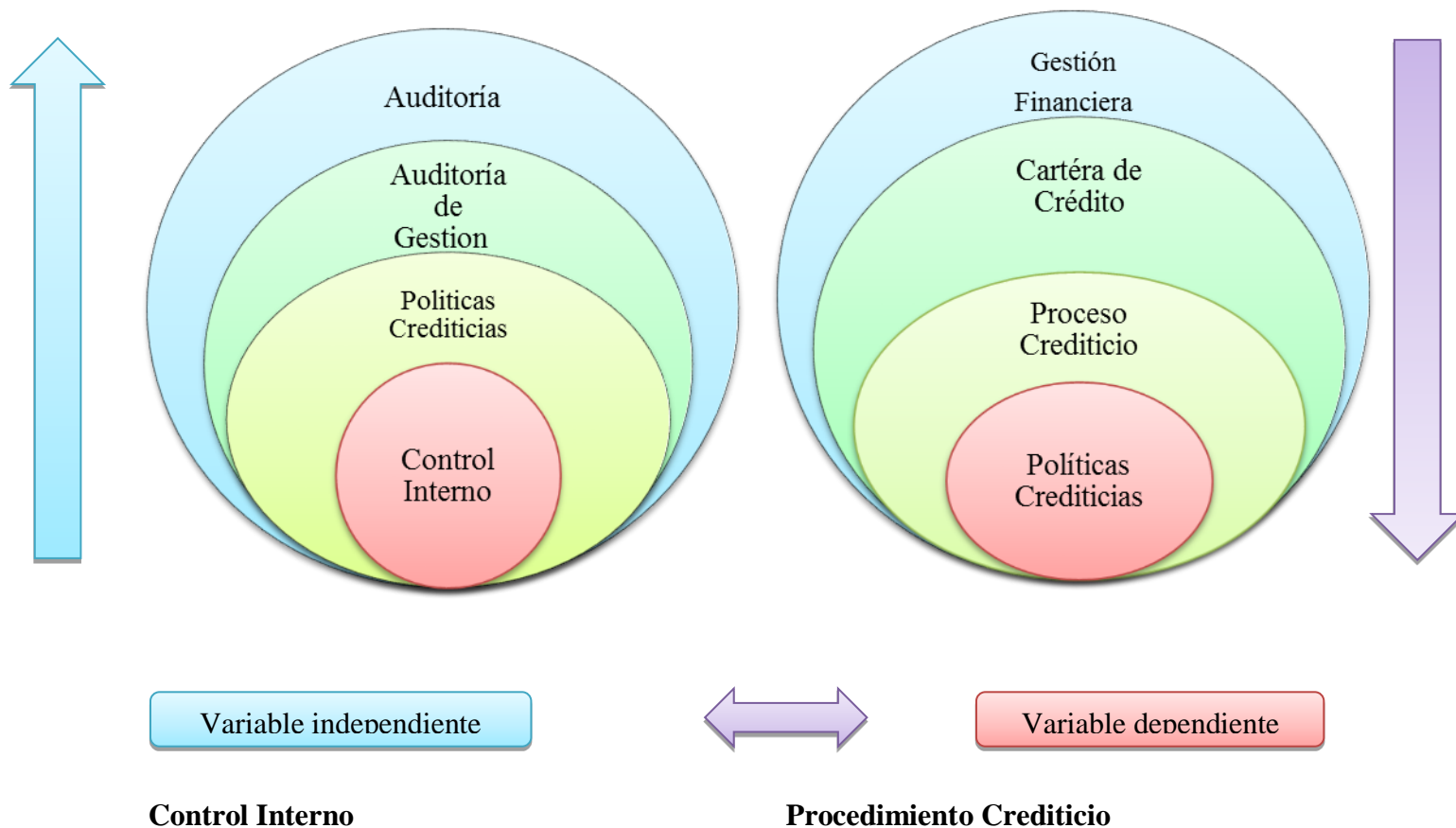
El Control Interno incide en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda, Agencia Pelileo.

2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ❖ ¿Cómo influye el Control Interno en el procedimiento crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa Agencia Pelileo?
- ❖ ¿Cuáles son las consecuencias de la débil aplicación del control Interno en la Agencia Pelileo de la Cooperativa Mushuc Runa?
- ❖ ¿Cómo se ve afectada la cartera de crédito por el incumplimiento de los procedimientos de la cartera de crédito de la Cooperativa Mushuc Runa Agencia Pelileo?
- ❖ ¿Qué medidas se deben tomar para mejorar el índice de morosidad de la cartera, en la Cooperativa Mushuc Runa agencia Pelileo?

Subordinación conceptual

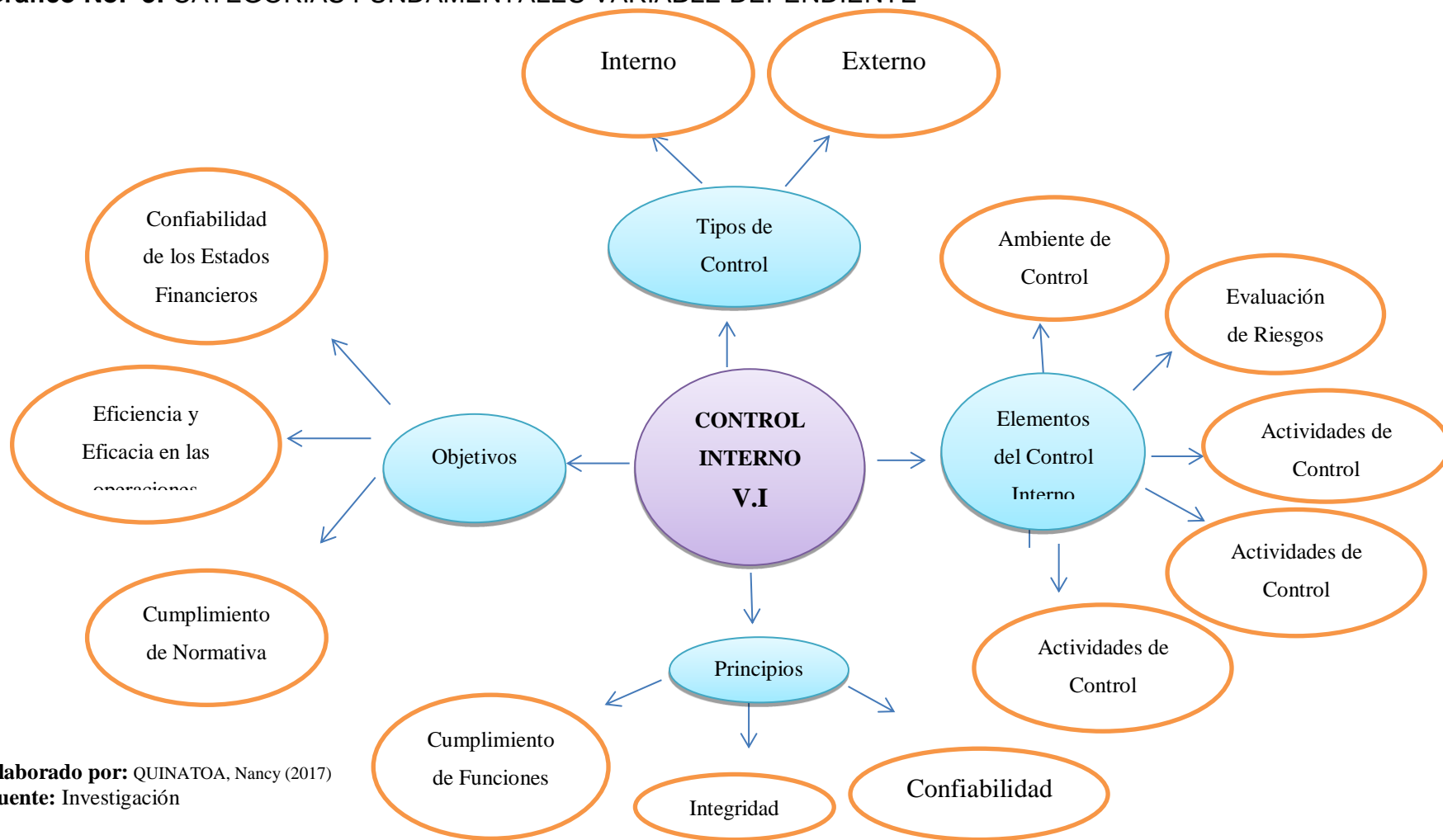
Gráfico No. 2: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES VARIABLE INDEPENDIENTE



Elaborado por: QUINATO A, Nancy (2017)
Fuente: Investigación

Subordinación conceptual Variable Independiente

Gráfico No. 3: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES VARIABLE DEPENDIENTE

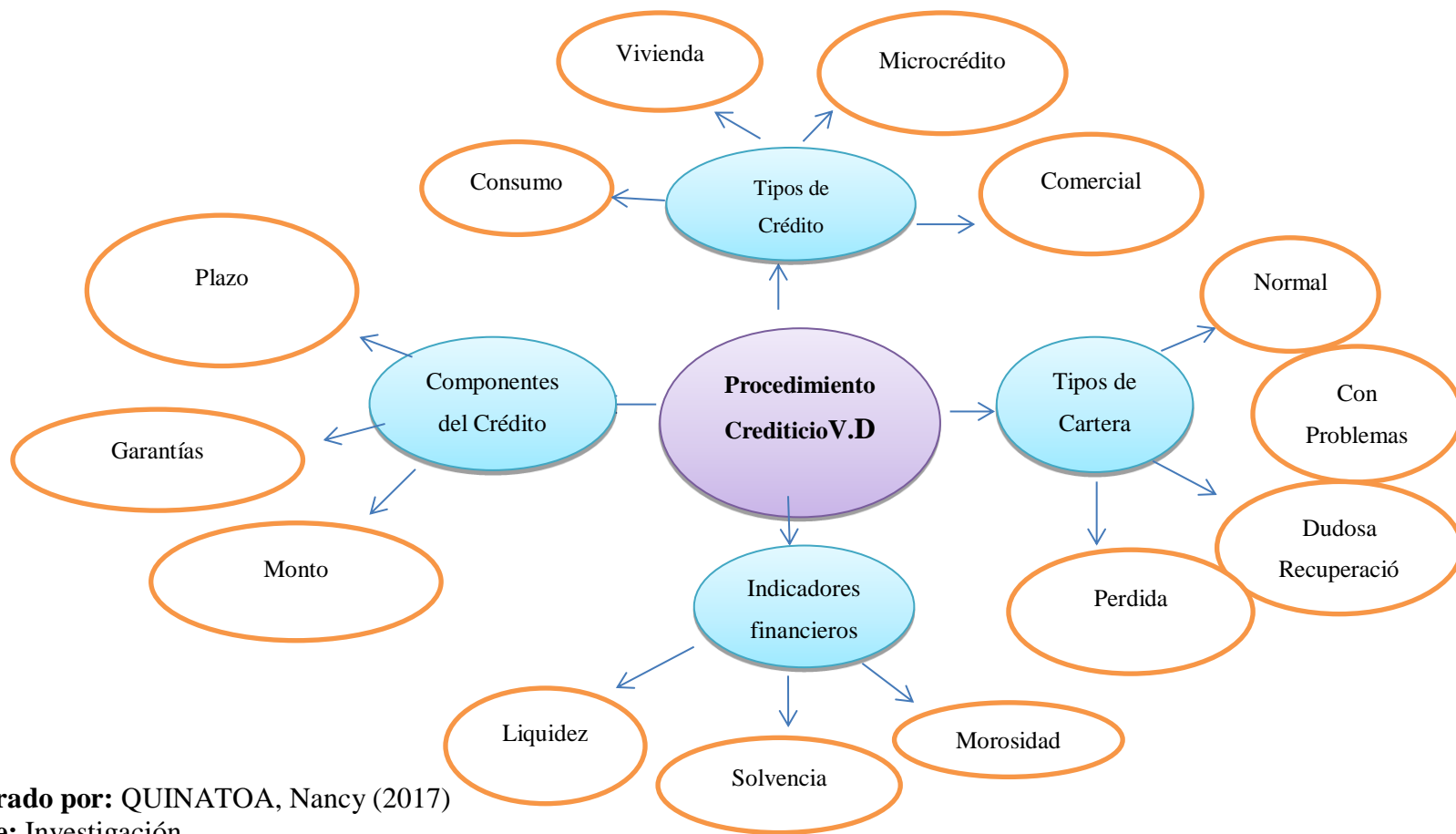


Elaborado por: QUINATO A, Nancy (2017)

Fuente: Investigación

Subordinación Conceptual Variable Dependiente

Gráfico No. 4: Categorías Fundamentales



Elaborado por: QUINATO A, Nancy (2017)

Fuente: Investigación

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD, ENFOQUE Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Modalidad de Investigación

Según (Landeau Rebeca, Elaboración de trabajos de investigación : a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana, 2007, págs. 53,64)

Para obtener algún resultado de manera clara y precisa, es necesario aplicar una metodología que posea los principios esenciales y precisos de una serie de etapas para lograr el objetivo planteado; por lo tanto, es importante tener un conocimiento metódico sobre los tipos de investigación y formas de estudio que se pueden seguir.

Investigación de Campo: En este tipo de estudio se recolecta la información fundamentándose en testificaciones basadas en la realidad, pero que no sirve para dar una validez científica, ya que dependen de interpretaciones subjetivas y carecen de la objetividad precisa, así como de exámenes que comprueben la calidad del tema que se va a tratar. El estudio de campo es útil para la planificación del trabajo y la comprensión de los datos recolectados por medios diferentes.

Esta investigación se basará en la investigación de campo, debido a que se obtendrá información de las personas relacionadas con las variables de estudio, en el lugar de donde se origina la información.

Como lo menciona (Jañez Barrio Tarsicio, 2008, pág. 125):

Investigación documental: Análisis detallado de una situación específica, apoyándose estrictamente en documentos confiables y originales. El análisis ha de tener un grado de profundidad aceptable: ámbito del tema: criterios sistemáticos-críticos, resaltar los elementos esenciales sean un aporte significativo al área del conocimiento. Han de exponerse las dificultades y limitaciones encontradas en el desarrollo del trabajo.

La presente investigación se realizará de manera documental, ya se analizarán requisitos, garantías, documentos que acrediten el cumplimiento de las obligaciones asignadas, así como también las cauciones que certifiquen la legalidad de las transacciones.

Según (Ing.Porre Jorran, 2013) en su Blogspot menciona que:

- Para algunos autores, la investigación bibliográfica es una amplia búsqueda de información sobre una cuestión determinada, que debe realizarse de un modo sistemático, pero no analiza los problemas que esto implica.
- Otros autores la conciben como el proceso de búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular.
- Nosotros la entendemos como el conjunto de conocimientos y técnicas que el estudiante, profesional o investigador deben poseer para:

Usar habitualmente la biblioteca y sus fuentes

Hacer pesquisas bibliográficas, y

Escribir documentos científicos.

- Además el acierto en la elaboración de cualquier trabajo de investigación depende de la cuidadosa indagación del tema, de la habilidad para escoger y evaluar materiales, de tomar notas claras y bien documentadas y, depende también, de la presentación y el ordenado desarrollo de los hechos en consonancia con los propósitos del documento.
- Finalmente, es bueno resaltar que, en la investigación bibliográfica, desde un principio y en las tareas más elementales, se educa al futuro investigador en los principios fundamentales de la investigación.

En el capítulo III se aplica la investigación bibliográfica ya que gracias a ella se dará un enfoque real y veras de los contenidos del estudio, esta será de sustento para cada etapa desarrollada en los capítulos.

3.1.2. Enfoque Investigativo

El desarrollo del estudio de caso tendrá un enfoque cuantitativo y un enfoque cualitativo.

Como lo menciona (Galeano M. María Eumelia, 2004, págs. 13, 14):

Enfoque cuantitativo: La homografía cuantitativa de investigación social, hasta hace por lo menos tres décadas, llevo a considerarlo por largo tiempo como “el método” de investigación social. Esta hegemonía está relacionada con su legitimidad construida a partir de lógicas y características que compartieron y comparten muchos pensadores e investigadores. Entre estas lógicas y características se encuentran:

La realidad social se considera exterior al individuo, como un orden social similar al orden natural. Busca la verdad comprobable científicamente. Una proposición o enunciado tiene sentido solo si es verificable en la experiencia y en la observación relevante para determinar su veracidad o falsedad.

Los datos son hechos conocibles en el sentido de que se puede medir, contar. El dato manipulado se convierte en hecho social. Trabaja con hechos o causas de los fenómenos sociales con independencia de los estados subjetivos de los individuos.

Esta investigación se basa en el enfoque cuantitativo ya que consta de datos medibles y cuantificables, con los que podemos verificar y comprobar el estudio.

Según (Landeau Rebeca, Elaboración de trabajos de investigación, 2007, págs. 61,62):

Enfoque cualitativo: El estudio cualitativo comienza con la recolección de los datos mediante la observación empírica o mediciones de cualquier clase. Luego, elabora mediante las relaciones conocidas sus clasificaciones y proposiciones teóricas. Su finalidad es encontrar una teoría con la que pueda probar, con razones convincentes, la efectividad de los datos. Mediante el estudio de los fenómenos semejantes y diferentes analizados, desarrollar una teoría explicativa.

