



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

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

TEMA: EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS
ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED” LTDA.”

AUTORA: Daniela Cristina López Chimborazo

TUTOR: Abg. Msc. Mauricio Tamayo

AMBATO – ECUADOR


2015

APROBACIÓN POR EL TUTOR

Yo, **Abg. Msc. Mauricio Tamayo**, en mi calidad de Tutor del trabajo de graduación con el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED” LTDA.”**, desarrollado por **LÓPEZ CHIMBORAZO DANIELA CRISTINA**, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente 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 la comisión de calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Mayo del 2015.



.....
ABG. MSC. MAURICIO TAMAYO
TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, LÓPEZ CHIMBORAZO DANIELA CRISTINA, con C.I. 1804940722, tengo a bien demostrar que los criterios presentados en el trabajo de **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED” LTDA.”**, como también los contenidos presentados, las ideas, análisis, síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona en calidad de autor de este trabajo investigativo.

Ambato, Mayo del 2015.



LÓPEZ CHIMBORAZO DANIELA CRISTINA
AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de Graduación. Sobre el tema “**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “LA MERCED” LTDA.**”, elaborado por la Señorita Daniela Cristina López Chimborazo, 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.

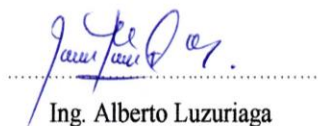
Ambato, Mayo del 2015.

Para su constancia firman:



Ing. Jeanette Moscoso

Miembro del Tribunal de Defensa



Ing. Alberto Luzuriaga

Miembro Del Tribunal de Defensa



Econ. Diego Proaño Córdova Mg.

Presidente Del Tribunal

DEDICATORIA

A mi Dios y a mi Virgencita que me han dado la fortaleza para cumplir mis metas sin desmayar, a pesar de las dificultades que se me han presentado en la vida.

A mis padres Carlos y María, que quienes con su apoyo incondicional me ayudaron a cumplir una meta más en mi vida.

A mi hermana Karla y hermano Andrés por todo su apoyo, consejos y por estar siempre junto a mí en los momento difíciles de mi vida.

A Darío Manobanda por darme su mano, su amor, paciencia, comprensión y por ser uno de los regalos más grandes que me envió Dios.

A mis primos que con su amor e inocencia llenaron mi vida de amor y me dieron la fuerza, y fueron un ejemplo, para seguir luchando por mis sueños.

A mis amigos y compañeros, por su cariño, apoyo y por su incondicional amistad.

Daniela Cristina López

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación le agradezco con todo mi corazón a Dios, luz de mi vida quien siempre creará en mí y por ser quien guía mis pasos.

Mi agradecimiento a los Docentes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría por los conocimientos impartidos durante toda mi carrera universitaria.

Al Abg. Msc. Mauricio Tamayo, tutor del proyecto de graduación por su colaboración prestada en el desarrollo de esta investigación.

A todo el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., por facilitarme el desarrollo del proyecto de Graduación en sus instalaciones.

A mis amigos, compañeros y a todos aquellos que contribuyeron con un granito de arena para desarrollar el proyecto.

GRACIAS

Daniela Cristina López

INDICE DE CONTENIDOS

<i>PORTADA</i>	<i>I</i>
<i>APROBACIÓN POR EL TUTOR</i>	<i>II</i>
<i>AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN..</i> ¡Error! Marcador no definido.	
<i>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO....</i> ¡Error! Marcador no definido.	
<i>DEDICATORIA</i>	<i>V</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>VI</i>
<i>INDICE DE CONTENIDOS</i>	<i>VII</i>
<i>INDICE DE FIGURAS</i>	<i>XII</i>
<i>INDICE DE GRAFICOS</i>	<i>XII</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i>	<i>XIII</i>
<i>INDICE DE ANEXOS</i>	<i>XIV</i>
<i>RESUMEN EJECUTIVO</i>	<i>XV</i>
<i>INTRODUCCION</i>	<i>I</i>
<i>CAPÍTULO I</i>	<i>3</i>
<i>1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Planteamiento del Problema.</i>	<i>3</i>
<i>1.2.1.2 Meso</i>	<i>7</i>
<i>1.2.2.3 Micro</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2 Análisis Crítico</i>	<i>11</i>
<i>1.2.2.1 Árbol de problemas</i>	<i>11</i>
<i>1.2.2.2 Relación causa - efecto</i>	<i>11</i>

1.2.3	<i>Prognosis</i>	13
1.2.4	<i>Formulación del problema</i>	14
1.2.5	<i>Preguntas directrices</i>	14
1.2.6	<i>Delimitación del problema</i>	14
1.3	JUSTIFICACIÓN	15
1.4	OBJETIVOS	16
1.4.1	<i>Objetivo General</i>	16
1.4.2	<i>Objetivo específicos</i>	17
CAPÍTULO II	18
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	18
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	22
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	22
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	25
2.4.1.	<i>Categorización de variables</i>	25
2.4.2.	<i>Visión de dialéctica de conceptualizaciones y justificación de las variables de problema.</i>	27
2.4.2.2	<i>Marco conceptual de la Variable Dependiente</i>	32
2.5	HIPÓTESIS	35
CAPITULO III	36
3.1.	ENFOQUE	36
3.2.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.2.1.	<i>Investigación de Campo</i>	36
3.2.2.	<i>Investigación Documental – Bibliográfica</i>	37

3.3	<i>NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION</i>	37
3.3.1	<i>Investigación Exploratoria</i>	37
3.3.2	<i>Investigación descriptiva</i>	38
3.3.3	<i>Investigación Correlacional</i>	38
3.4	<i>POBLACION O MUESTRA</i>	39
3.4.1	<i>Población</i>	39
3.5	<i>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</i>	40
3.5.1	<i>OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad</i> . 40	
3.5.2	<i>VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno</i>	41
3.6	<i>RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</i>	42
3.6.1	<i>Plan para la recolección de la información:</i>	42
3.6.2	<i>Observación</i>	43
3.6.3	<i>Encuesta</i>	43
3.7	<i>PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS</i>	44
CAPITULO IV		45
4.1	<i>ANALISIS DE RESULTADOS</i>	45
4.2	<i>INTERPRETACION DE DATOS</i>	46
4.2	<i>VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS</i>	65
4.2.1	<i>Planteamiento de la hipótesis</i>	66
4.2.2	<i>Nivel de significancia y regla de decisión.</i>	66
4.2.3	<i>Estimador estadístico</i>	68
4.2.4	<i>Calculo de T-Student</i>	68