El enfoque cuantitativo ayudara al desarrollo del estudio, ya que contamos con datos históricos, característicos, objetivos y metas de la Cooperativa Mushuc Runa.

3.1.3. Nivel de Investigación

Según (Ortega Gutiérrez Félix, 1998)

Nivel descriptivo: Este nivel permite, una vez depurados los datos, proceder al análisis descriptivo para conocer las características del estudio. Analizamos, en primer lugar, las propiedades más relevantes que sirvieron como punto de partida para los análisis posteriores. Con tal fin hemos utilizado medidas de tendencia central como representativas del conjunto de la distribución y las de variabilidad con el fin de conocer cómo se agrupa los datos.

Como lo menciona (Sampieri R, Bastidas P, & Fernandez C, 2006, págs. 41-45).

Aplicamos este estudio que nos ayudará analizar el problema encontrado en la Cooperativa Mushuc Runa, el control interno y el procedimiento crediticio; para poder encontrar una posible solución que optimice los resultados de la entidad.

Nivel Correlacional: Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación tales como ¿conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta la autoestima de este? Es decir, este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representar como X – Y; pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables y también relaciones múltiples.

Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Es importante recalcar que, en la mayoría de los casos, las mediciones en las variables a correlacionar provienen del mismo sujeto. No es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en unas personas con mediciones de otra variable realizadas en otras personas.

La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionada.

La utilización de este nivel nos ayuda a relacionar las variables de estudio para comprobar como el control interno incide de manera positiva o negativa en el procedimiento crediticio de Mushuc Runa.

3.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Población

Según (Quesada Vicente, 1988, pág. 54)

Llamaremos población a cualquier finita o infinita de individuos o elementos distintos, perfectamente identificables sin ambigüedad.

Llámenos **Muestra** de tamaño n a un subconjunto de n elementos de la población.

Aquí sólo consideramos muestreo aleatorio, que es aquel en el que la selección de la muestra se realiza mediante un experimento aleatorio.

Dentro del muestreo aleatorio se distingue que la selección sea sin reemplazamiento o con reemplazamiento.

Tabla N°4: POBLACIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	
POBLACIÓN	NÚMERO
Gerente General	1
Auditoría Interna	3
Jefe de Créditos	1
Analistas de crédito	12
TOTAL	17

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa

Elaborado: QUINATO A, Nancy (2017)

3.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Según (Sampieri R, Bastidas P, & Fernandez C, 2006, pág. 100)

Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Reynolds, 1971, p. 52). En otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable. Siguiendo la línea de F. N. Kerlinger, una definición operacional nos dice que, para medir una variable, hay que hacer esto y esto otro. Casi siempre se dispone de varias definiciones operacionales, o formas de operacionalizar, de una variable. Para definir operacionalmente la variable "personalidad" se cuenta con varias pruebas psicométricas, como las diferentes versiones del mencionado MMPI; pruebas proyectivas, como el test de Roscharch o el test de apercepción temática (TAT); técnicas de entrevista directas. Los criterios para evaluar una definición operacional son básicamente tres: "adecuación al contexto", "confiabilidad" y "validez". De ellos se hablará en el apartado "Elaboración de los instrumentos de recolección de los datos". Una correcta selección de las definiciones operacionales disponibles o la creación de la propia definición operacional están muy relacionadas con una adecuada revisión de la literatura. Cuando ésta ha sido cuidadosa, se puede tener una gama más amplia de definiciones operacionales para elegir o más ideas para crear una nueva.

	<p>Actividades de Control</p> <p>Información y Comunicación</p>	<p>➤ Llamadas realizadas</p> <p>➤ Cartera Vencida</p>	<p>¿Se da cumplimiento a las políticas establecidas para los créditos?</p> <p>¿El jefe de agencia realiza un monitoreo a la calificación de la cartera?</p> <p>¿Existe una persona que revise y autorice el otorgamiento de créditos?</p> <p>¿Se verifica la validez de la Papeleta de Votación?</p> <p>¿Se verifica la validez de la Cedula de Identidad?</p> <p>¿Se verifica que el comprobante del servicio básico este al día?</p> <p>¿Se revisa la información del para verificar el comportamiento del socio?</p> <p>¿Se tiene constancia escrita de la consulta en el Buro Crediticio (BIC)?</p> <p>¿Se analiza adecuadamente la cobertura de crédito y verifica la capacidad de pago?</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Anexo 1</p>
--	---	---	---	--

	Supervisión y Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de Cartera de Crédito ➤ Cumplimiento de Funciones 	<p>¿Se recepta la solicitud y firmas en presencia de socio y garantes?</p> <p>¿Se avalúa la cartera de acuerdo a un estado de vencimiento?</p> <p>¿Se emite informes detallados a la Gerencia para reportar el vencimiento de la cartera?</p> <p>¿Se realizan evaluaciones periódicas de control interno, al personal de crédito para verificar el cumplimiento de la normativa?</p> <p>¿La gerencia emite recomendaciones para corregir las deficiencias encontradas?</p> <p>¿Se realizan juntas con el jefe de créditos y asesores para analizar su cartera?</p> <p>¿Se cuenta con un reporte diario de vencimientos de cartera para dar seguimiento la concesión realizadas?</p>	
--	-----------------------	--	---	--

Elaborado por: QUINATOA, Nancy (2017)

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa

3.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Procedimiento Crediticio

Tabla No. 5:Operacionalización de la variable dependiente: Procedimiento Crediticio

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El procedimiento crediticio es la serie de pasos y exigencias que una institución debe requerir a la hora de otorgar un crédito.</p> <p>Empieza con un análisis inicial del</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Promoción ❖ Recepción de la Solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Requisitos Completos / Total Requisitos ➤ Solicitudes de Crédito Aprobadas 	<p>¿Se da a conocer los requisitos para acceder a un crédito mediante alguna campaña?</p> <p>¿La entidad brinda información de los distintos productos de crédito y recibe la documentación necesaria para procesar una solicitud de crédito de los solicitantes?</p> <p>¿Se establecen estrategias de visita directa a clientes potenciales?</p> <p>¿Se cuenta con una solicitud de créditos para ser llenada por los solicitantes?</p> <p>¿Se respalda la solicitud con los requisitos para validar la información?</p> <p>¿Lleva registro de cada una de las visitas a clientes potenciales y activos?</p> <p>¿Se solicita la copia de los certificados de los registradores mercantiles y de la propiedad, sobre prendas e hipotecas?</p> <p>¿Se analiza la capacidad de pago que tiene el socio antes de otorgar?</p> <p>¿Se verifica la veracidad de los datos emitidos por el socio?</p> <p>¿Se realiza un informe para determinar si el socio es apto para acceder al crédito?</p>	<p>Técnicas:</p> <p>CHECK LIST</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Anexo 1</p>

<p>cliente, se evalúa el riesgo y la capacidad y voluntad de pago del deudor, se obtienen garantías, para la concesión del mismo.</p>	<p>❖ Verificación e Inspección</p> <p>❖ Recuperación de Cartera</p>	<p>➤ Visitas Cumplidas</p>	<p>¿Se emite un Estado de Situación Personal (ingresos y gastos) del deudor y garante, preparado por el Asesor de Crédito?</p> <p>¿El oficial de crédito da recomendaciones de plazos, montos y condiciones para el crédito?</p> <p>¿Una vez aprobado el crédito, se transfiere el dinero a la cuenta activa del socio?</p> <p>¿Si el crédito es hipotecario las escrituras deben estar a nombre de la Cooperativa?</p> <p>¿Se entrega la copia de la tabla de amortización del crédito?</p> <p>¿Se analiza el cumplimiento de los pagos que realiza el socio?</p> <p>¿Dispone de instrumentos de planificación: ¿ruteros, mapa de la zona, hoja de planificación para las visitas a los clientes en mora?</p> <p>¿Se da seguimiento a los socios que están en mora, para presentar alternativas de cumplimiento o restructuración de crédito?</p> <p>¿Existen controles adecuados para disminuir el riesgo crediticio?</p> <p>¿Una vez cancelado el crédito se realiza un reporte de cancelación?</p>	
---	---	----------------------------	--	--

Elaborado por: QUINATO A, Nancy (2017)

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa

3.4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION DE FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS.

3.4.1. Recolección de la Información

Como lo menciona (Gallardo Yolanda, 1999, págs. 26,28):

La recolección de la información debe realizarse utilizando un proceso planeado paso a paso, para que de forma coherente se puedan obtener resultados que contribuyan favorablemente al logro de los objetivos propuestos.

Si en el proceso investigativo, la obtención y recolección de la información no se realiza sistemáticamente, siguiendo un proceso ordenado y coherente, que a su vez permita evaluar la confiabilidad y validez tanto del proceso mismo como de la información recolectada, ésta no será relevante y por lo tanto no podrá reflejar la realidad social que se pretende describir.

La búsqueda de la información se realiza con base en los elementos del problema, el planteamiento de preguntas relevantes (no necesariamente para mantenerlas sino para orientar la búsqueda de información), las variables intervinientes en el proceso y los indicadores que permiten operacionalizarlas.

Se hace necesario que el investigador y los responsables de estas acciones tengan un dominio conceptual y teórico tanto del tema objeto de investigación, como de la población a estudiar, para minimizar la posibilidad de que se presenten sesgos en esta etapa.

Una vez identificadas las necesidades de información se pueden realizar tres actividades estrechamente relacionadas entre sí: la primera se refiere a la selección de los instrumentos de medición y/o técnicas de recolección de información; la segunda se relaciona con la aplicación de estos instrumentos y la tercera concierne a la preparación o codificación de la información obtenida en busca de facilitar su análisis.

Elaborados los instrumentos de recolección de información, se recomienda realizar su evaluación, en primer lugar (tal vez más importante e imprescindible que lo anterior) por medio de una prueba piloto. La prueba piloto es crucial ya que permite probar en el campo los instrumentos de medición, calificar al personal seleccionado para esta labor y verificar el manejo de las operaciones de campo.

Información primaria: Es aquella que el investigador recoge directamente a través de un contacto inmediato con su objeto de análisis.

Información secundaria: Es aquella que el investigador recoge a partir de investigaciones ya hechas por otros investigadores con propósitos diferentes. La información secundaria existe antes de que el investigador plantee su hipótesis, y por lo general, nunca se entra en contacto directo con el objeto de estudio.

El estudio de caso realizado se basará en el control interno sobre los procesos crediticios, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Pelileo, mediante la aplicación del check list, que consiste en un banco de preguntas realizadas sobre el proceso crediticio para verificar el cumplimiento de las políticas durante el periodo 2015- 2016 y el nivel de cumplimiento del control interno que se tiene en esta agencia; con la utilización de diferentes fuentes que a continuación se detallan.

Según (Gallardo Yolanda)menciona:

Información primaria: Es aquella que el investigador recoge directamente a través de un contacto inmediato con su objeto de análisis.

Información secundaria: Es aquella que el investigador recoge a partir de investigaciones ya hechas por otros investigadores con propósitos diferentes. La información secundaria existe antes de que el investigador plantee su hipótesis, y por lo general, nunca se entra en contacto directo con el objeto de estudio (1999, págs. 26,28).

Check list

Según (Confederacion Granadina de Empresarios, 2009) **menciona que:**

En ocasiones las listas de chequeo se detallan en mayor grado y se establecen métodos cuantificados para evaluar el resultado final de la auditoría. De esta forma se reduce la variabilidad de la auditoría, aunque siempre queda un componente de subjetividad, ya que la calificación a cada respuesta tiene que ser dada por el auditor.

El objetivo del check list definir una buena directriz que le permita al auditor seguir un camino lógico y coherente y al auditado conocer previamente cuáles serán las líneas maestras de la auditoría. El auditor puede y tiene el derecho de abordar cualquier cuestión que considere necesaria, aunque no se encuentre incluida en el checklist previo.

La elaboración del checklist tiene como beneficios para el auditor, entre otros:

- ❖ Sirve como guía básica para la auditoría.
- ❖ Permite verificar, previamente a la auditoría, que todos los aspectos importantes del sistema serán auditados.
- ❖ Indica en cada etapa, para cada elemento y área/departamento a auditar, las comprobaciones a realizar, documentos, registros, personas, etc...
- ❖ Permite ir anotando los resultados de la auditoría, de manera que no se pierda ningún dato.

La elaboración del checklist tiene como beneficios para el auditado:

- ❖ Permite al auditado conocer las líneas básicas por las que se va a guiar el auditor, facilitando la comunicación y haciendo de la auditoría lo que debe de ser: una herramienta de ayuda en la gestión del Sistema de Calidad. Es una muestra de la objetividad del auditor



El check list aplicado se realizó tomando como fuente principal de información el manual crediticio, para determinar el cumplimiento del mismo. La recolección de la información se introdujo en el momento de la recepción de requisitos, para comprobar que el personal conoce el procedimiento crediticio y da fiel cumplimiento.

3.4.2. Procesamiento y análisis de la Información

Según (Rojas Soriano Raúl, 1988, págs. 173,176):

Es el proceso mediante el cual los datos en los documentos fuente (cuestionarios, cedulas de entrevista, guías de observación) se organizan de acuerdo a determinados lineamientos o hipótesis a fin de alcanzar los objetivos planteados en la investigación. Los datos brutos recopilados en el trabajo de campo se ordenan y concentran de tal forma que se pueden manipularse estadísticamente con el objeto de facilitar el análisis de la información empírica. El procesamiento de los datos puede ser manual, mecánico, mecánico manual y electrónico.

Tabulacion: Es el proceso mediante el cual los datos recopilados en el trabajo de campo se originizan y concentran, con base en determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico.

El presente estudio permitirá clasificar la información con la utilización de métodos de control, aplicación técnica de observación para determinar la incidencia del Control Interno en los procedimientos crediticios de la institución.

Plan de recolección de información

Para el desarrollo de esta investigación se recurrirá a las siguientes técnicas e instrumentos:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar el cumplimiento del objetivo general de la investigación que es: Analizar la incidencia del Control Interno en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa del Cantón Pelileo.
2. ¿De qué personas u objetos?	La recolección de datos se va a realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Pelileo.
3. ¿Quién? ¿Quiénes?	La responsable de la investigación es: Nancy Ernestina Quinatoa Capuz
4. ¿Sobre qué aspectos?	Los datos recolectados serán sobre El control Interno y el procedimiento crediticio de la entidad.
5. ¿Cuándo?	La investigación se realizará de los años 2015 - 2016.
6. ¿Dónde?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Pelileo.
7. ¿Cuántas veces?	Esta investigación se va a realizar una sola vez para poder comprobar la veracidad de la información.
8. ¿Con qué?	Mediante la utilización de Check List y la aplicación de Indicadores de Gestión.
9. ¿Qué técnicas de recolección?	Con Check list aplicado al manual de procedimientos de la Cooperativa.
10. ¿En qué situación?	Durante la recepción y aprobación de los créditos.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se realizó un análisis al problema identificado, con el fin de determinar las debilidades mediante el estudio de las variables: control interno y procedimientos crediticios, para luego plantear una propuesta en el siguiente capítulo; para ello se tomó como base los objetivos que, planteados en el Capítulo I, en el cual se establecerá puntos clave para su desarrollo.

El resultado obtenido a través de datos e información de carácter cualitativo y cuantitativo, es indispensable la aplicación de dos instrumentos de análisis puesto que necesitamos una correlación de las variables de estudio que nos permita llegar a cumplir con el propósito del estudio.

Cada una de las variables será comprobada con la aplicación de un cuestionario estructurado Check List y el cálculo, análisis e interpretación de los indicadores financieros, y se presentará por medio de un cuadro resumen de la situación actual de la entidad investigada y analizada.

Tabla No. 6:CHECK LIST COOPERATIVA MUSHUC RUNA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO				
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA				
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA				
	CHECK LIST CONTROL INTERNO	ENTREVISTADO		
1	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe Políticas Internas claramente definida?	X		
2	¿Existe una estipulación determinada para el perfil de cargos en la entidad?	X		
3	¿Se evalúa constantemente el desempeño del personal por parte de Auditoría Interna?		X	La presencia de Auditoría Interna en la Agencia es cada año.
4	¿Participa el comité de crédito en la aprobación de créditos según nivel de aprobación?		X	Auditoría Interna no participa en reuniones del comité en cuanto se trata asuntos de cartera.
5	¿Se ha difundido las políticas y manual de procedimientos sobre el otorgamiento de créditos?	X		Se entrega una copia del manual al personal.
6	¿Se da cumplimiento a las políticas establecidas para los créditos?		X	Al otorgar un crédito nuevo se cumple, en la renovación se omiten algunas políticas.
7	¿El jefe de agencia realiza un monitoreo a la calificación de la cartera?		X	El personal de Créditos no monitorea la cartera para determinar su calificación
8	¿Existe una persona que revise y autorice el otorgamiento de créditos?	X		
9	¿Se verifica la validez de la Papeleta de Votación?	X		
10	¿Se verifica la validez de la Cedula de Ciudadanía?		X	Los analistas no revisan la validez de la Cedula de Ciudadanía, solo la reciben.

11	¿Se verifica que el comprobante del servicio básico este al día?		X	Los analistas no revisan el mes de emisión del comprobante.
12	¿Se revisa la información histórica para verificar el comportamiento del socio?		X	El sistema presenta retraso al verificar información requerida.
13	¿Se tiene constancia escrita de la consulta en el Buro Crediticio (BIC)?		X	Solo se revisa si tiene una buena calificación en el Buro Crediticio
14	¿Se analiza adecuadamente la cobertura de crédito y verifica la capacidad de pago?		X	Se reciben los requisitos y se aprueban o rechazan los créditos.
15	¿Se recepta la solicitud y firmas en presencia de socio y garantes?	X		
16	¿Se avalúa la cartera de acuerdo a un estado de vencimiento?		X	Se considera a un socio dentro de cartera cuando el vencimiento de la misma ya pasa los 90 días.
17	¿Se emite informes detallados a la Gerencia para reportar el vencimiento de la cartera?	X		
18	¿Se realizan evaluaciones periódicas de control interno, al personal de crédito para verificar el cumplimiento de la normativa?		X	En la agencia no se puede cumplir, ya que la visita de Auditoría Interna no es siempre.
19	¿La gerencia emite recomendaciones para corregir las deficiencias encontradas?		X	La gerencia no aporta con recomendaciones para mejorar las deficiencias.
20	¿Se realizan juntas con el jefe de créditos y asesores para analizar su cartera?	X		
21	¿Se cuenta con un reporte diario de vencimientos de cartera para dar seguimiento la concesión realizada?		X	No se monitorea el vencimiento de cada préstamo, por lo que se ve aumentada el porcentaje de cartera.
	TOTAL	8	13	

2	PROCEDIMIENTO CREDITICIO	SI	NO	OBSERVACION
1	¿Se da a conocer los requisitos para acceder a un crédito mediante alguna campaña?	X		
2	¿La entidad brinda información de los distintos productos de crédito?		X	Si el socio se acerca a preguntar se da alguna información.
3	¿Recibe la documentación necesaria para procesar una solicitud de crédito de los solicitantes?	X		
4	¿Se establecen estrategias de visita directa a clientes potenciales?	X		
5	¿Se cuenta con una solicitud de créditos para ser llenada por los solicitantes?	X		
6	¿Se respalda la solicitud con los requisitos para validar la información?	X		
7	¿Lleva registro de cada una de las visitas a clientes potenciales y activos?	X		
8	¿Se solicita la copia de los certificados de los registradores mercantiles y de la propiedad, sobre prendas e hipotecas?	X		
9	¿Se analiza la capacidad de pago que tiene el socio antes de otorgar?		X	Solo se receptan los requisitos.
10	¿Se verifica la veracidad de los datos emitidos por el socio?		X	Solo se receptan los requisitos.
11	¿Se realiza un informe para determinar si el socio es calificado para acceder al crédito?		X	Solo se receptan los requisitos.
12	¿Se emite un Estado de Situación Personal (ingresos y gastos) del deudor y garante, preparado por el Asesor de Crédito?		X	Solo se receptan los requisitos y datos que el socio proporciona.
13	¿El oficial de crédito da recomendaciones de plazos, montos y condiciones para el crédito?		X	No se realiza recomendaciones sobre el monto que el socio solicita.
14	¿Una vez aprobado el crédito, se transfiere el dinero a la cuenta activa del socio?	X		

15	¿Si el crédito es hipotecario las escrituras están a nombre de la Cooperativa?	X		
16	¿Se entrega la copia de la tabla de amortización del crédito?	X		
17	¿Se analiza el cumplimiento de los pagos que realiza el socio?		X	Una vez vencido los 90 días del crédito, se dirige a cartera vencida.
18	¿Dispone de instrumentos de planificación: ¿ruteros, mapa de la zona, hoja de planificación para las visitas a los clientes en mora?	X		
19	¿Cuenta la entidad con el sistema Gps para dar seguimiento de las rutas de los analistas de crédito?	X		
20	¿Se da seguimiento a los socios que están en mora, para presentar alternativas de cumplimiento o reestructuración de crédito?		X	Se notifica el lugar, hora y fecha para la audiencia.
21	¿Existen controles adecuados para disminuir el riesgo crediticio?		X	No se cuenta con un seguimiento en el cumplimiento de los pagos.
22	¿Una vez cancelado el crédito se realiza un reporte de cancelación?		X	
	TOTAL	11	11	
	Nombre: Quinatoa, Nancy			
	Fecha: 9 de Mayo de 2017			
	<u>OBSERVACIONES CONTROL INTERNO:</u> El departamento de Auditoría Interna de la Cooperativa no está presente en la agencia, motivo por el cual no se verifica el cumplimiento de funciones, el cumplimiento de las requisiciones en los requisitos.			<u>OBSERVACIONES PROCEDIMIENTO CREDITICIO:</u> Las campañas son ofertados en radios a breve rasgo, por lo que el socio es quien se acerca a receptor información de los mismos, el personal no lo realiza de manera atractiva al socio, muchas veces es atendido de una forma no aceptable.
	La validez de los requisitos no es tomada en cuenta, solo se verifica que se entreguen los requisitos, motivo por el cual se incumple el manual de créditos.			Los analistas no verifican la veracidad de los datos emitidos por el socio, ya que solo se enfocan en el cumplimiento de los requisitos, provocando con esto poner el crédito en riesgo.

Las reuniones que mantiene el Comité con Auditoría son para tratar varios asuntos, pero no se pone énfasis en carteras.	Los analistas no estudian al socio antes de aprobar los créditos, motivo por el cual la cooperativa mantiene altos índices de morosidad.
La Gerencia no recomienda alternativas de solución en el asunto cartera, pero exige disminución de la misma.	
No se monitorea el vencimiento de cada préstamo, por lo que se ve aumentada en el porcentaje de cartera, ya que la existencia de Control Interno es muy necesaria en cada operación de la entidad.	

Elaborado por: Quinatoa, Nancy. (2017)

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa

Tabla No. 7: MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

TOTAL CALIFICACION	23
PONDERACION TOTAL	43
NIVEL DE CONFIANZA	44.19%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE	55,81%

Elaborado por: Quinatoa, Nancy. (2017)

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa

Dónde:

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

RC = Riesgo de Control

Con el resultado obtenido de acuerdo a la matriz de calificación del Nivel de Confianza y Riesgo, se determinó que el Nivel de Confianza es del 44.19% y por la diferencia el Nivel de Riesgo es del 54.81%, calificándose como MODERADO.

4.2.LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Para el desarrollo de la investigación no se encontró con ningún tipo de inconveniente a la hora de solicitar datos, el personal de la Cooperativa colaboro con todo lo solicitado para realizar el proyecto y esclarecer la situación en la cual se encuentra la entidad.

4.3.INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.3.1. Análisis y resultados Check List

Una vez aplicado el cuestionario Check List, obteniendo el siguiente resultado mediante el cumplimiento el manual crediticio, se puede constatar que de las 44 preguntas asociadas a cada una de las variables de estudio que en este caso es el Control Interno y el procedimiento crediticio, nos despliega un resultado de 19 respuestas positivas y 25 negativas, considerando de esta manera que la entidad no cuenta con una eficiente aplicación de Control Interno.

La Cooperativa no cuenta con una adecuada aplicación del Control Interno para el procedimiento crediticio, los cuales generan un riesgo elevado de morosidad.

Los analistas de crédito deben verificar los datos y requisitos entregados por los socios de manera que se pueda disminuir el riesgo de recuperación del crédito, comprobando la capacidad de endeudamiento del socio.

El personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera no realiza seguimiento a la deuda de los socios para evitar entrar en morosidad.

4.3.2. Análisis e interpretación de indicadores financieros

La Institución dando cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mantiene indicadores financieros que permitan evaluar los resultados.

Tabla No. 8: INDICADORES FINANCIEROS

NOMBRE	FORMULA	2015	2016	1er Trimestre 2017
Eficiencia Financiera	Margen de Intermediación Financiera/Patrimonio Promedio	7,75%	7.75%	7.75%
Índice de Liquidez	Fondos Disponibles/ Total de Depósitos a Corto plazo	18.33%	33.79%	35.88%
Índice Rentabilidad	Resultado del Ejercicio/ Patrimonio	9,26%	9.26%	9.26 %
Índice de Morosidad	Cartera improductiva / Cartera Bruta	9.44%	9.92%	10.64%

Elaborado por: QUINATO A, Nancy. (2017)

Fuente: Cooperativa Mushuc Runa

Análisis

❖ Eficiencia Financiera

A partir del año 2015 y hasta el primer trimestre del año 2017 se mantiene el indicador en 7.75% en los ingresos por interés de las operaciones que mantiene la cooperativa.

❖ Índice de Liquidez

Para el año 2015 la Cooperativa Mushuc Runa Agencia Pelileo presentaba 18.33% de liquidez es decir la disponibilidad para cubrir los pagos, para el 2016 existe un incremento elevado de 15.46%, y para el 2017 incrementa 2.09% es decir que la cooperativa al primer trimestre del año 2017 cuenta con 35.88% para atender los requerimientos de cobertura y de los pagos, este incremento se presenta porque los socios han disminuido el valor de los depósitos a la vista y han aumentado sus depósitos a plazos.

❖ Índice de Rentabilidad

La cooperativa ha mantenido el índice de Rentabilidad desde el año 2015, es decir que la gestión Administrativa se mantiene con las mismas políticas y estrategias para optimizar el retorno de los valores invertidos.

❖ Índice de Morosidad

La entidad para el año 2015 tiene el 9.44% de morosidad, al 2016 presenta un incremento de 0.48% causado por la falta de recuperación de la cartera, al primer trimestre del año 2017 el índice de morosidad aumenta en 0.72%, provocando así tener una alta morosidad que puede traer consigo pérdidas significativas para la Cooperativa Mushuc Runa.

4.4.VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos por medio del check list, se precederá a comprobar la hipótesis planteada en el segundo capítulo, por medio de la distribución normal z.

Formulación de la hipótesis

Para verificar la Hipótesis, se plantea una hipótesis positiva o también llamada alternativa (H1), así como también una hipótesis negativa o nula (H0).

Planteamiento de la Hipótesis Nula (Ho) y la Hipótesis Alternativa (Hi)

Hipótesis Nula Ho: El control interno NO incide en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda Agencia Pelileo.

Hipótesis Alterna Ha: El control interno incide en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda Agencia Pelileo.

Definición del nivel de significación

Para la investigación se ha escogido un nivel de significación de 5% que es igual a 0,05.

Elección de la prueba estadística

Según (Proyecto e-Math, 2016, págs. 1,2) menciona que:

La distribución de probabilidad conocida como distribución normal es, por la cantidad de fenómenos que explica, la más importante de las distribuciones estadísticas.

A la distribución normal también se la denomina con el nombre de campana de Gauss, pues al representar su función de probabilidad, ésta tiene forma de campana.

A continuación, veremos las características principales de una distribución de probabilidad normal, definiendo posteriormente la distribución normal estándar, así como sus usos.

- Entender el concepto de variable aleatoria continua

- Conocer las características de la distribución de probabilidad normal
- Aprender a calcular los valores de Z
- Saber determinar la probabilidad de que una observación se encuentre entre dos puntos utilizando la distribución de probabilidad normal
- Saber determinar la probabilidad de que una observación esté por encima (o por debajo) de un cierto valor utilizando la distribución de probabilidad normal
- Aprender a comparar observaciones que se encuentran en diferentes distribuciones de probabilidad
- Ser capaz de utilizar la distribución normal para aproximar la distribución de probabilidad binomial

La aplicación de esta prueba es muy importante para la verificación de la hipótesis ya que el rechazo de la hipótesis nula dará paso a la aceptación de la hipótesis alternativa, la cual se planteó en los procesos de investigación la misma que nos ayudará al diseño, elaboración y puesta en marcha de la propuesta dando así solución a la problemática de estudio.

Modelo Matemático

H₀: $p_1 = p_2$

H₁: $p_1 \neq p_2$

Modelo Estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * q) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

En donde:

Z = estimador “z”

p_1 = Probabilidad de aciertos de la VI

p_2 = Probabilidad de aciertos de la VD

p^{\wedge} = Probabilidad de éxito conjunta

q^{\wedge} = Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

n1 = Número de casos de la VI

n2 = Número de casos de la VD

Regla de decisión

α =0.01 Muy significativo

α =0.05 Significativo

α =0.10 Poco significativo

Para realizar la verificación de la hipótesis se tiene el 95% de nivel de confianza con un margen de error de 0.05, que arroja como resultado 1.96.

Calculo de la hipótesis

Tabla No. 9: RESULTADOS DEL CHECK LIST

VARIABLE INDEPENDIENTE			TOTAL 43
CONTROL INTERNO	SI	8	
	NO	13	
	TOTAL	21	
VARIABLE DEPENDIENTE			
PROCESO CREDITICIO	SI	12	
	NO	10	
	TOTAL	22	

Elaborado por: Quinatoa, Nancy. (2017)

Fuente: Check List

$$z = \frac{p1 - p2}{\sqrt{(\hat{p} * q) \frac{1}{n1} + \frac{1}{n2}}}$$

Datos:

Probabilidad de aciertos de la Variable Independiente

$$p1 = 8/21$$

$$p1 = 0.38$$

Probabilidad de aciertos de la Variable Dependiente

$$p1 = 12/22$$

$$p1 = 0.55$$

Probabilidad de éxito conjunta

$$\hat{p} = \frac{8+12}{43}$$

$$\hat{p} = 0.47$$

Probabilidad de fracaso conjunta

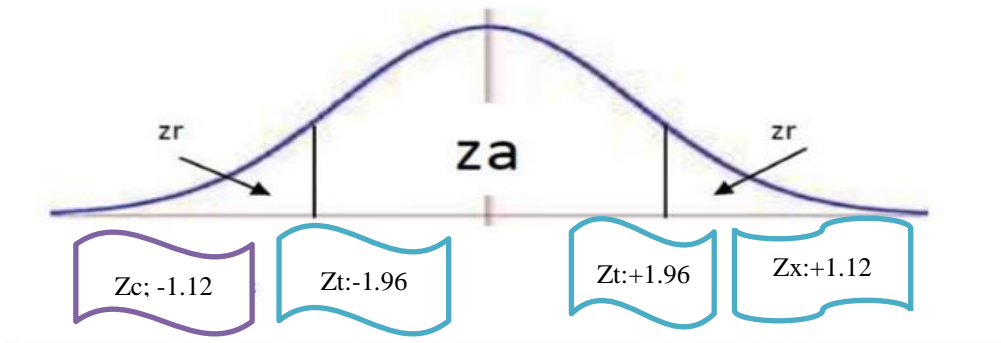
$$q^{\wedge} = (1-p)$$

$$q^{\wedge} = (1-0,47)$$

$$q^{\wedge} = 0,53$$

$$Z = \frac{0.38 - 0.55}{\sqrt{(0.47 * 0,53) \frac{1}{21} + \frac{1}{22}}}$$

$$Z = -1.12$$



Conclusiones

Una vez realizado el cálculo para verificar la hipótesis se concluye que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), ya que se cumple con la regla de decisión demostrando de esta manera que $z = -1.12$ tomando en consideración un margen de error significativo del $\alpha = 0.05$, permitiendo de esta manera desarrollar la propuesta planteada a continuación.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa y en base a los objetivos propuestos se establece las siguientes conclusiones:

Respecto al Objetivo N° 1 Que dice: Evaluar la aplicación del control interno, para determinar el grado de cumplimiento.

- Por medio de la aplicación y el análisis check list, se pudo llegar a la conclusión que el Control Interno en los procesos crediticios son de gran impacto, ya que, al no contar con una revisión periódica sobre el cumplimiento de los procesos realizados por los asesores, analistas y jefe de créditos, pone en riesgo la cartera de la entidad.
- La entidad ha disminuido la aplicación del control interno en la Agencia Pelileo, debido a que este departamento está establecido solamente en la matriz, motivo por el cual no se da cumplimiento a cabalidad de las funciones segregadas en la recepción de los requisitos de cada uno de los créditos con los que cuenta.

Según el objetivo N°2: Analizar el proceso crediticio a través de indicadores, para determinar la correcta aplicación de la normativa interna, y verificar el vencimiento de los mismos.

NOMBRE	FORMULA	2015	2016	1er Trimestre 2017
Eficiencia Financiera	Margen de Intermediación Financiera/Patrimonio Promedio	7,75%	7.75%	7.75%
Índice de Liquidez	Fondos Disponibles/ Total de Depósitos a Corto plazo	18.33%	33.79%	35.88%
Índice Rentabilidad	Resultado del Ejercicio/ Patrimonio	9,26%	9.26%	9.26 %
Índice de Morosidad	Cartera improductiva / Cartera Bruta	9.44%	9.92%	10.64%

- Al aplicar el índice de morosidad, se puede determinar que la cooperativa ha ido aumentando la morosidad cada año, por lo que al primer trimestre del año 2017 cuenta con una elevada cartera vencida de 10.64%, cifra que alarma a la gerencia.