CAPITULO V.....	73
5.1 Conclusiones.....	73
5.2 Recomendaciones.....	74
CAPITULO VI.....	75
6.1 Tema.....	75
6.2 Datos Informativos.....	75
6.3 Antecedentes.....	76
6.4 Justificación.....	78
6.5 Objetivos.....	79
6.6 Marco Teórico.....	80
6.6.1 Modelo de Control Interno.....	80
6.7 Metodología.....	89
6.7.1 Establecer Necesidades – Ficha de observación.....	89
6.7.2 Determinar estrategias.....	90
6.7.3 Desarrollo del modelo del Control Interno.....	91
6.7.3.1 Ámbito de aplicación.....	91
6.7.4 Contenido del Manual de control interno.....	91
6.7.4.1. Base conceptual del Sistema de Control Interno.....	91
6.7.4.2 Beneficios para la COAC La Merced Ltda.....	92
6.7.4.3 Ambiente de Control.....	92
6.7.4.4 Valoración de Riesgos.....	97
6.7.4.5 Actividades de Control.....	103

6.7.4.6 información y comunicación.....	108
6.7.4.7 Monitoreo.....	110
6.7.4 Aplicación del instructivo - Reglamento	111
6.8 Administración De La Propuesta	121
6.9 Revisión de la evaluación.....	122
BIBLIOGRAFIA.....	123
ANEXOS.....	111

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Árbol de problemas.....	10
Figura N° 02: Super-ordinacion de las Variables.....	23
Figura N° 03: Sub-ordinación de las Variables.....	24

INDICE DE GRAFICOS

<i>Gráfico N° 01:</i> Tiempo de pago de los créditos.....	41
<i>Gráfico N° 02:</i> Nivel de calificación de los créditos.....	42
<i>Gráfico N° 03:</i> Tipos de créditos con mayor morosidad.....	44
<i>Gráfico N° 04:</i> Nivel de riesgo crediticio.....	46
<i>Gráfico N° 05:</i> Plan organizacional.....	48
<i>Gráfico N° 06:</i> Capacidad de pago de los socios.....	50
<i>Gráfico N° 7:</i> Calificación a los socios.....	52
<i>Gráfico N° 8:</i> Tipo de personal.....	54
<i>Gráfico N° 9:</i> Políticas Administrativas.....	56
<i>Gráfico N° 10:</i> Control Interno.....	58
<i>Gráfico N° 11:</i> Distribución T.....	66
<i>Gráfico N° 12:</i> Modelo coso.....	73

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 01:</i> Datos obtenidos de la cooperativa.....	7
<i>Tabla N° 02:</i> Datos obtenidos de la cooperativa.....	7
<i>Tabla N° 03:</i> Población de la cooperativa “LA MERCED” LTDA.....	35
<i>Tabla N° 04:</i> Operacionalización de variable dependiente.....	36
<i>Tabla N° 05:</i> Operacionalización de variable independiente.....	37
<i>Tabla N° 06:</i> Tiempo de pago de los créditos.....	40
<i>Tabla N° 07:</i> Nivel de calificación de los créditos.....	42
<i>Tabla N° 08:</i> Tipos de créditos con mayor morosidad.....	44
<i>Tabla N° 09:</i> Nivel de riesgo crediticio.....	46
<i>Tabla N° 10:</i> Plan organizacional.....	48
<i>Tabla N° 11:</i> Capacidad de pago de los socios.....	50
<i>Tabla N° 12:</i> Calificación a los socios.....	52
<i>Tabla N° 13:</i> <i>Tipo</i> de personal.....	54
<i>Tabla N° 14:</i> Políticas Administrativas.....	56
<i>Tabla N° 15:</i> Control Interno.....	58
<i>Tabla N° 16:</i> Tabla t-Student.....	60
<i>Tabla N° 17:</i> Tabla de frecuencia de pregunta.....	65
<i>Tabla N° 18:</i> Detalle de Recursos Económicos.....	69
<i>Tabla N° 19:</i> Administración de la propuesta.....	107
<i>Tabla N° 20:</i> Revisión de la evaluación.....	108

INDICE DE ANEXOS

- Anexo 1:** Flujograma de proceso de crédito.
- Anexo 1:** Encuesta realizada al Gerente y Colaboradores de la Cooperativa.
- Anexo 2:** Mapa de Ubicación de la Cooperativa.
- Anexo 3:** Organigrama estructural.
- Anexo 4:** Tabla de morosidad de la empresa al mes de diciembre.
- Anexo 5:** Cuadro de Políticas crediticias.
- Anexo 6:** Tasa de interese vigente.
- Anexo 7:** Hoja de verificación para las inspecciones.

RESUMEN EJECUTIVO

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”, presenta un alto índice de morosidad, esto se debe a causa de que los créditos que son otorgados, no son dados previo a un análisis estricto a los sujetos de crédito y debido además que la cooperativa no cuenta con un Control Interno que les ayude a supervisar cada uno de los procesos, que se llevan a cabo previo al otorgamiento de un crédito.

El Control Interno es de gran importancia porque nos ayuda a tener un control adecuado y eficiente de toda la organización, permitiendo de una manera técnica salvaguardar los recursos de las empresas. Las entidades de Economía Popular y Solidaria, son empresas cuya finalidad es la captación, colocación de los recursos financieros, tanto de las personas naturales como jurídicas, y la prestación de servicios a sus socios.

La presente investigación que hemos realizado para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”, nos permite implementar un manual de control interno, que pretende alcanzar que la cooperativa cuente con una guía práctica y didáctica para que de esta manera le permita alcanzar sus objetivos propuestos, y la aplicación de dicho manual le servir a la Cooperativa como guía para la recepción y aprobación de créditos, recuperación de la cartera de crédito, ya que es un instrumento indispensable para actuar con decisiones que ayuden al fortalecimiento, manejo y una adecuada utilización de los recursos financieros de la Cooperativa. **Descriptor:** Control Interno, morosidad, economía Popular y Solidaria, Control, Reglamento, evaluación.