Respecto al objetivo N°3 que dice: Proponer la utilización de herramientas de Control Interno en los procedimientos crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. Agencia Pelileo, para evaluar la gestión crediticia y adoptar un mecanismo que permita optimizar la misma.

- Luego de realizar el análisis check list se llega a la conclusión que la entidad necesita la utilización de herramientas de Control Interno la misma que servirá de apoyo para mejorar y corregir los errores encontrados.

5.2.RECOMENDACIONES

- Se recomienda la aplicación eficiente del control interno en los procedimientos crediticios de la entidad, con el fin de otorgar créditos con menor riesgo de morosidad.
- Se debe verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por cada tipo de crédito que conceda la entidad, para corroborar los datos emitidos por el socio y contar con las herramientas necesarias de análisis antes de otorgar dicho crédito.
- Se sugiere la aplicación constante de herramientas de control interno, como puede ser el check list de auditoría en el procedimiento crediticio para analizar las deficiencias en la requisición de documentos, análisis y otorgamiento, ya que con esto se podrá corregir y mejorar el proceso y así reducir el índice de morosidad de la Cooperativa Mushuc Runa Ltda agencia Pelileo.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1.TÍTULO

Análisis del Control Interno en los procedimientos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda agencia Pelileo., para evaluar la gestión crediticia y adoptar un mecanismo que permita optimizar la misma.

6.2.OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar un análisis de control interno al proceso crediticio, para determinar el cumplimiento de los procedimientos de la normativa de créditos.

Objetivos Específicos

- ❖ Evaluar las solicitudes de crédito, confirmando la información presentada, para determinar la veracidad de los datos entregados, mediante formulario correspondiente.
- ❖ Determinar el cumplimiento del proceso crediticio, mediante la aplicación del cuestionario de control interno diseñado para el efecto.
- ❖ Diseñar cuestionarios de control interno para determinar si el personal de la Agencia Pelileo dispone de manuales y procesos y procedimientos crediticios y si estas son aplicadas.

6.3.METODOLOGÍA. MÓDELO OPERATIVO

Tabla No. 10: MÓDELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

MÓDELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA			
FASES	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
1. Planeación	Visita a la Institución	2 días	Investigadora: Nancy Quinatoa
	Recolección de Información	2 días	Investigadora: Nancy Quinatoa
2. Pruebas de control	Aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de Créditos	3 días	Investigadora: Nancy Quinatoa
	Políticas y procedimientos de créditos	5 días	Investigadora: Nancy Quinatoa
	Elaboración de flujogramas para los diferentes procesos de créditos	5 días	Investigadora: Nancy Quinatoa
3. Desarrollo de hallazgos	Elaboración de la hoja de hallazgos	1 día	Investigadora: Nancy Quinatoa
4. Comunicación de los resultados	Elaboración de Informe Final de Auditoría	1 día	Investigadora: Nancy Quinatoa

Elaborado: Quinatoa, Nancy (2017)

CONTROL INTERNO AL PROCEDIMIENTO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA LTDA. AGENCIA PELILEO

FASE I

- **Visita a la Institución**
- **Recolección de Información**

PLANEACIÓN

Aspectos Preliminares

La Cooperativa Mushuc Runa ha ido experimentando año tras año un aumento en el índice de morosidad, debido a las inconsistencias presentadas en el momento de otorgar los créditos, ya que no se da cumplimiento al manual de procedimiento crediticio de la entidad, no se mide el riesgo que se va incurrir si se otorga el crédito y no se receptan los requisitos validados.

Alcance

El proceso se enfocará en evaluar las Políticas Crediticias de la institución y el proceso de concesión de los créditos para determinar el cumplimiento y la recepción adecuada de los requisitos.

Objetivo General

- ❖ Evaluar el procedimiento crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa Agencia Pelileo para determinar las falencias y tomar medidas correctivas.

Objetivo Especifico

- ❖ Revisar las políticas crediticias, para evidenciar si se cumplen con las disposiciones.
- ❖ Verificar el otorgamiento de créditos, con el fin de conocer el porcentaje de cumplimiento del proceso crediticio.

Enfoque

La finalidad de esta evaluación es conocer las deficiencias en el procedimiento crediticio para evitar que se vuelvan a repetir; se realizará mediante visitas a la institución para obtener la información necesaria y emitir una opinión sobre el proceso crediticio de la Cooperativa.

Métodos, Procedimientos y Técnicas

- ❖ Visita a la institución
- ❖ Revisión de la Políticas Crediticias
- ❖ Supervisar la recepción de requisitos para el crédito
- ❖ aplicación de cuestionario de Control Interno
- ❖ Elaboración del Flujograma

DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN

El control interno de Mushuc Runa Ltda. Agencia Pelileo, se realiza con el siguiente equipo de trabajo:

- Gerente Comercial de la Sucursal
- Personal Administrativo
- Investigadora

El tiempo para culminar la auditoría de control interno al procedimiento Crediticio se ha distribuido de la siguiente forma:

Tabla No. 11: PLANIFICACIÓN

TABLA N.º 12: PLANIFICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA	
FASES	DÍAS
Planeación y estudio Preliminar	4
Evaluación del sistema de control interno	2
Desarrollo de hallazgos	1
Informe (comunicación de resultados)	1
TOTAL	8 días

Elaborado por: QUINATO A, Nancy (2017)

A continuación, se procede a desarrollar las actividades de control interno que beneficiaran y ayudaran al desarrollo de la Cooperativa. Realizar la valoración de los riesgos permitirá conocer razonablemente los principales factores que pueden que afectan el en procedimiento crediticio, así como el retraso de la recuperación de la cartera.

Tabla No. 12: CRONOGRAMA

C.1

TABLA N°13: CRONOGRAMA

CONTROL INTERNO				
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				
N.º	ACTIVIDAD	FECHA		ENCARGADO
		DESDE	HASTA	
PLANIFICACIÓN				
1	Carta de Presentación y autorización	23/05/2017	23/05/2017	Quinatoa Nancy
2	Revisión de las políticas crediticias	23/05/2017	24/05/2017	Quinatoa Nancy
3	Verificación del otorgamiento de créditos	23/05/2017	25/05/2017	Quinatoa Nancy
EJECUCIÓN				
4	Cuestionario de Control Interno al procedimiento crediticio	24/05/2017	25/05/2017	Quinatoa Nancy
5	Elaboración del flujograma del proceso de cobranza	26/05/2017	27/05/2017	Quinatoa Nancy
HOJA DE HALLAZGOS				
6	Hoja de hallazgos	25/05/2017	26/05/2017	Quinatoa Nancy
INFORME				
7	Comunicación de Resultados	29/05/2017	29/05/2017	Quinatoa Nancy

Elaborado por: QUINATO A, Nancy (2017)

Oficio de Presentación

0.1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA

Abogado,

Alfonso Chango

Gerente General de la Cooperativa Mushuc Runa

Presente. -

De mis consideraciones:

Por medio del presente me permito solicitar a usted me permita realizar un examen de control interno al procedimiento crediticio de la agencia Pelileo, el equipo de auditoría estará integrado de la siguiente manera:

CATEGORIA	NOMBRES Y APELLIDOS
Investigadora	Nancy Ernestina Quinatoa Capuz

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente

Quinatoa Nancy

FASE II

Prueba de Control

- Aplicación de cuestionarios de control interno al departamento de Créditos
- Políticas y procedimientos de créditos
- Elaboración de flujogramas para los diferentes procesos de créditos



MUSHUC RUNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

C.1

MANUAL EVALUADO: Manual Políticas de Crédito

(analista)

MARQUE CON UNA "X"

ORD.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		Contestaciones	CALIF	TOTAL	CORREC.	ANALISIS DE CUMPLIMIENTO		OBSERVACION
		SI	NO					SI	NO	
	GENERALIDADES									
1	¿Tiene conocimiento del manual de crédito?	X			10	1	1	10	0	
2	Los tipos de crédito que se describe en el manual son: ¿Crédito Productivo, Crédito de Consumo, Microcrédito y Vivienda?	X			10	1	1	10	0	
3	El crédito de consumo es cuando se otorgan créditos a personas naturales asalariadas y/o rentistas, que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios?	X			10	1	1	10	0	
4	Para el incremento en un crédito recurrente se financia hasta el 100% en montos de hasta <u>usd. 2,000.00</u> ?	X			10	1	1	10	0	
5	Es sujeto de Microcrédito, un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000,00, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, ¿adecuadamente verificados por la institución?	X			10	1	1	10	0	
6	Para el análisis formal del crédito, el levantamiento de información se debe realizar IN SITU		X		10	1	0	0	10	4.1. Levantamiento In Situ de la información (inspecciones)
7	¿Uno de los requisitos para la entrega de créditos a personas jurídicas es presentar el Rol de Pagos?		X		10	1	1	10	0	5.1 Requisitos Persona Jurídica Presentar documentación que acrediten a su representación legal.
8	¿Una de las acciones que se realiza en la entrevista personal es conocer efectivamente el destino del crédito?	X			10	1	1	10	0	

9	En la cooperativa se analiza y evalúa el riesgo crediticio en base a las CINCO "C", las mismas que son: ¿CARÁCTER, CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO, CAPITAL, CONDICIONES y COLATERAL?	X			10	1	0	0	10	a) carácter b) capacidad de pago c) capital d) condiciones e) colateral
10	El Jefe de Agencia está autorizado a aprobar operaciones de crédito, independientemente del sujeto, destino y producto, hasta por usd 5.000, previo el informe del Asesor de Crédito	X			10	1	1	0	10	
11	¿El Comité de Crédito está conformado por cinco miembros, dos de ellos designados por el Consejo de Administración entre los funcionarios de la Cooperativa y el Gerente General, quien lo presidirá?	X			10	1	0	0	10	5.4 Aprobación de los Créditos
12	¿Todo crédito que se entregue en la Cooperativa deberá ser acreditado a la cuenta de ahorros del socio correspondiente, menos los descuentos por costos operativos?	x			10	1	0	0	10	
13	¿En la carpeta de crédito de acuerdo a la hoja de separación II) ¿Garantías, debe constar copias de escrituras, pago de predios, matrículas de vehículos, copias de RUC, facturas y cualquier otro documento que sustente el respaldo tanto patrimonial como económico de los garantes?	X			10	1	1	10	0	
14	¿En la renovación de un crédito se vuelve a solicitar al socio y garante las escrituras, y los certificados de gravamen actualizados?		X		10	1	0	0	10	Se debe verificar si las garantías aún mantienen los datos reales emitidos
15	¿La Institución pretende satisfacer las necesidades de servicios financieros a grupos poblacionales como el Sector Urbano, Rural y Migrantes?	X			10	1	1	10	0	
CONCESION										
16	En caso de abono o pago a créditos vencidos, el monto recuperado se aplicará de acuerdo a la prelación (orden de preferencia) de pago en el siguiente orden: Gastos legales, honorarios profesionales y gastos de cobranza incurridos, luego Interés devengado (mora y de plazo) el interés y al final el capital.	X			10	1	1	10	0	
17	¿Según lo que determina la normativa se considera a los garantes como prestatarios potenciales?		X		10	1	0	10	0	9.1. Políticas de Garantías Se consideran a los garantes como prestatarios potenciales
18	¿Previo a la aceptación de una garantía prendaria o hipotecaria se debe proceder a realizar el avalúo de las mismas?	X			10	1	1	10	0	
19	¿Los gastos incurridos por un avalúo serán cubiertos por el socio, vía débito de la cuenta?		X		10	1	0	1	10	9.4. Avalúo de Garantías 4to párrafo Los costos incurridos por avalúos serán cubiertos por los

										socios previa autorización y concesión del crédito.
20	¿Los Depósitos a Plazo Fijo que están garantizando un crédito, deben estar resguardados en el departamento de captaciones a plazo fijo?		X		10	1	1	10	0	
					200	20	12	120	80	

CORRECTA	1	12	
INCORRECTAS	0	8	
TOTAL		20	
CUMPLIMIENTO		60%	60,00
NO CUMPLIMIENTO		40%	

Fecha: Pelileo
29/05/2017

Resultado del conteo:

Una vez aplicado el cuestionario de control interno en el proceso crediticio se pudo evidenciar que de 20 preguntas 12 fueron acertadas y 8 tuvieron error, determinando que no se cumple con el proceso crediticio al momento de efectuar la recepción de requisito.

POLITICA CREDITICIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA, en el marco de su VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, ha definido las siguientes políticas de crédito:

Requisitos

Se concederán créditos a los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

Persona Natural

Serán sujetos de crédito las personas naturales nacionales y extranjeros naturalizados que realicen actividades lícitas y productivas, que no registren como personas sindicadas dentro de Unidad de Análisis Financiero.

Deben cumplir con los siguientes requisitos básicos:

- Legalmente capaces de contraer obligaciones

- Personas desde los 18 años hasta los 80 años, Aclarando que las personas de hasta 70 años cuentan con el beneficio del Seguro de Desgravamen, y los mayores a 70 años con previo conocimiento de los garantes que no están siendo beneficiadas con el Seguro, en caso de fallecimiento los garantes asumirán la obligación contraída, y otras personas que poseen Certificado de Depósito a Plazo Fijo, el mismo que en caso de algún siniestro se descontara de su Certificado.
- Ser socio de la Cooperativa antes de solicitarlo, ello significa que haya aperturado su libreta de ahorros y constituido los certificados de aportación;
- Estar al día en los compromisos en el sistema financiero y con la Cooperativa, tanto como deudor y como garante;
- Adjuntar a la solicitud de crédito los justificativos pertinentes, tanto del deudor y garante;
- Cumplir con la política de encaje vigente;
- Justificar la capacidad de pago dada por sus ingresos familiares los mismos que sólo deberán comprometerse hasta un máximo el 60% en crédito PYMES, el 70% para microcrédito y 50% para créditos de consumo, para cubrir los dividendos mensuales (capital+ intereses + Seguro de Desgravamen + Otros si existiere);
- Contar con un historial crediticio adecuado en el sistema financiero si lo tuviere, y no tener juicios ejecutivos en el sistema financiero.
- Estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que corresponda como socio
- Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.
- Formulario de actualización de datos.

Persona Jurídica. - Serán sujetos de crédito las Instituciones de Derecho legalmente constituidas capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, los requisitos para la entrega de créditos serán:

- Sean entidades cuyo objetivo principal este claramente definido.
- Se encuentren legalmente constituidas o reconocidas por el organismo correspondiente del estado.

- Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados.
- Presentar documentación que acrediten a su representación legal.
- Provean información financiera suficiente para el análisis correspondiente.
- Presentar copia de escritura pública de constitución o documento que formalice su situación jurídica.
- Firmar el Formulario de Origen de los Fondos cuando el crédito supere los umbrales determinados por la ley, en donde se debe especificar en qué se utilizará el dinero que se obtenga del préstamo.

Instrumentación

a) Solicitud de Crédito

- Se receptorá la solicitud de Crédito llenada en forma manual (todos los campos con letra legible), en donde se dibujará el croquis correspondiente del domicilio, la solicitud no debe contener tachones borrones o enmendaduras y debe estar debidamente firmada por el Representante Legal y/o Socio.
- Se adjuntará a la solicitud de crédito elaborada por el Representante Legal y/o Socio una fotografía tamaño carnet, en donde se identifique a la persona, no se aceptarán fotografías de perfil.
- El personal responsable según el proceso definido ingresará los datos en el sistema, además debe obtener la solicitud de crédito según las disposiciones de Transparencia de información receptando la firma del Representante Legal y/o Socio que solicita el préstamo.

b) Documentación de soporte

- Se receptorá fotocopias de cédulas de ciudadanía y de certificados de votación vigentes, Representante Legal y/o Socio y garantes con sus respectivos conyugues
- Un PODER GENERAL O ESPECIAL original o copia certificada, para las personas que están fuera del país, o los conyugues que no sepan firmar, debe ser actual o contener un certificado de vigencia.
- El PODER GENERAL O ESPECIAL tendrá una duración para cada operación

- Cuando el socio y/o socia se encuentran separados por problemas conyugales, estas deberán presentar una DECLARACION JURAMENTADA, elevado a escritura pública, bajo un previo análisis
- Se verificará que las firmas registradas en la solicitud coincidan con el original y copias de la cédula de ciudadanía.
- Fotocopias de escrituras de bienes inmuebles con los respectivos certificados de gravámenes o pago del impuesto predial original y del último año del bien inmuebles y como de los garantes (en los casos que amerita).
- En caso de que el crédito sea HIPOTECARIO, el avalúo realizado por un perito calificado por la SEPS, en cada crédito y además el certificado de Gravámenes y pago del impuesto predial.
- En caso de el crédito PRENDARIO, Escritura de la Prenda Industrial, Póliza de Seguro, avalúo impreso del internet.
- Copias de matrículas de vehículos del Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes si lo posee.
- Cualquier documento adicional que pruebe solvencia económica del Representante Legal o garantes. (ruc, certificados de depósitos, y otros). Recibo de servicios básicos del Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes (luz, agua o teléfono).

c) Fuente de los Ingresos

Mediante utilidades del ejercicio mensual de la Empresa o negocio, para lo cual la Institución solicitante debe tener un cierto tiempo de funcionamiento, capaz de que esté generando las ganancias respectivas.

Dependientes

- Planilla(s) o roles de pago con firmas de responsabilidad y con desglose de ingresos y egresos, con una vigencia no mayor a treinta días, para las personas que son dependientes en las Instituciones Públicas rol de pagos del último mes, debidamente firmado por la persona responsable o certificado de trabajo en la cual indique el valor que percibe.

- Documentos que prueben que el socio recibe pensiones de cualquier índole del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Para las personas naturales que son dependientes en la Entidades Privadas deberá presentar el rol mecanizado del IESS.

Independientes

- Contratos de prestación de servicios en el caso que sea contratistas o profesionales, si es que su labor es por contratos.
- Copia del RUC, donde se determinará el tiempo de apertura de la actividad comercial, cuando aplique
- Facturas de compra y venta del negocio establecido (cuando sea aplicable)
- Flujo de caja del socio, (será elaborado por personal de la Cooperativa luego de la verificación).
- Para las personas que reciben remesas del exterior, tres últimos giros de los últimos meses.
- Pensiones por otros conceptos.

d) Entrevista Personal

La entrevista personal permite:

- Establecer una relación personalizada con el cliente,
- Ampliar la información sobre el prestatario,
- Conocer efectivamente el destino del crédito,
- Identificar la frecuencia de los ingresos del cliente, y
- Orientar al cliente sobre la conveniencia o no del crédito y asesorarlo adecuadamente.

Adicionalmente se realizará las siguientes actividades.

- Solicitar al Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes las firmas en el documento de autorización para la consulta en la Central de Riesgos.
- Las cédulas deberán ser a color y firmado en la parte inferior de la cédula por los participantes.

- Obtener los reportes de la central de riesgos tanto del Representante Legal de la Empresa y/o Socio y garantes, verificando que se cumplan los requisitos establecidos en el presente Manual.
- No se podrá realizar ninguna consulta en la central de riesgos que no cuente con la autorización correspondiente.
- Ingresar en el sistema de cómputo la información necesaria de la Empresa y/o Socio y garantes.
- Actualizar datos del socio en cada operación de crédito

e) **Inspección**

Se debe efectuar las inspecciones en los lugares de residencia y trabajo tanto del Representante Legal de la Empresa, socio y garantes en donde se debe considerar los siguientes aspectos:

- Verificar la veracidad de los datos entregados en la solicitud de crédito como son direcciones de vivienda y trabajo
- Especificar con mayor detalle la dirección del Representante Legal y/o Socio como de la Empresa y garantes, calles, comunidad, referencia de un lugar cercano etc.
- Especificar para que se utilizaran los fondos del préstamo, es decir la línea de crédito.
- Tipo de Garantía
- Monto de préstamo que solicitó
- Frecuencia de Pago (mensual, bimensual, trimestral, semestral, al vencimiento)
- Actividad económica de la Empresa
- Breve descripción de los bienes muebles, inmuebles, maquinarias, vehículos, materia prima y otros.
- Descripción del Balances anuales, Estado de Resultados Mensual y Flujo de Caja Mensual de la Microempresa.
- Descripción de dirección de la micro-empresa, # de Sucursales # de empleados, sueldos y patrimonio de la Empresa.
- Cuando el crédito sea hipotecario breve descripción del inmueble a hipotecarse y el avalúo con el avalador calificado por el Organismo de Control
- Patrimonio de la Empresa y/o Socio y su capacidad de pago.

- Justificación del Crédito y la firma correspondiente del Representante Legal y/o Socio. Cuando se realice el informe sobre la inspección debe considerar lo siguiente:

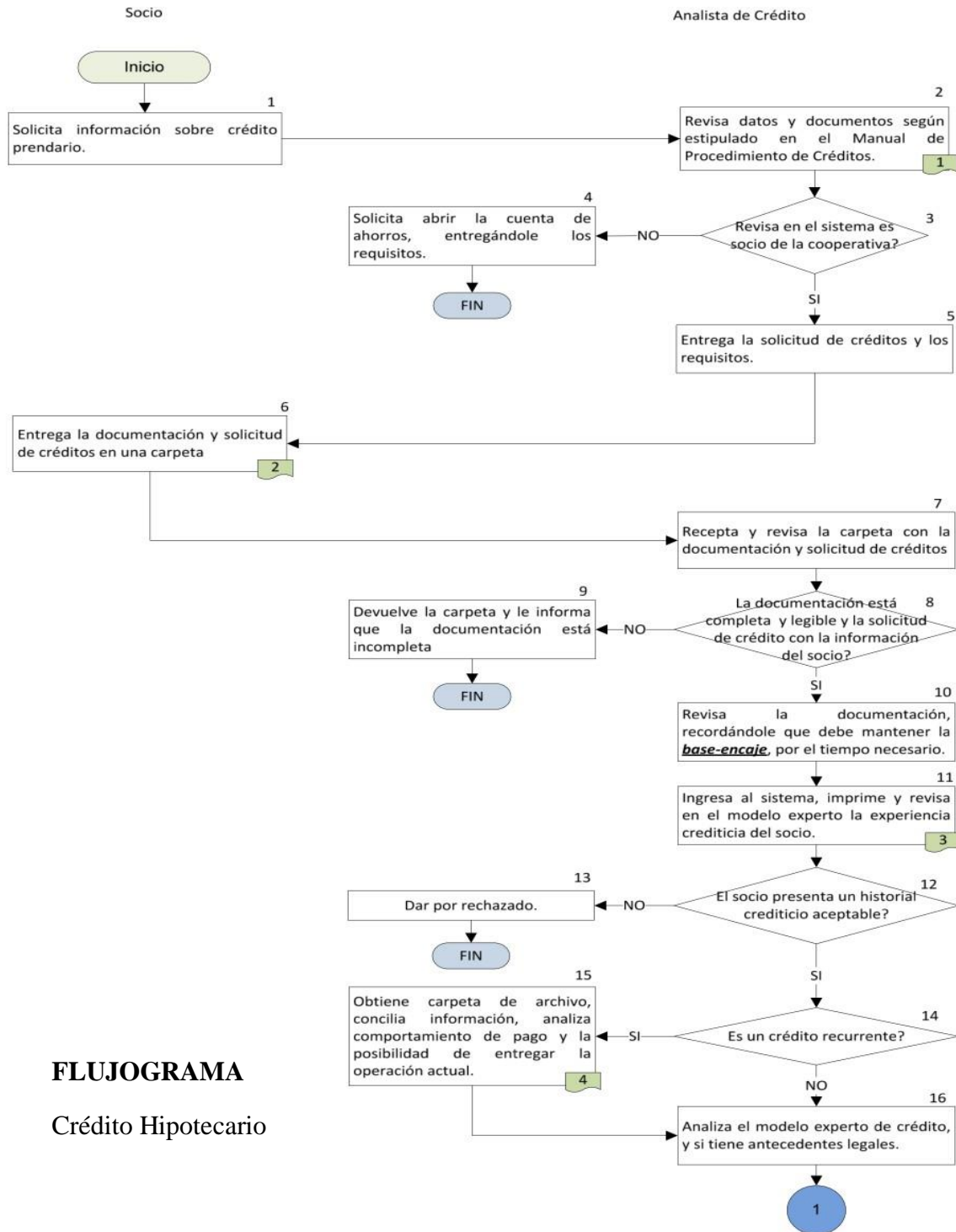
- Los datos para la obtención de los balances (en caso de ser proporcionado por el solicitante), deberán estar sujetos a una revisión de la actividad económica que realiza la micro- empresa.
- En los gastos se debe considerar valores que estén de acuerdo al medio en el cual se desenvuelve la microempresa y la economía nacional.
- Se debe considerar los pasivos tanto de la Empresa como de sus accionistas así también de los garantes las deudas que se evidencian en la central de riesgos.
- En un crédito recurrente a pesar que no se realice la visita al solicitante se deberá considerar el informe anterior y un análisis actual en donde se evidencie la capacidad de pago de la Empresa, por cuanto puede existir variaciones de los datos entregados en créditos anteriores.

Análisis y Evaluación

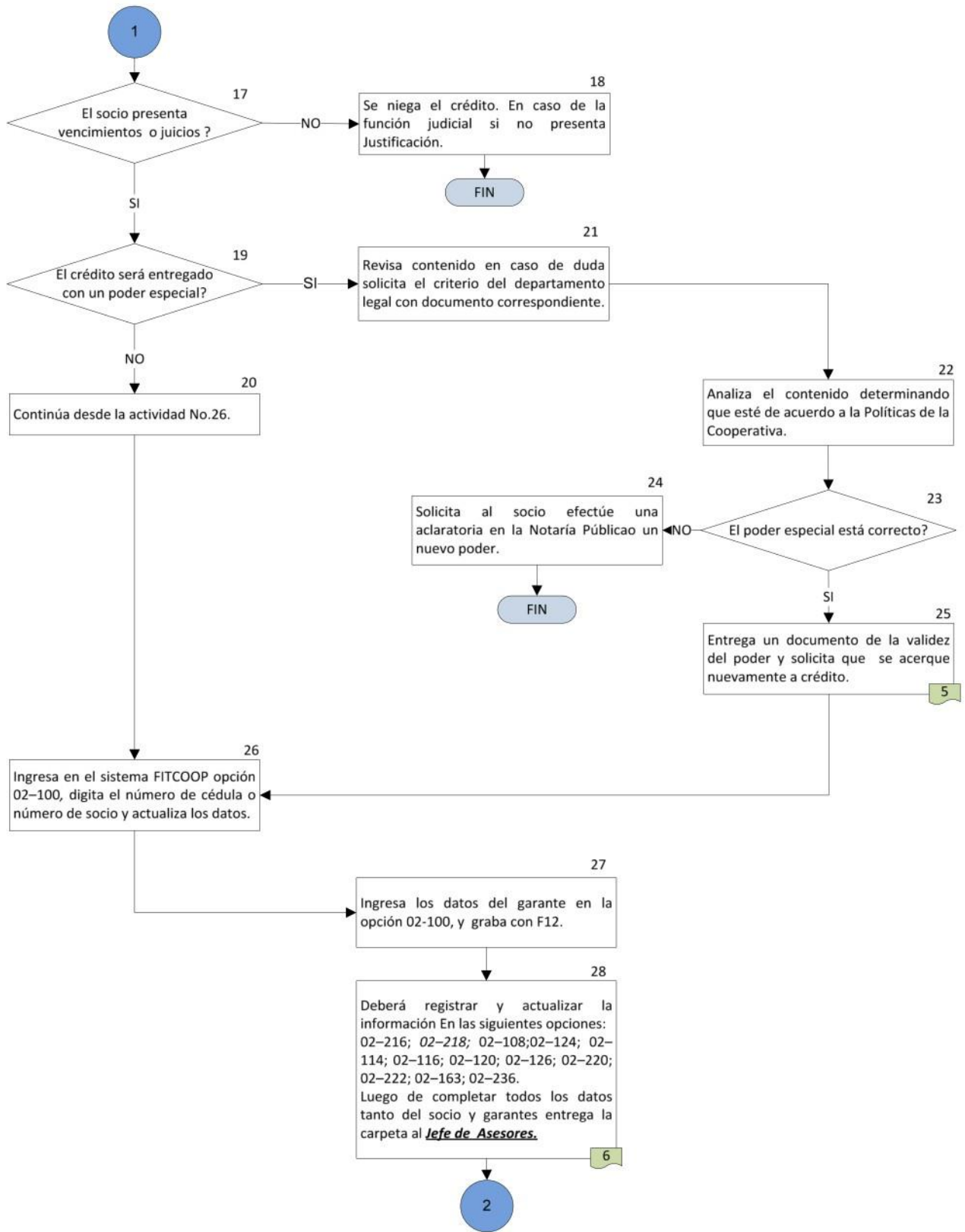
En el proceso de Análisis y Evaluación crediticia, es muy importante el carácter del Representante legal y/o socio y la capacidad de pago de la Empresa, esto es la capacidad de generación de recursos financieros que permitan la recuperación del crédito, para lo cual se deberá considerar los siguientes aspectos:

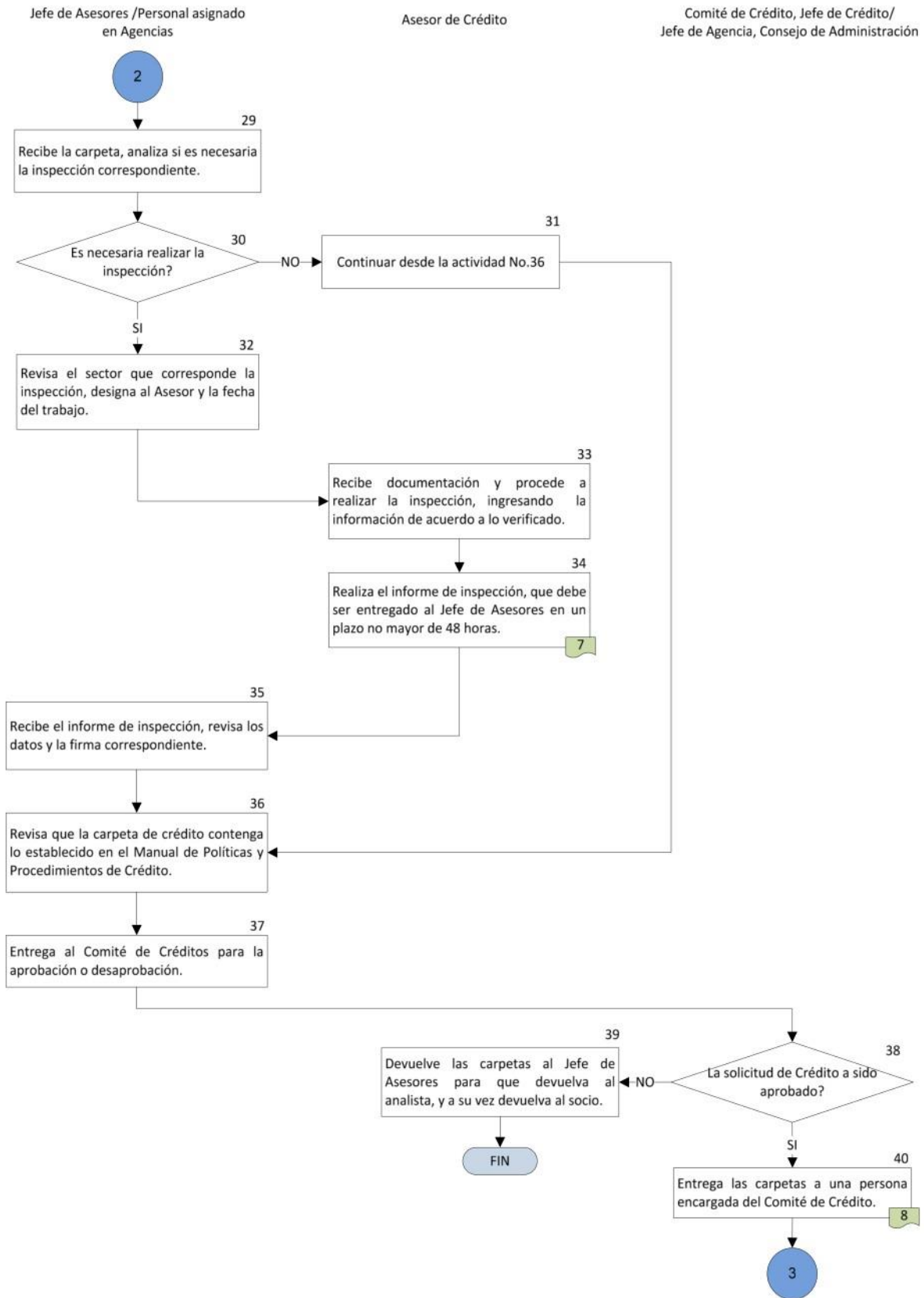
- Deben identificarse las fuentes de generación de ingresos de la microempresa en el análisis y de la capacidad de pago.
- Debe existir una fuente de pago definida y predecible para el reembolso de todo crédito, esta fuente debe ser claramente identificada por escrito antes de la aprobación de un crédito.
- El crédito debe estructurarse de manera que el cronograma de reembolso sea realista y en relación con las fuentes de pago de la microempresa y con las políticas de crédito de la Cooperativa.
- Como política, se prohíbe que un Directivo, Gerente General, Jefe de Agencia, miembros del Comité de Crédito o empleado exija o acepte cualquier obsequio como