INTRODUCCION

El sector cooperativo del país ha crecido rápidamente, convirtiéndose en un soporte para una economía sensible que se presenta en la actualidad, amparada bajo las normas legales las Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., cuenta con un departamento de crédito donde se realizan el otorgamiento de créditos, se vigilan cancelación rigurosa de dichos créditos, como se encuentra la cartera vencida, los créditos que son enviados a juicio y la morosidad. Que comprende el periodo 2014 y se ha estructurado de la siguiente manera.

CAPÍTULO I, Se identifica el problema, sus causas y sus efectos, se realiza una contextualización y planteamiento del problema a investigar, se justifica la importancia, como también el interés por realizarlo y se fijan los objetivos generales y específicos.

CAPÍTULO II, Marco Teórico.- se desarrolla la conceptualización del tema, mediante un estudio de investigaciones previas, la base teórica necesaria para la comprensión de los puntos desarrollados a lo largo de la investigación.

CAPÍTULO III, Marco Metodológico.- se enfoca en los aspectos metodológicos que se dio al trabajo de investigación, se determina la población y la muestra que se va a tomar para la investigación y la técnica a utilizarse para la recolección de datos y otras consideraciones importantes.

CAPÍTULO IV, Análisis e interpretación de resultados.- se encuentran los resultados de la encuesta realizada al personal encargado y/o relacionado con el departamento de crédito de la Cooperativa, analizando sus implicaciones, realizando la interpretación de resultados y mediante el uso de tablas y gráficos que hace fácil su comprensión, este capítulo concluye con la verificación de la Hipótesis.

CAPÍTULO V, Se emiten las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de la investigación, para finalmente en el en el siguiente Capítulo proponer una solución al problema planteado.

CAPÍTULO VI, Desarrollo de la propuesta.- en este capítulo se da paso a la caracterización del diseño propuesto como solución al problema plateado, contiene los datos informativos de la propuesta, se plantea los objetivos, la factibilidad, diseño operativo y funcionalidad de la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

El control interno y su influencia en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.

1.2 Planteamiento del Problema.

El presente trabajo de investigación se realizó a raíz que se encontró problemas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”, el presente trabajo se enfocó en el problema que causa una inestabilidad significativa en la cooperativa, que es la morosidad, ya que su morosidad se encuentra en un nivel muy alto y el control Interno, ya que a causa de un deficiente control interno la cooperativa no puede controlar que la morosidad siga en aumento.

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro

En este tema en el país se abre una nueva propuesta, a través de su organismo de control, el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria; institución pública que busca el fortalecimiento del sector cooperativo. En la Constitución del año

2008, se plantea que el sistema cooperativo será considerado como medio para conseguir el sumak kawsay o buen vivir. En la Constitución del Estado Ecuatoriano (2008) en los arts. 283 y 311 (2008, pág., 93 y 99), “establecen que el sector cooperativo de ahorro y crédito tendrá un tratamiento diferenciado y especial por ser de suma importancia para el sector financiero popular y solidario del Estado”.

Banco Central del Ecuador (Internet, 2014, 09,20; 2014, 10,17; 15:30) En la República del Ecuador existen alrededor de 946 Cooperativas de Ahorro y Crédito, dedicadas a las actividades en el sector de la vivienda, producción, sector comercial, servicios y de consumo y bienestar familiar, según la SEPS.

Para el director del Banco Central del Ecuador Eco. Mateo Patricio Villalba Andrade, (Internet; 2013, noviembre, 05; 2014, octubre, 18; 15:45) la calificación de la cartera de crédito de las cooperativas comprenderá a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones, de acuerdo a los tipos de actividades establecidas en cada cooperativa.

El control interno ha adquirido especial importancia y se van ampliando sus ámbitos de aplicación en la medida que el incremento de la dimensión empresarial, la mayoría de cooperativas del Ecuador deberían llevar un control interno eficiente, para lo cual deberían contar con un comité de crédito que sería el

encargado de supervisar las políticas de crédito, que se cumplan todos los procedimientos establecidos dentro de cada institución, que es lo fundamental dentro de una cooperativa disponer de un control interno que les conlleve a la mejora de las instituciones .

En el Ecuador las cooperativas exigen de una adecuada aplicación de herramientas como la contabilidad de gestión, el análisis financiero y las tecnologías de la información, que permitan cumplir con los objetivos del control interno.

Para un mejor control interno dentro de las cooperativas del Ecuador, en el reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, establece que debe contar con un auditor interno de acuerdo a lo establecido en el Art. 21.- **Control interno.**- El control interno de las asociaciones EPS, además del efectuado por su propio órgano de control, será ejercido por la Auditoría Interna cuando sea procedente de acuerdo a lo previsto en el presente reglamento y conforme lo determinado, para el efecto, en las cooperativas.

Además son responsabilidades propias del auditor interno vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas de control interno; velar por el cumplimiento de las resoluciones de la Asamblea General de Socios, Consejo de Administración, de los Comités que se conformaren y de las que emitiera la Superintendencia; y, suscribir los estados financieros, conjuntamente con el representante legal y el contador general.

EL UNIVERSO (Internet; 2013, noviembre, 05; 2014, octubre, 18; 15:30)

“En el Ecuador las cooperativas deben regirse a las tasas de interés de mora según lo establecido por El Directorio del Banco Central del Ecuador (BCE)

emitió la Regulación 047-2013 para reglamentar las tasas de interés por mora de los créditos en el sistema financiero del país. Se trata de un sistema de escala de porcentajes de entre 3% al 10%, que se deberá pagar sobre el monto vencido del capital y solo desde la fecha del no pago hasta el día de cumplimiento de las obligaciones.