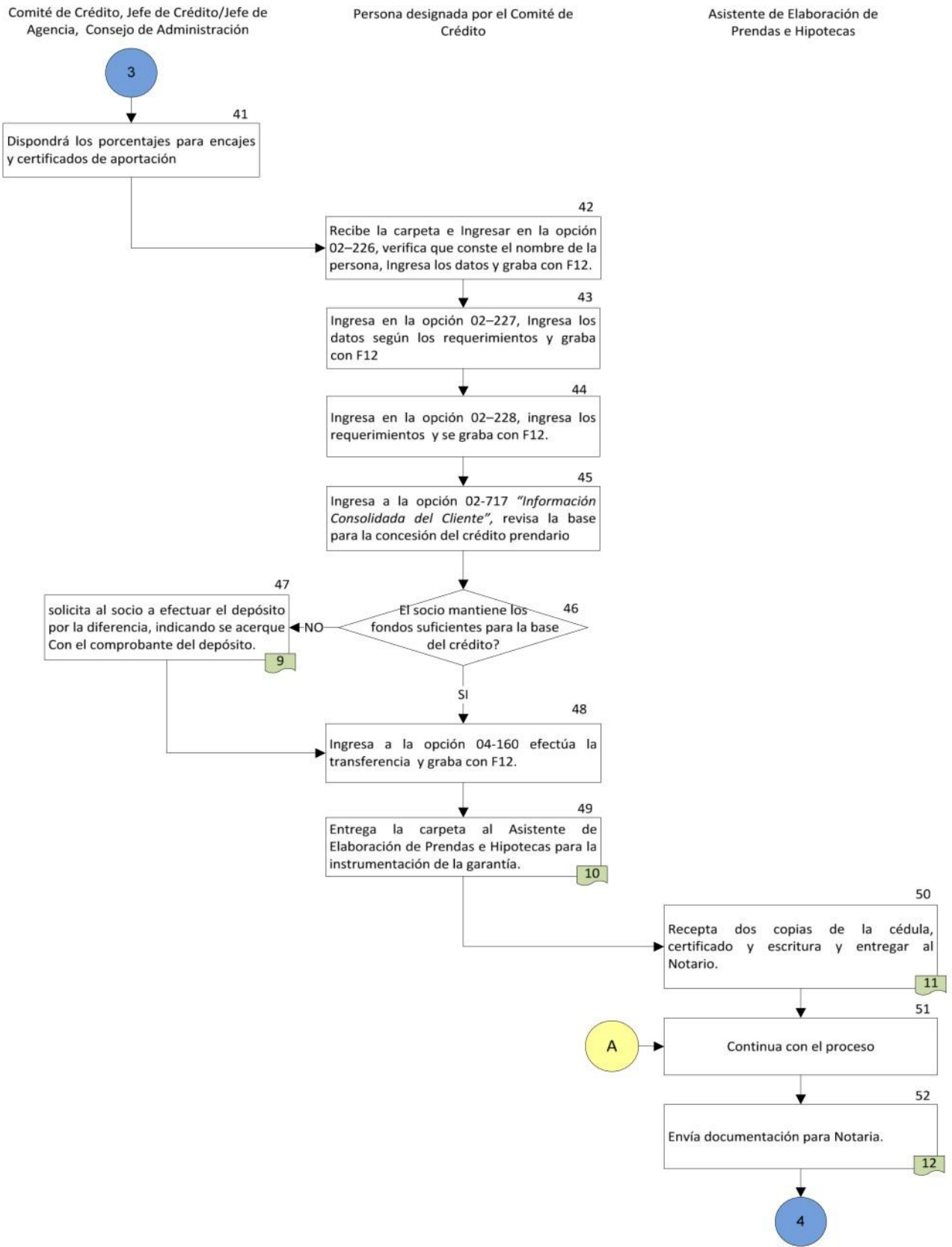
garantía de la prestación de cualquier servicio de la Cooperativa o la concertación de términos o condiciones especiales.



FLUJOGRAMA
Crédito Hipotecario

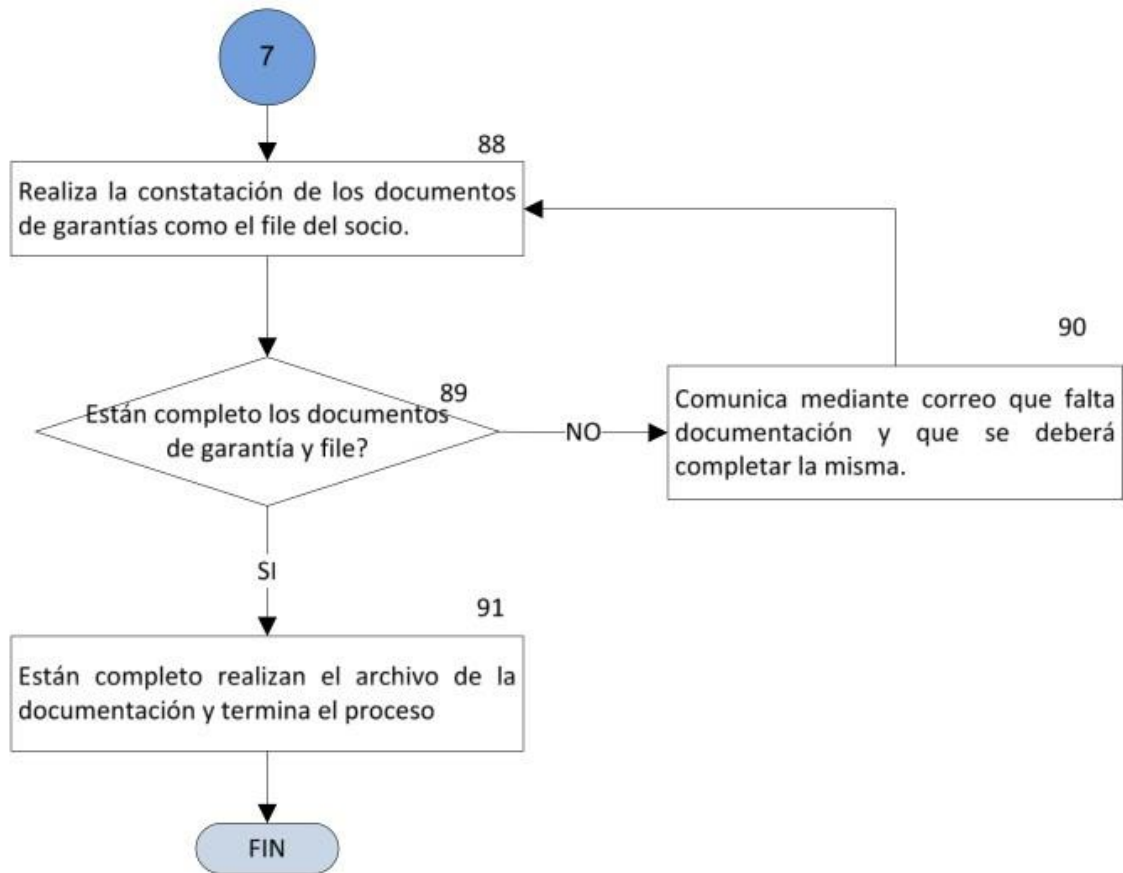




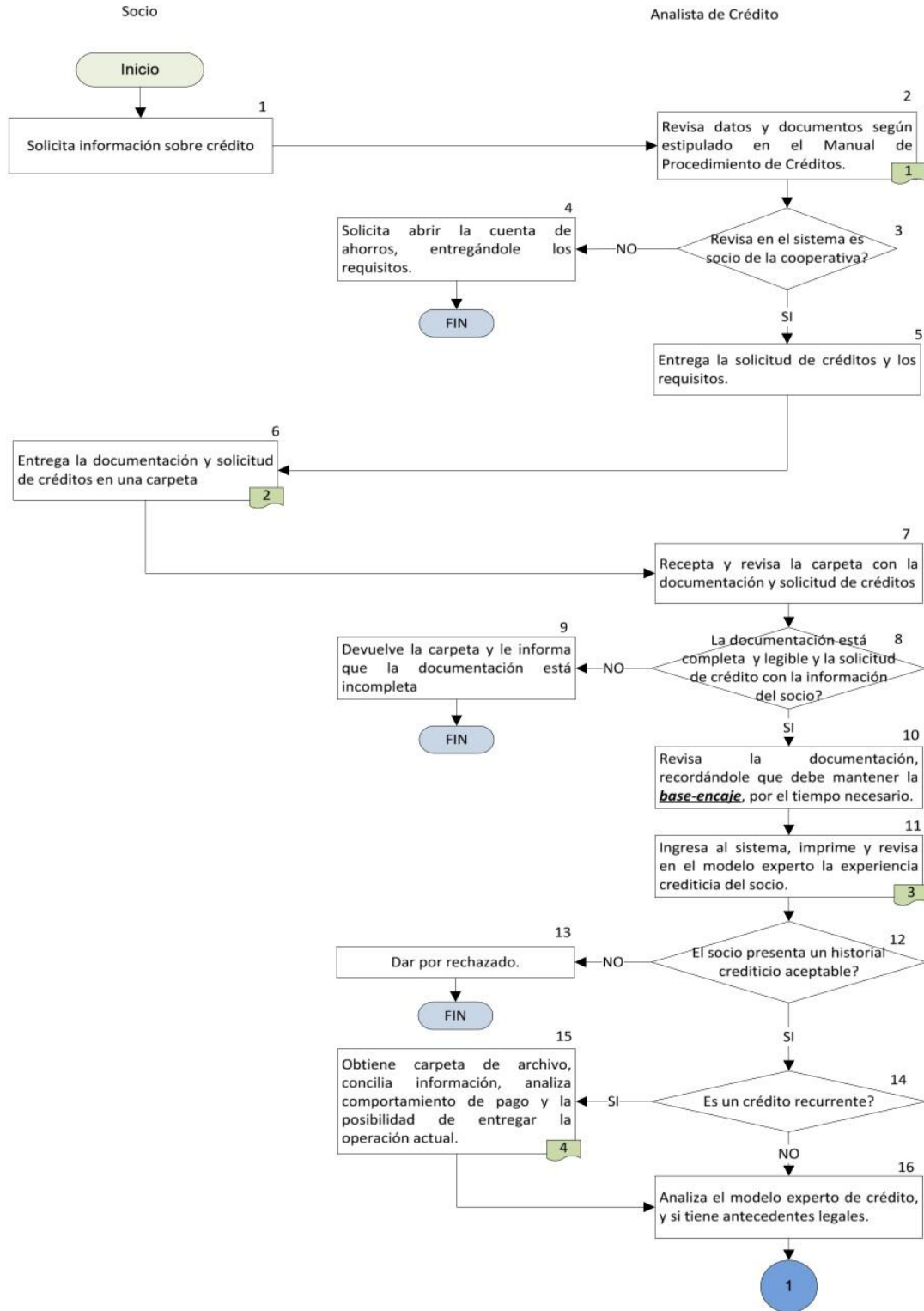


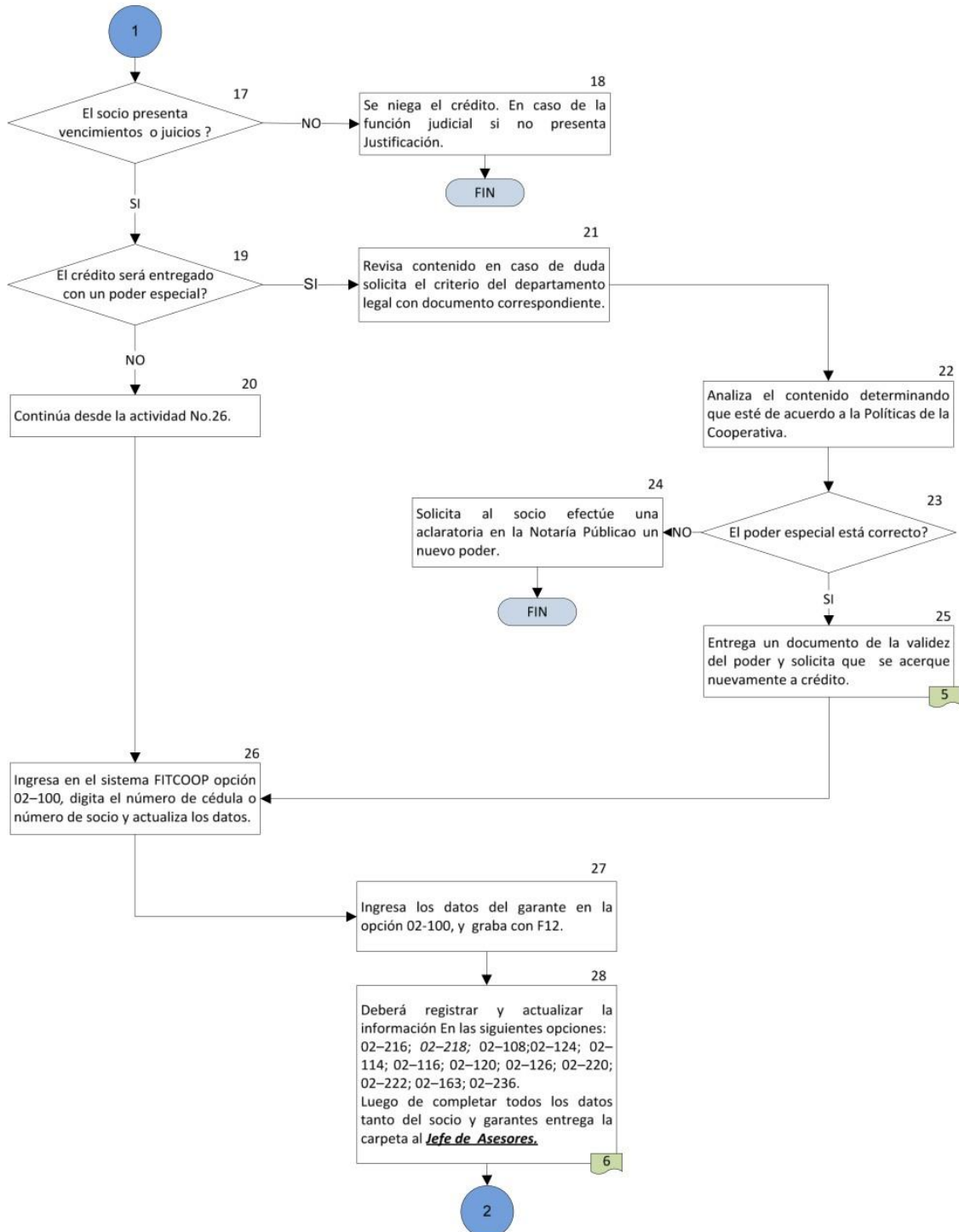


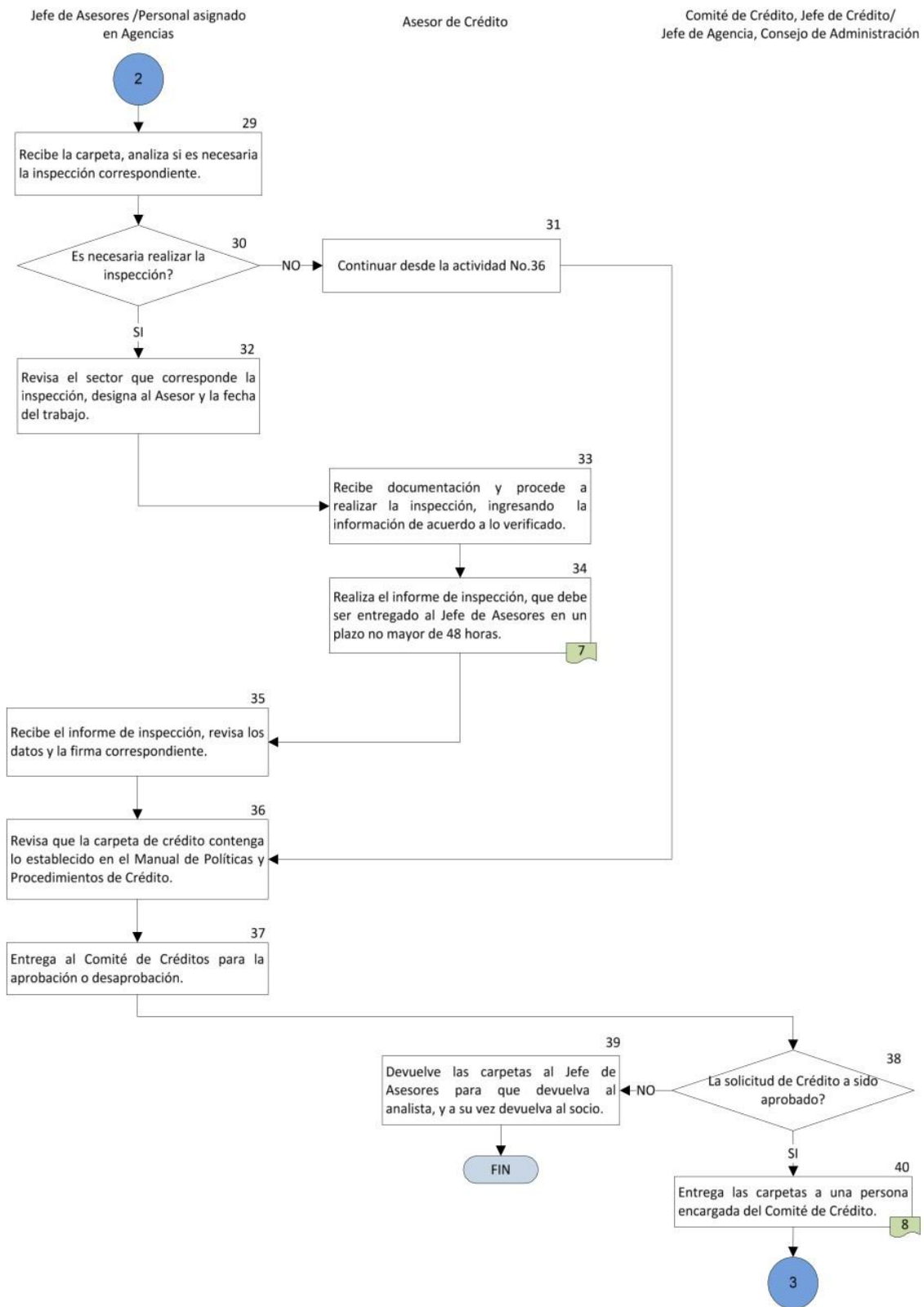


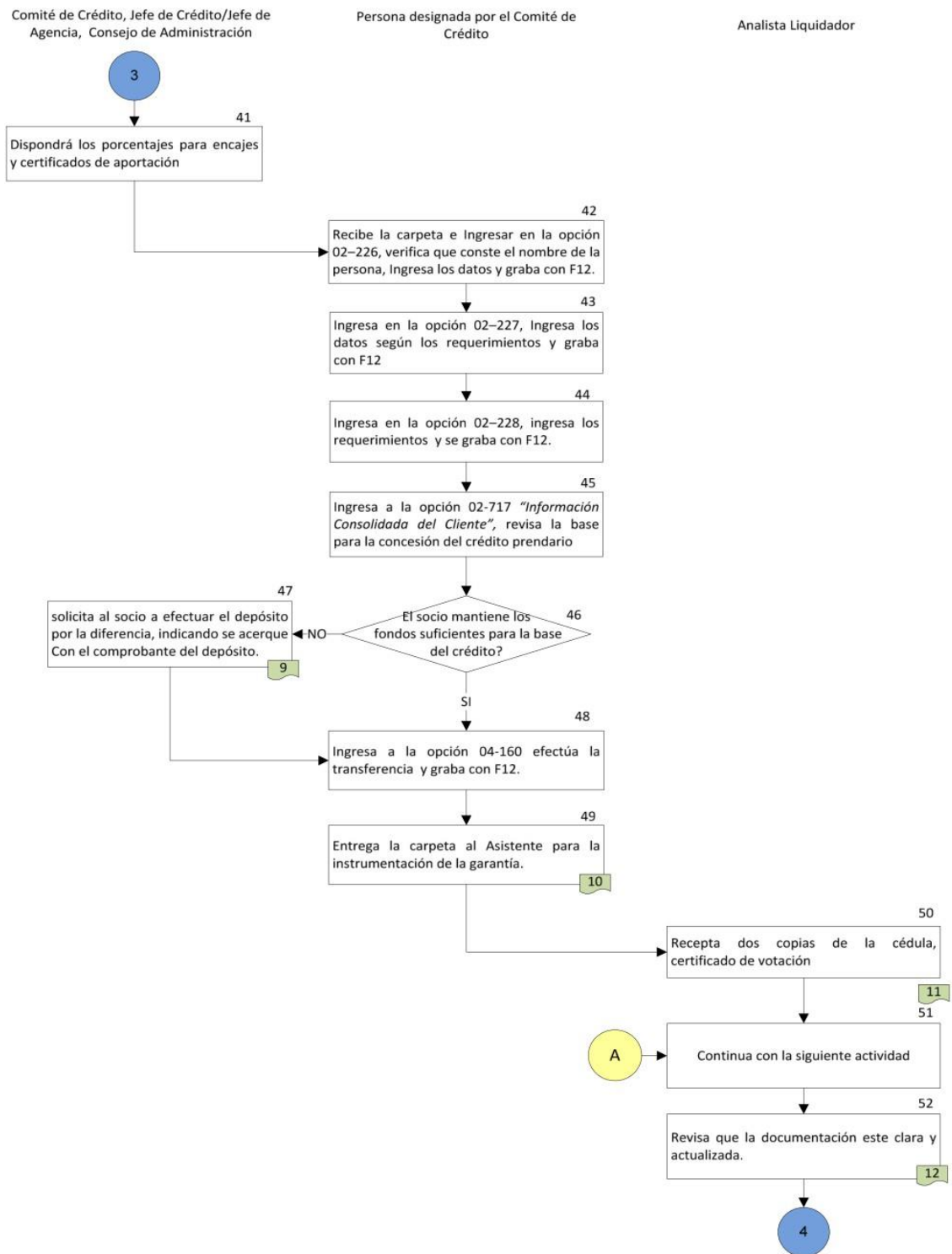


Crédito Quirografario

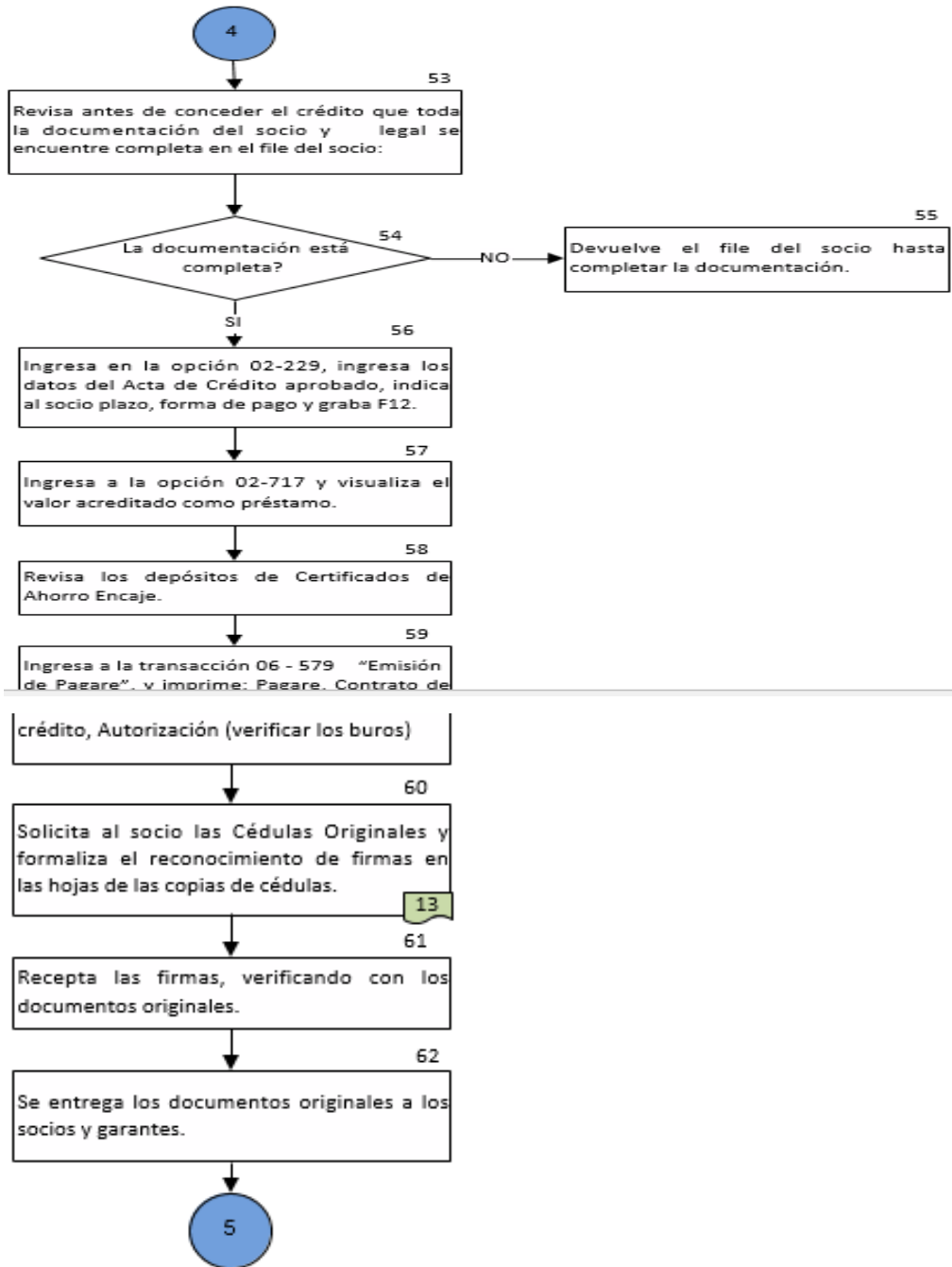


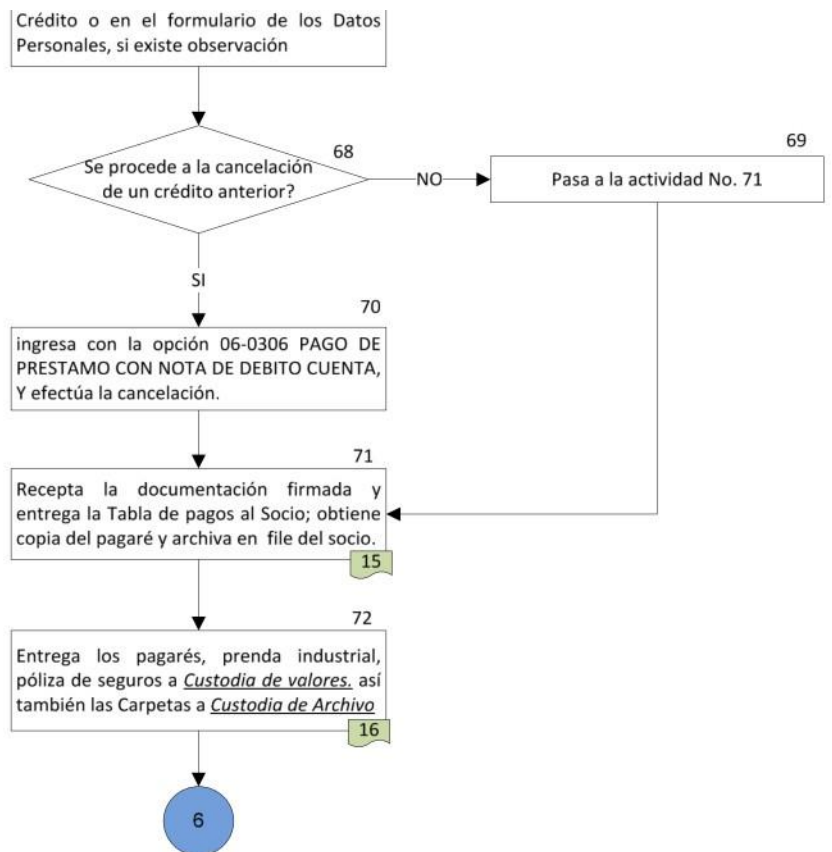
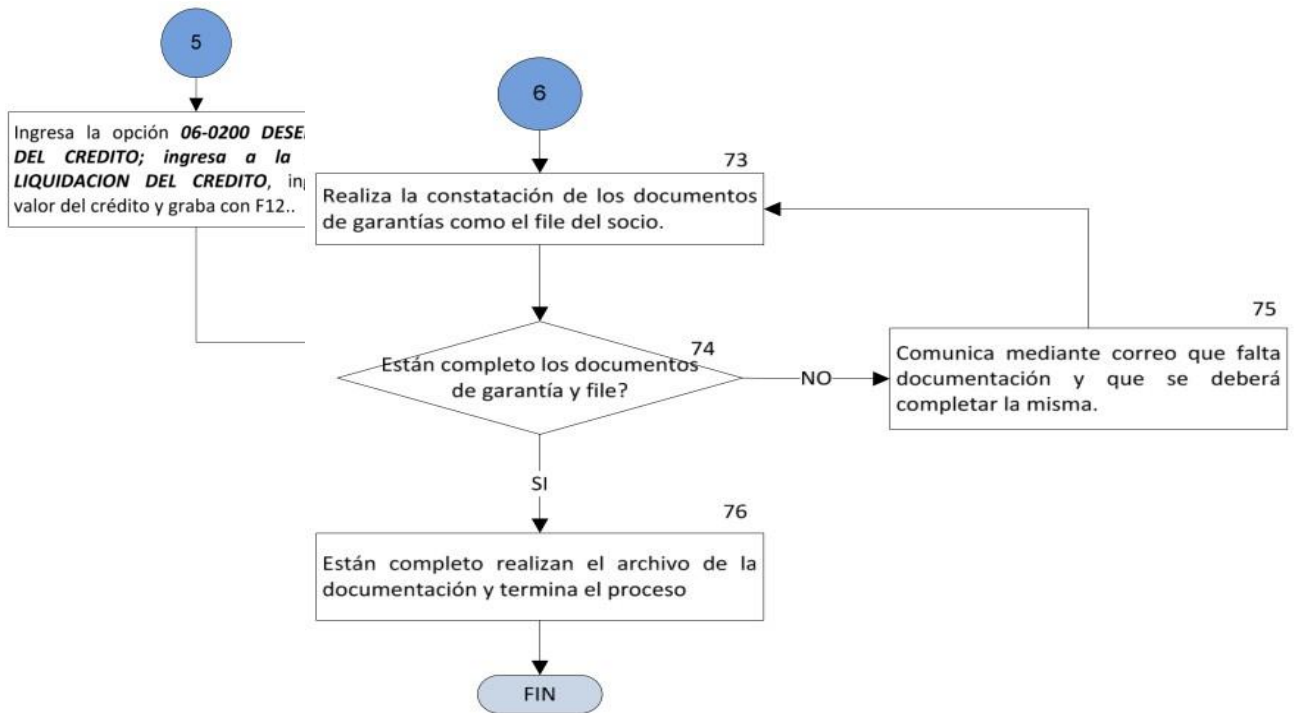






Analista Liquidador





FASE III

➤ HOJA DE HALLAZGOS

PAPELES DE TRABAJO		<div style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">H.1</div>
DEPARTAMENTO DE CREDITOS		
HOJA DE HALLAZGOS		
PROCEDIMIENTO CREDITICIO	REF:P/T	
PROCEDIMIENTO		
Aplicación de cuestionarios de control interno en el departamento crediticio de la institución.		
CONDICION		
En la aplicación del cuestionario de Control Interno se pudo determinar que, al momento de receptor los requisitos, no se cumple con todas las disposiciones expuestas en el manual de procedimientos.		
CRITERIO		
Los requisitos receptados deben ser validados para verificar que la información emitida por el socio sea veraz.		
CAUSA		
Esto se produce por la falta de aplicación de control interno en la agencia Pelileo, ya que, al no contar con una supervisión constante, los empleados no cumplen los procedimientos que deben aplicarse en cada tipo de crédito.		
EFECTO		
La inadecuada recepción de los requisitos y garantías en los créditos por parte de los analistas de crédito han ocasionado el aumento en el índice de morosidad de la entidad.		

CONCLUSIÓN:

Al aplicar el cuestionario de Control Interno se pudo comprobar que, al momento de se cumplen con las políticas establecidas a la hora de receptor los requisitos, ya que se presencié el momento de la renovación de un crédito con las mismas garantías del anterior crédito ya cancelado, y no se le pidieron nuevos documentos que acrediten que los datos antes emitidos siguen siendo reales al momento del nuevo crédito.

Por lo que se otorga el crédito sin analizar las amenazas que pueden llevar con este nuevo proceso.

FASE IV

➤ Comunicación de los resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA AGENCIA PELILEO

INFORME DE CONTROL INTERNO

Abogado. Alfonso Chango

Gerente General

Presente.

Hemos practicado un análisis al procedimiento crediticio de la agencia. Es absoluta responsabilidad de la administración la presentación, custodia y entrega de la información para la ejecución de la misma.

Debo expresar opiniones y conclusiones sobre lo encontrado en la aplicación de esta auditoría, para la mejora de la toma de decisiones a través de este informe.

El trabajo se realizó de acuerdo con las normas de auditoría aplicables. Las normas de auditoría requieren que el trabajo se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga una seguridad razonable de los resultados obtenidos.

Condición:

- Los asesores y analistas de crédito no verifican la validez de los requisitos y garantías emitidas por el socio.

Criterio:

- Los requisitos y garantías deben ser verificadas en la concesión y renovación de los créditos.

Causas:

- El personal no toma en cuenta el manual de procedimientos establecidos al momento de otorgar un crédito.
- La ausencia de auditoría interna dentro de la sucursal, permite que los analistas y asesores no cumplan a cabalidad sus obligaciones.

Efectos:

- Incumplimiento de los objetivos establecidos
- Aumento del índice de morosidad

Una vez culminado la auditoría de Control Interno puedo expresar mis conclusiones:

- La inadecuada recepción de garantías y requisitos, provoca el incumplimiento del procedimiento crediticio, ya que al no verificar y corroborar que la información es veraz contribuye a que se otorgue un crédito sin cumplir con las garantías, permitiendo que el socio no cumpla con los pagos a tiempo y se eleve el índice de morosidad.

Por lo que se recomienda lo siguiente:

- Capacitar a los asesores y analistas sobre el procediendo crediticio
- Realizar auditorías de Control interno al procedimiento crediticio al momento de su ejecución, para corregir los errores ya mencionados.
- Verificar los datos y garantías emitidas por los socios, con el fin de otorgar un crédito con menor riesgo de pérdida.