De acuerdo con el BCE, se busca incentivar el pago de los créditos, pues mientras más pronto cancele el cliente, el porcentaje de mora es menor. A decir del BCE, la normativa anterior establecía un recargo de interés por mora de hasta el 10%, dependiendo del comportamiento de los clientes. Sin embargo, agrega la entidad, tendían a cobrar siempre la tasa máxima establecida. Ahora, un crédito que está impago durante 16 días tendrá una tasa del 3% de mora en los primeros 8 días, del 5% en los siguientes siete días y del 7% en el día 16. (Pág. 10)

Según el boletín publicado por la Dirección Nacional de Estadísticas y Estudios de la EPS y SFPS - Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, emitido el 27 de octubre del 2014:

En el cual se refleja que la morosidad que existe en el segmento 3, asciende al 10,1%; por otro lado en comparación con el segmento 4, el índice de morosidad apenas llega al 5,7%; esto se debe a que las cooperativas que se encuentran en este segmento son más solventes y su grado de liquidez es mayor a lo que se establece en la ley, además mantienen políticas de crédito que les ayuda a calificar de una manera correcta a los socios que se les entregara un crédito.

LA HORA (Internet; 2015, Abril, 06; 2014, mayo, 01; 18:16)

“El crédito.- En el mes de febrero el crédito alcanzó un valor de 22.390 millones de dólares, con una expansión mensual de 1,10%. Robalino aseguró que el crédito está creciendo más que los depósitos pero, debido a la menor liquidez en el país y en los bancos, se desacelerará. Esto ocurriría por la baja de los depósitos, pese a que las instituciones financieras privadas continúan en la obtención habitual de líneas de crédito en el extranjero como una parte de su fondeo natural. A criterio de Robalino, estos fenómenos provocarán que el país no crezca en los niveles previstos por el Gobierno. “Lamentablemente es el costo que toda la sociedad tiene que pagar por esta serie de factores exógenos”, señaló.

La morosidad.- La tasa de la morosidad de la banca privada a febrero de 2015 cerró en 3,63%, misma que supera en 54 puntos porcentuales a la registrada el mismo mes del año pasado. Mientras que de enero a febrero hubo un aumento de 0,30 puntos porcentuales. En el segmento de consumo se aprecia la tasa más elevada con un 6,91%, seguido del educativo con un 6,61%. Luego está el microcrédito con el 6,34%, el crédito de vivienda con 2,22% y el comercial con 1,6%.

Robalino confirmó que los niveles preocupantes del llamado crédito improductivo son aquellos que superan el 3%, pero la banca privada ha tenido la previsión de mantener reservas suficientes para sobrellevar los actuales porcentajes sin afectar al normal funcionamiento del sistema”

1.2.1.2 Meso

Banco Central del Ecuador (Internet; 2014, 09,20; 2014, 10,17; 15:30). En la Provincia de Tungurahua, existen alrededor de 140 Cooperativas las cuales son sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

SEPS (Internet; 2013, 01,02; 2014, 10,17; 15:00). Las cooperativas se rigen por la: Ley Orgánica De La Economía Popular Y Solidaria Y Del Sector Financiero Popular Y Solidario, su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas sociales y culturales haciendo uso de una empresa, la diversidad las necesidades y aspiraciones, trabajo consumo, comercialización de los socios que conforman el objeto social o actividad corporativizada estas cooperativas.

Actualmente la mayoría de Cooperativas esta dedicadas prestación de bienes y servicios, en este caso las que están relacionadas con los servicios financieros, desarrollan en su conjunto, las tácticas para mantener el liderazgo, y crecer ante las dificultades que se presentan en el medio interno o externo, mediante la diversificación de sus productos o servicios, la reducción de costos operacionales, la motivación y capacitación de los recursos humanos, la implementación de tecnología para el mejoramiento de su gestión administrativa, la expansión hacia otros mercados, la reducción de pérdidas, y la mitigación de imprevistos.

Otras de las instituciones que presentan un alto crecimiento de la cartera es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo que a finales del año 2013 tiene un total de cartera de USD\$25.048.149,77 y presenta una variación de USD 12.156.153.31 que representa el 79.35%.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo” Ltda., fue creada en el año 2003 cuenta con oficinas en las ciudades de Ambato, Quito, Riobamba, Latacunga, Machachi, Salcedo y Sangolqui.

1.2.2.3 Micro

Según el libro Historia de la Provincia de Tungurahua (Castillo, 1995), menciona:

Una reseña que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda., desarrolla actividades de tipo mercantil y es la Ley de Cooperativas y su respectivo Reglamento la plataforma legal que las rige en primera instancia, considerando que existen otras leyes y órganos que regulan el desenvolvimiento de éstas organizaciones. En el año 1963 se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., con el auspicio del Convento la Merced, siendo el primer socio fundador el Padre Rubén Robayo, y a su vez su primer presidente con un capital de ciento ochenta sucres, siendo aprobada su constitución legal el 13 de Octubre de 1963, por parte del Ministerio de Bienestar Social. Los servicios que La Cooperativa concede en la actualidad son: servicio médico, fondo mortuario, educación cooperativa en el servicio de Crédito. (p.100)

Actualmente se encuentra inscrita en la superintendencia de Economía Popular y Solidaria, según resolución de la SEPS número 000821, La responsabilidad de la Cooperativa ante terceros está limitada a su capital social y la de los socios al capital que hubieren suscrito en la entidad.

Esta domiciliada en la dirección Ayllon 7-16 y Rocafuerte en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, Republica del Ecuador. La Cooperativa concede a sus

socios créditos de consumo, microcréditos, vivienda, microempresa. Cuenta con oficinas en: Izamba y Huambaló y una ventanilla de servicios en el mercado América.

Los tipos de crédito que mantiene la Cooperativa en la actualidad son:

Tipos de crédito	Monto min USD	Monto Max USD	PLAZO MAS MESES
Consumo	6001	10.000	3 años
Vivienda	6001	25.000	15 años
Microempresa	-	20.000	4 años

Tabla N° 01: Datos obtenidos de la cooperativa

Autora: López Daniela (2014)

Según el manual de crédito de la merced la Cooperativa califica a su cartera de la siguiente manera:

Calificación	
A	Sin morosidad
B	35 - 60 días de vencimiento
C	61 - 90 días de vencimiento
D	91 – 120 días de vencimiento
E	121 días en adelante, créditos vencidos en trámite judicial.

Tabla N° 02: Datos obtenidos de la cooperativa

Autora: López Daniela (2014).