Nancy Quinatoa

28 de Mayo del 2017

ANEXOS



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

**ENCUESTA PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO MUSHUC RUNA LTDA.**

- **OBJETIVO DE LA ENCUESTA:** Evaluar la incidencia del Control Interno en el proceso crediticio de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc Runa del Cantón Pelileo.

INSTRUCCIONES

Conteste de forma individual marcando con una **X** la respuesta que usted determine pertinente. La veracidad de su información nos permitirá realizar un buen trabajo investigativo, por favor responda con total seguridad.

1. ¿Se ha difundido las políticas y manual de procedimientos sobre el otorgamiento de créditos?
 - a) Si ()
 - b) No ()

2. ¿Se da cumplimiento a las políticas establecidas para los créditos?
 - a) Si ()
 - b) No ()

3. ¿Las Políticas de Crédito se consideran por?
 - a) Importancia de las Políticas de Crédito ()
 - b) Factores de las Políticas de Crédito ()
 - c) Clasificación de las Políticas de Crédito ()

4. ¿La calificación que mantiene la Cooperativa está en el rango normal?
- a) Si ()
 - b) No ()
5. ¿La Entidad realiza un monitoreo a la calificación de la cartera?
- a) Si ()
 - b) No ()
6. ¿La gestión de los asesores está alineada al cumplimiento de los procedimientos de crédito?
- a) Si ()
 - b) No ()
7. ¿Se ha establecido una persona que revise y autorice el otorgamiento de créditos?
- a) Si ()
 - b) No ()
8. ¿Se verifica la validez de los documentos de respaldo?
- a) Si ()
 - b) No ()
9. ¿Se da cumplimientos a la segregación de funciones para cada fase del crédito?
- a) Si ()
 - b) No ()
10. ¿Se emite informes detallados a la Gerencia para reportar el vencimiento de la cartera?
- a) Si ()
 - b) No ()
-
- a) Manual de Normas y Procedimientos ()
 - b) Procesos Crediticios ()
 - c) Proceso de Otorgamiento de Crédito ()

11. ¿Se restringe el ingreso a la información de cartera por seguridad?
- a) Si ()
 - b) No ()
12. ¿Se realizan evaluaciones periódicas de control interno, mientras el personal crediticio cumple su labor?
- a) Si ()
 - b) No ()
13. ¿La gerencia emite recomendaciones para corregir las deficiencias encontradas?
- a) Si ()
 - b) No ()
14. ¿Se da a conocer los requisitos para acceder a un crédito mediante alguna campaña?
- a) Si ()
 - b) No ()
15. ¿Se establecen estrategias de visita directa a clientes potenciales?
- a) Siempre ()
 - b) Casi Siempre ()
 - c) Nunca ()
16. ¿Se cuenta con una solicitud de créditos para ser llenada por los solicitantes?
- a) Si ()
 - b) No ()
17. ¿Se respalda la solicitud con los requisitos para validar la información?
- a) Si ()
 - b) No ()
18. ¿Se analiza la capacidad de pago que tiene el socio antes de otorgar?
- a) Si ()
 - b) No ()
19. ¿Se verifica la veracidad de los datos emitidos por el socio?
- a) Si ()
 - b) No ()

20. ¿Se realiza un informe para determinar si el socio es apto para acceder al crédito?

- a) Si ()
- b) No ()

21. ¿El oficial de crédito da recomendaciones de plazos, montos y condiciones para el crédito?

- a) Si ()
- b) No ()

22. ¿Una vez aprobado el crédito, se transfiere el dinero a la cuanta activa del socio?

- a) Si ()
- b) No ()

23. ¿Si el crédito es hipotecario las escrituras deben estar a nombre de la Cooperativa?

- a) Si ()
- b) No ()

24. ¿Se analiza el cumplimiento de los pagos que realiza el socio?

- a) Si ()
- b) No ()

25. ¿Se da seguimiento a los socios que están en mora, para presentar alternativas de cumplimiento o reestructuración de crédito?

- a) Si ()
- b) No ()

26. ¿Existen controles adecuados para disminuir el riesgo crediticio?

- a) Si ()
- b) No ()

MATERIAL DE REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

Alcivar, D. V. (Abril de 2014). Caracterización de las cooperativas financieras, no financieras y asociaciones. *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*, 25.

- Ambatonews. (2015 de Octubre de 2015). *Ambatonew*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2015, de El cooperativismo crece con solidez y seguridad: <http://www.ambatonews.com/2015/10/16/el-cooperativismo-crece-con-solidez-y-seguridad>
- Asmundson Irena. (2011 de Marzo). *Finanzas y Desarrollo*. Recuperado el 23 de Enero de 2017, de <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Evolucion del Volumen de Credito y Tasas de Interes del Sistema Financiero Nacional*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Barquero Royo Miguel. (2013). *Manual práctico de Control Interno*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Cardozo Cuenca Hernán. (2006). *Auditoría del sector solidario*.
- Cardozo Cuenca Hernán. (2006). *Auditoría del Sector Solidario*. ECOE EDICIONES.
- Castelló Muñoz Enrique. (2007). *Gestión comercial de servicios financieros*. (2. ESIC Editorial, Ed.) Madrid , España: ESIC Editorial, 2007.
- Colegio de Economistas. (27 de Agosto de 2014). *Colegio de Economistas*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2015, de Colegio de Economistas: <http://colegiodeeconomistas.org.ec/noticias/agosto-27-2014/>
- Colegio de Economistas. (29 de Mayo de 2015). *La recaudacion tributaria aumento el 9%*, 1 para. 1.
- Confederacion Granadina de Empresarios. (Mayo de 2009). *Confederacion Granadina de Empresarios*. Recuperado el 1 de Mayo de 2017, de Fundacion para prevencion de Riesgos Laborales: http://www.cge.es/portalcge/novedades/2009/prl/pdf_auditoria/capitulo4_1_3.pdf
- Consumo Responsable. (2017). *Consumo Responsable*. Recuperado el 25 de Julio de 2017, de http://www.consumoresponsable.com.uy/el_credito.html

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. (Diciembre de 2016). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.* Recuperado el 14 de Diciembre de 2016, de Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda: <http://www.mushucruna.com/historia.php>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. (2013). *Manual de Crédito.* Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., Consejo de Administración.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno:*. Madrid, España: Ediciones dias de santos.S.A.
- Coorporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarías. (2015). *Economía y Finanzas Populares* y. Recuperado el 26 de Enero de 2017, de http://www.economiasolidaria.org/files/Libro_CONAFIPS.pdf
- Corporacion Nacional de Finanzas Populares y Solidarias. (2014). *INFORME DE GESTIÓN DE LA CORPORACION NACIONAL DE FINANZAS POPULARES Y SOLIDARIAS.* Quito: Corporacion Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.
- Coscollar, A., Iborra, J. M., Dolz, C., & Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas* (Segunda Edicion ed.). Valencia, España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Cotopaxi noticias.com. (14 de julio de 2015). *En Julio se paga anticipo del Impuesto a la Renta.*
- Cristina Soy Aumatell. (2003). *Auditoría de la información.* Barcelona, España: editorial UOC.
- Diario La Hora. (14 de Julio de 2010). *Cooperativas en Tungurahua*, pág. 1 parra. 1.
- Diario La Hora. (7 de Septiembre de 2015). *¿Que pasa con el sistema Cooperativo?* (D. L. Hora, Ed.) *¿Que pasa con el sistema Cooperativo?*
- Diario La Hora Nacional. (25 de Abril de 2016). *Morosidad aumenta en sector cooperativo.* (D. L. Nacional, Ed.)

- Ekos Negocios. (26 de Febrero de 2015). Ranking Financiero 2015. *Ekos Negocios*, parra. 2.
- El Comercio. (4 de Diciembre de 2015). La recaudación tributaria cayó 15% en octubre. *La recaudación tributaria cayó 15% en octubre*.
- El Universo. (28 de Agosto de 2015). Ley de Remisión ayudó a superar meta recaudatoria.
- Estupiñán Gaitán Rodrigo. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)* (Segunda Edición ed.). Bogota, Colombia: ECOE Ediciones.
- Fonseca Luna Oswaldo. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna* (Primera Edicion ed.). (Instituto de Investigacion Accountability y Control, Ed.) Lima, Peru.
- Fonseca Luna Oswaldo. (2009). *Dictámenes de Auditoría*. (Instituto de Investigacion en Accountability y Control, Ed.) Lima, Peru.
- Francisco Gonzales. (2004). *Auditoría del mantenimiento e indicadores de gestión*. Madrid, España: FC Editorial.
- Franklin Enrique Benjamin, F. (2007). *Auditoria administrativa*:. Mexico, Mexico: Pearson Eduacation de Mexico.
- Fundacion para la prevencion de Riesgo Laboral. (Mayo de 2009). *Programa Intersectorial para la Difusión de la Cultura Preventiva ura Preventiva* . Recuperado el 21 de Enero de 2017, de http://www.cge.es/portalcge/novedades/2009/prl/pdf_auditoria/capitulo3_1.pdf
- Fundación Romero & Grupo Romero. (2012). *Aulas mas*. Recuperado el 22 de Enero de 2017, de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
- Galeano M. María Eumelia, G. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa* (Primera edicion ed.). (L. Vernal, Ed.) Medellin, Colombia: Universidad Eafit.
- Gallardo Yolanda. (1999). *Unilibrebaq.edu*. Recuperado el 8 de Febrero de 2017, de <http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recoleccioninform.pdf>

- Hispanista. (2016). *Antecedentes De La Auditoria De Gestión*. Recuperado el 17 de ENERO de 2017, de http://auditoria03.galeon.com/auditoria_gest.htm#_ftnref1
- Ing. Jorge Cortez. (2015). *En Calidad Principios de Auditoria*, . Recuperado el 21 de Enero de 2017, de <http://encalidad.blogspot.com/2012/06/principios-de-auditoria.html>
- Ing. Porre Jorran. (1 de Julio de 2013). *METODOLOGÍA DEL TRABAJO UNIVERSITARIO*. Recuperado el 3 de Febrero de 2017, de mtu-pnp.blogspot.com/2013/07/la-investigacion-bibliografica.html: <http://mtu-pnp.blogspot.com/2013/07/la-investigacion-bibliografica.html>
- Jañez Barrio Tarsicio. (2008). *Metologia de la INVESTIGACION en Derecho*. Caracas, Venezuela: UCAB 2008.
- Junta de Regulacion Monetaria y Financiera. (2016). *Junta de Regulacion Monetaria y Financiera*. Recuperado el 15 de Febrero de 2017, de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion209-2016f.pdf?dl=0>
- Landeau Rebeca. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Alfa.
- Landeau Rebeca. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación : a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana*. Caracas, Venezuela: Editorial Alfa .
- Ley Economía Popular Solidaria. (Julio de 2012). *Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 24 de Enero de 2017, de http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf
- Ley Sistema Financiero. (2016). *Comisión Legislativa y de Fiscalización*. Recuperado el 18 de Enero de 2017, de <http://www.edicioneslegales-informacionadicional.com/leyes/leysistemafinancieroultima.pdf>
- Lideres. (Junio de 2015). *Las cooperativas crecen y se adaptan a nuevas regulaciones*. *Lideres*.

- Madariaga Gorocica Juan María. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Marrero M Daniel J. (Diciembre de D de 2014). *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. (1. (. Actualidad Contable Faces 2014, Ed.) Recuperado el 30 de Abril de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25732868004>
- Martínez Le Clainche Roberto. (1996). *Curso de Teoría Monetaria y Política Financiera*. Mexico, Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Mejía Quijano Rubí Consuelo. (Junio de 2005). *Sistema de Información Científica Redalyc*. ((. AD-minister 2005, Ed.) Recuperado el 28 de Abril de 2017, de Sistema de Información Científica Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327245005>
- Meneses Cerón Luís Ángel & Macuacé Otero Ronald Alejandro, M. (2 de Diciembre de 2011). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Recuperado el 29 de Abril de 2017, de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323527256006>
- Micro Finanzas Ranking. (2008). *Micro Finanzas Ranking*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2016, de Micro Finanzas Ranking: <http://www.microfinanzarating.com/ratings/reports/Mushuc%20Runa,%20Ecuador,Social%20Rating%20,Final%20Report,%20mar09.pdf>
- Ministerio Cordinador de Desarrollo Social. (Agosto de 2013). *Ministerio Cordinador de Desarrollo Social*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2016, de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Proyecto_fortalecimiento.pdf
- Ministerio Cordinador de Desarrollo Social. (Agosto de 2013). *Ministerio Cordinador de Desarrollo Social*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2016, de http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Proyecto_fortalecimiento.pdf

- Ministerio de Inclusion Economica. (2015). *Ministerio de Inclusion Economica*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2016, de http://www.economiasolidaria.org/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf
- Mushuc Runa Ltda. (6 de Diciembre de 2015). *Mushuc Runa Cooperativa de Ahorro y Credito*. Recuperado el 7 de Diciembre de 2015, de Mushuc Runa Cooperativa de Ahorro y Credito: <http://www.mushucruna.com/ahorroVista.php>
- Ortega Gutiérrez Félix. (1998). *La investigación sobre profesorado* (Edición ilustrada ed.). (1. Ministerio de Educación, Ed.) Madrid , España.
- Ortiz Joan. (2013). *Gestión Financiera*. Editex.
- Ortíz Soto Oscar Luis. (2001). El dinero: la teoría, la política y las instituciones. En Ortíz Soto Oscar Luis. Mexico, Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Programa de Educación Financiera. (Agosto de 2015). *Asobancaria*. Recuperado el 24 de Enero de 2017, de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/componentes-del-credito/>
- Proyecto e-Math. (2016). *UOC.edu*. Recuperado el 11 de Mayo de 2017, de https://www.uoc.edu/in3/emath/docs/Distrib_Normal.pdf
- Quesada Vicente, G. A. (1988). *Lecciones de cálculo de probabilidades* (Ediciones Díaz de Santos, 1988 ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, 1988.
- Reglamento de Cooperativas. (2009). <http://www.sbs.gob.ec/>. Recuperado el 18 de ENERO de 2017, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/decreto_194_cooperativas_29_dic_09.pdf
- Reglamento de la Ley De Regimen Tributario Interno. (17 de Diciembre de 2013). *Reglamento de la Ley De Regimen Tributario Interno*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2015, de Reglamento de la Ley De Regimen Tributario Interno: <file:///C:/Users/DAVID/Downloads/Reglamento%20para%20la%20Aplicaci%C>

3%B3n%20de%20la%20Ley%20de%20R%C3%A9gimen%20Tributario%20Interno%20actualizado%20a%20enero%202013%20(2).pdf

Revista Lideres. (Mayo de M de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. *Revista Lideres*, 15. Recuperado el 19 de Julio de 2017, de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>

Rivas Márquez Glenda. (8 de Julio de 2011). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Recuperado el 28 de Abril de 2017, de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>

Rojas Soriano Raúl. (1988). *Investigacion social*. (1. Plaza y Valdes, Ed.) Mexico, Mexico.

Romero Javier. (31 de Agosto de 2012). Recuperado el 1 de Junio de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-del-control-interno/#autores>

Sampieri R, Bastidas P, & Fernandez C. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico.

SEPS Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Enero de 2016). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2016, de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/COYUNTURA%20SFPS%202015.pdf/afc18852-289d-4f0b-b93a-cdefa1f3f97f>

Servicio de Rentas Internas. (2015). *Informe Mensual de Recaudacion*. Quito: Direccion Nacional de Planificacion y Gestion Estrategica.

Sistemas de Control Interno Para Organizaciones. (2011). En Fonseca Luna Oswaldo, & I. d. Control (Ed.), *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones* (págs. 132-135). Lima, Peru.

SMS Auditores del Ecuador Cia.Ltda. (2016). *SMS Auditores del Ecuador Cia.Ltda*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2016, de <http://www.smsecuador.ec/cooperativas-de-ahorro-y-credito-y-garantias/>

- Solidaria, L. O. (Septiembre de 2014). Registro Oficial. *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria*, 2.
- Solidaria, L. O. (2015). Disposiciones Transitorias. *Ley Organica de Economia Popular y Solidaria*, 45.
- SRI- ECUADOR. (2013). EL SRI.
- Superintendencia de Economia Popular y Solidaria. (2015). *Superintendencia de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2016, de Superintendencia de Economia Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- Superintendencia de Economia Popular y Solidaria. (Abril de 2016). *Superintendencia de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2016, de <http://www.seps.gob.ec/noticia?la-seps-capacita-a-los-audidores-de-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Superintendencia de Economia Popular y Solidaria SEPS. (2015). *Superintendencia de Economia Popular y Solidaria*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2016, de Superintendencia de Economia Popular y Solidaria: <http://www.seps.gob.ec/noticia?mediante-la-supervision-de-732-cooperativas-de-ahorro-y-credito-la-seps-vela-por-la-estabilidad-del-sistema-economico-financiero-popular-y-solidario>
- Torres Julio Cesar. (2006). Curso de formacion profesional bancaria. En Torres Julio Cesar, *Curso de formacion profesional bancaria* (págs. 64, 65,66, 67, 68). Caracas, Venezuela: Editorial CEC, SA.
- Varela Rodrigo. (1997). *Evaluación económica de proyectos de inversión*.