Luego de una entrevista realizada al jefe de crédito el Ing. José Acosta supo manifestó que: La morosidad es calificada de acuerdo a las políticas del departamento de cobranzas. No obstante el indicador de la cartera vencida de la cooperativa “La Merced” Ltda., hasta septiembre del presente año muestra un índice de morosidad del 52%, el mismo que aumentado con relación al año

anterior, que presentaba un alcance de 29% de morosidad. Esto se debe a que la cooperativa no lleva una adecuada evaluación a sus clientes en el momento de otorgarles el crédito, ya que no lleva una correcta evaluación de riesgo en función de la capacidad de pago del socio.

La cooperativa no cuenta con un control interno adecuado, que le ayude a mejorar el proceso que se realiza al momento de otorgar un crédito, ya que, ni se realiza un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si estos están siendo utilizados en las actividades para las cuales fueron solicitadas. También supo manifestar que la Cooperativa no cuenta con un comité de crédito que se encargue de la calificación de los créditos que van hacer otorgados.

La Cooperativa a demás no cuenta con un manual de procesos, esto se debe a que la Asamblea General de Socios y Consejos no tienen el compromiso, ni el conocimiento para la creación de dicho manual, lo que ha provocado que el personal se desenvuelva según su criterio, lo que ha provocado la inconformidad en algunas decisiones adoptadas.

Los procesos no están definidos para el otorgamiento de los créditos así como también los procesos y procedimientos para la recuperación de los créditos en los distintos escenarios en que el socio cae en mora, algunos de estos créditos no se da un verdadero seguimiento para determinar a la causa y ayudar a los socios.

Además se supo manifestar que se lleva un procedimiento para los créditos que ya se encuentran vencidos, los cuales no siempre se cumple con rigurosidad. En

primera instancia dado los 38 días de vencimiento se procede a notificar vía telefónica, pasado los 38 días hasta el día 60, primera notificación escrita; de 60 a 90 días segunda notificación al socio y al garante; desde 90 hasta 180 días se procede a enviar una notificación extrajudicial; De 180 días en adelante se procede a enviar una notificación judicial (trámite judicial).

1.2.2 Análisis Crítico

1.2.2.1 Árbol de problemas

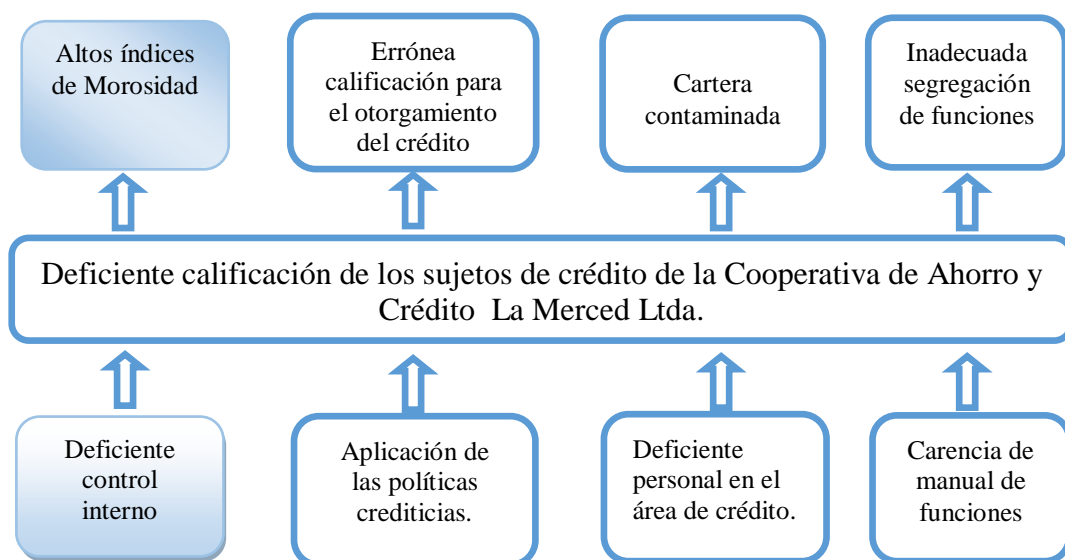


Figura 01: Árbol de problemas
Elaborado por: López Daniela (2014)

1.2.2.2 Relación causa - efecto

Para el desarrollo del árbol de problemas se identificó como causa principal el deficiente control interno y efecto principal altos índices de morosidad, detallando a continuación las siguientes relaciones causa – efecto:

El principal problema de la COAC LA MERCED LTDA., es la deficiente calificación de los sujetos de crédito, esto se debe a causa de un deficiente control interno, el mismo que produce un índice de morosidad alto; es decir, que el poco cumplimiento de aspectos fundamentales como son: de políticas estratégicas y asimetría en la información entre las instancias de gestión, control y los socios de base; dentro de la Cooperativa; además existen vacíos de los procedimientos de control interno para cada departamento de la Cooperativa.

Este suceso además se origina por el incumplimiento de políticas crediticias, ya que no se da el suficiente control al otorgar el crédito a sus socios, este suceso se da a causa de que no se evalúa la capacidad de pago del deudor y ni se realiza un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si estos están siendo utilizados en las actividades para las cuales fueron solicitadas, por estos aspectos es por lo que se produce una errónea calificación para el otorgamiento del crédito.

Además existe un deficiente personal en el área de crédito, esto se debe a que dicho personal no recibe la capacitación adecuada para otorgar un crédito, lo que ocasiona una deficiente calificación de los sujetos de crédito, afectando de esta manera a la cartera, lo que provoca que la cartera de crédito se encuentre contaminada, para la Cooperativa una cartera contaminada; es una deuda vencida de más de 90 días.

Dicho problema ha además se ha incrementado por la carencia de un manual de funciones para cada área, que les permita conocer de mejor manera las funciones que se les asigna a cada uno de los miembros que laboran en la cooperativa.

1.2.3 Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda. En un corto plazo si continua manteniendo un inadecuado recuperación de la cartera vencida, por un deficiente personal en el área de crédito, lo que provocara que la morosidad vaya en aumento y esto a su vez disminuirá su capital de trabajo, por lo que los fondos disponibles para cubrir sus pasivos serán insuficientes, con lo que se ocasionara que se vea afectada su situación económica, obteniendo un déficit financiero.

La Cooperativa al no poseer un adecuado control interno, para el otorgamiento de créditos, se verá afectada por lo que los créditos recibirán una calificación errónea, por ende no será seguro que dichos prestamos puedan ser cancelados a tiempo, lo que provocará que la cartera vencida vaya en aumento; y por lo que el índice de morosidad ira en aumento.

De darse los hechos como se mencionan anteriormente, la cooperativa se quedara sin fondos lo que ocasionara una preocupación a sus socios, y dichos socios comenzaran a retirar todo su dinero de forma inmediata; por que la cooperativa se quedara sin liquidez; lo que impediría además que la cooperativa cubrir con los gastos operacionales que se generan mes a mes, los empleados no podrían recibir a tiempo sus sueldos.

Por todos los factores anteriormente mencionados ocasionara la quiebra inevitable de la Cooperativa, lo que provocara que todos sus empleados, se queden en la

desocupación, agudizando aún más el problema de desempleo existente en nuestro cantón, provincia y país.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo el control interno incide en los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Merced Ltda., de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2014?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿El control interno de las políticas y procedimientos crediticios controla la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “la Merced” Ltda.?
- ¿Un adecuado análisis de campo permitirá manejar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda. ?
- ¿Cuáles son las alternativas de solución que ayudaran al manejo de la morosidad de la COAC “La Merced” Ltda.?

1.2.6 Delimitación del problema

Límite de contenido:

Campo: Auditoria

Área: Control Interno

Aspecto: Cartera de crédito

Límite espacial: Cooperativas de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda. De la ciudad de Ambato para el año 2014.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es importante para la investigadora, ya que se enmarca en la necesidad de la Cooperativa, de contar con un adecuado control interno que le permitirá establecer políticas, procedimientos, y lineamientos acertados con la finalidad de salvaguardar los intereses cooperativistas, evitando pérdidas innecesarias.

La factibilidad de este proyecto se fundamenta en la facilidad de obtención de información por parte de los directivos de la Cooperativas de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.” y el tiempo disponible por parte del investigador para desarrollar y poner en práctica este proyecto, que será de gran ayuda para la parte financiera del país.

La presente investigación también es factible debido a que es de gran importancia en el ámbito de la auditoria de control interno, para ello se va disponer de tiempo suficiente, la disponibilidad de recurso humano, materiales, tecnológico y económicos; a su vez es importante señalar que la cooperativa brinda todas las facilidades de acceso a la información y se cuenta con la disponibilidad del personal necesario para la obtención de dicha información.

El control interno es el sistema nervioso de una empresa, ya que abarca toda la organización, sirve de medio de comunicación, y está diseñado para hacer frente a

las necesidades de las empresas, influye mucho más que el sistema contable como: en las prácticas de empleo y entrenamiento del personal, control de calidad, políticas de crédito entre otras áreas.

De esta manera la Cooperativa podrá ser más competitiva, ofertando productos financieros de calidad y convirtiéndose en un modelo a seguir para las demás entidades del resto del país.

Convencidos de que los resultados de la investigación serán de mucha utilidad en las Instituciones, al igual que anteriores investigaciones realizadas, debido a que la Cooperativa acoge toda la información que permite tomar las debidas precauciones, esto ayuda a la toma de decisiones de sus directivos para mejorar el rendimiento de la misma. Por otra parte el presente trabajo de investigación servirá de apoyo para aclarar las dudas académicas de las futuras generaciones.

Es importante investigar este tema y desarrollarlo porque es de gran ayuda a las futuras generaciones estudiantiles y al pueblo del cantón Ambato, por lo que es de gran importancia que todas las cooperativas lleven un control interno adecuado, que les sea de gran utilidad, para de esta manera controlar su índice de morosidad.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar el control interno a través de una encuesta para disminuir los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.

1.4.2 Objetivo específicos

- Establecer el tipo de control interno en las políticas y procedimientos crediticios a través de una observación para la verificación el cumplimiento.

- Determinar los índices de morosidad a través de un análisis de campo que permita manejar adecuadamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.

- Proponer políticas crediticias de control interno para el manejo del índice de morosidad de la COAC “La Merced” Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el presente tema de investigación tiene como antecedentes investigativos, obtenidos de estudios previos realizados en tesis, revistas, boletines, libros, internet y observaciones de campo.

Esta investigación no ha sido ejecutada con anterioridad en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., sin embargo en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato se identificó un tema relacionado con el control interno, el cual se detalla a continuación:

En la tesis del señor Eco. Luis Fabricio Lazcano Pérez tema “REINGENIERÍA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS Y, SU INCIDENCIA EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA “21 DE NOVIEMBRE LTDA.” DEL AÑO 2013, que reposa en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la UTA, siendo su objetivo:

Analizar los procesos y procedimientos con los que la institución otorga los créditos a sus socios o clientes; y observar y sustentas la toma de decisiones para el otorgamiento de créditos en la cooperativa 21 de noviembre Ltda.

Con su hipótesis: Los procesos y procedimientos se relacionan con la concesión de créditos en la Cooperativa “21 de Noviembre” Ltda.

Una vez finalizado el análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa “21 de Noviembre” Ltda., sobre los procesos para la concesión de créditos se concluye lo siguiente:

- El 52% de socios son mujeres que oscilan en un rango de edad de entre los 25 a 38 años esto se debe a que se encuentran en un promedio de edad donde la gente es más productiva en esta etapa de su vida con un ingreso promedio mensual entre 900 a 1.200 dólares lo cual relegan un gasto familiar mensual promedio de 200 a 500 dólares. Por otra parte se observa que aproximadamente el 40 % de los socios tienen como su principal actividad la artesanía en cuero la misma que comprende la confección de chaquetas, pequeñas artesanías en cuero y la fabricación de calzado.
- Es preocupante que más del 50% de los socios que trabajan con la cooperativa tienen al menos dos créditos vigentes en el sistema financiero y muchas de las veces otros fuera de este fenómeno corresponde a la excesiva oferta financiera y a la irresponsabilidad social con que entregan los créditos las diferentes instituciones a los socios o clientes.
- Se recomienda que la gente debe realizar una planificación mensual en base a su meta de colocación. Mejorar la calidad de información solicitada a los socios, para tener una base de datos confiables, que permitan evaluar la

situación socio-económica del socio o cliente a lo que se propone, modificar los formularios de solicitud de crédito.

- Mejorar los procesos de otorgamiento de crédito; dentro de los cuales el oficial de crédito realiza el seguimiento del socio, realizar una planificación en base a metas propuestas por la gerencia.

De lo expresado en los párrafos anteriores la investigadora concluye que toda empresa debe aplicar un sistema de control interno, que le permita a la entidad tener una seguridad razonable, en el cumplimiento de sus políticas y procedimientos. Esto permitió el poder conocer la situación en la que se encuentran otras cooperativas, y a su vez conocer que políticas que manejan, para el otorgamiento de crédito, que podrán ser de utilidad para aplicarlas en la presente investigación.

En la tesis de Mercedes Barreno, Ana Moyota. Titulada “PLAN DE RIESGO CREDITICO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA DURANTE EL AÑO 2009, CONCLUYE: La mayoría de los socios tiene créditos de montos inferiores, que son destinados a la agricultura, pocos son destinados al consumo.

Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la Cartera de Crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos meses estudiados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los

clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite. También, se puede deducir que la Cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. , no cuenta con una Área de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, política.

La aplicación de un Plan de Riesgo Crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” Ltda., es para priorizar los cobros de acuerdo a montos, garantías, riesgos del sector al que pertenece y desplazamiento de los días de mora.

Altos niveles de morosidad en la cartera y proliferación de entidades, sobre todo en la Sierra central, son algunos problemas que presentan las cooperativas de ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda., que estaban reguladas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y que pasaron al control de la nueva Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La presente información es de gran apoyo para el estudio que se está realizando, dado que se puede conocer la situación financiera que conllevan otras cooperativas, y conocer que correctivos se pueden aplicar en la presente investigación para lograr la disminución de la morosidad, para lo cual es de

fundamental importancia la aplicación de un plan de riesgo crediticio que ayudaría a mantener una cartera vencida más baja.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Esta investigación se encuentra enmarcada en el Paradigma Positivista ya que según **Abril H. (2008)** indica que:

La investigación cuantitativa como la clásica o tradicional, dentro de lo cual se ubica la mayoría (si no todos) los tipos de investigación, se manifiestan entre otros, las siguientes características:

- a) Los objetivos y el proceso de investigación solo es conocido por los técnicos y los investigadores.
- b) Las decisiones para actuar son tomadas por los técnicos.
- c) La población es pasiva y es considerada únicamente como un depósito de información.
- d) La población no tiene que reaccionar frente a la investigación o a la acción decidida.
- e) Los resultados del estudio son destinados exclusivamente a los investigadores y al organismo o centro de investigación. La población no tiene que conocerlos ni discutirlos.

Por cuanto es posible cuantificar los resultados de la investigación y todos los elementos que sean necesarios, para obtener soluciones posibles de ejecutar y que ayuden a solucionar el problema objeto de investigación se utilizará el Paradigma Positivista. (**pág. 52 y 53**)

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la investigación se tomara como referencia las siguientes leyes y reglamentos:

- Constitución política del Ecuador, aprobada por la Asamblea Constituyente del 2008.
- Ley Orgánica de economía popular y solidaria.
- Y El Reglamento de la Ley Orgánica de Economía popular y solidaria.

Constitución política del Ecuador

El punto de partida es la constitución Política del Ecuador, que fue aprobada en referéndum el 28 de septiembre de 2008 y que entro en vigencia el 20 de Octubre de 2008, de la cual se señalan los siguientes artículos.

Art. 277.- Para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado:

6. Promover e impulsar la ciencia, la tecnología, las artes, los saberes ancestrales y en general las actividades de la iniciativa creativa comunitaria, asociativa, cooperativa y privada.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 311.- 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. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de 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.

Ley Orgánica de economía popular y solidaria.

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, se detallan los siguientes artículos referentes a las cooperativas de ahorro y crédito:

Título III: Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I: De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Art. 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro,

en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

Sección 1: De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez;
- e) Desempeño Social; y,
- f) Transparencia.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 96.- Auditorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contar con auditoría externa anual y auditoría interna, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los auditores internos y externos deberán ser previamente calificados por la Superintendencia, desarrollarán su actividad profesional cumpliendo la Ley y su Reglamento. Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de los dictámenes y observaciones que emitan. (pág. 19-23)

Reglamento de la Ley Orgánica de Economía popular y solidaria.

Según el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía popular y solidaria manifiesta que:

Capítulo II: DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO **Sección I: DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA**

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas.

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos

y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido.

La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales en los segmentos tres y cuatro.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Categorización de variables

2.4.1.1 Súper-ordinación de variables.

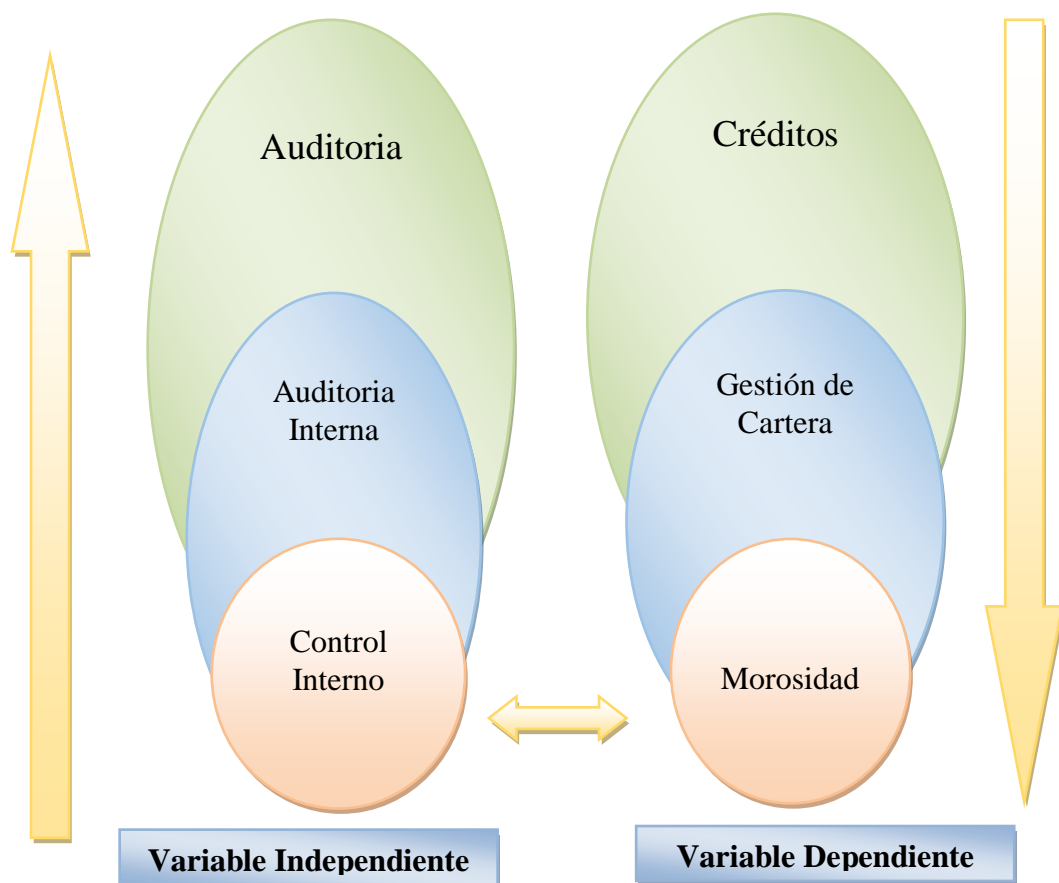


Figura 02: Súper-ordinación de las Variables

Elaborado por: López Daniela (2014) a partir del análisis del contexto del problema

2.4.1.2. Sub-ordinación Conceptual

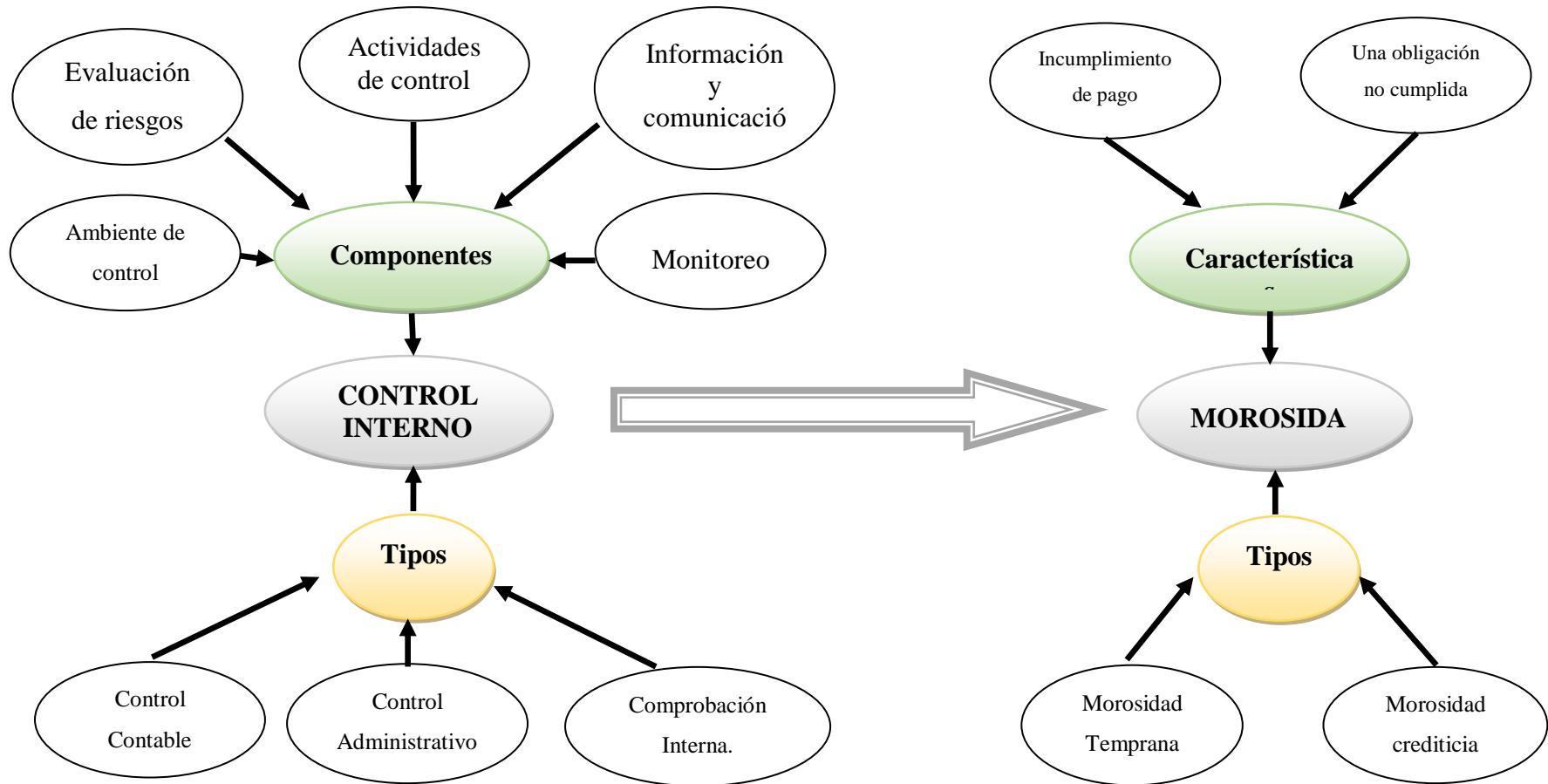


Figura 03: Sub-ordinación de las Variables

Elaborado por: López Daniela (2014) a partir del análisis del contexto del problema

2.4.2. Visión de dialéctica de conceptualizaciones y justificación de las variables de problema.

2.4.2.1 Marco conceptual de la variable independiente

2.4.2.1.1 Auditoria

En el presente trabajo investigativo es importante considerar a la auditoria como una categoría, por lo que se ha toma los siguientes pensamientos:

Es la acumulación y evaluación d la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”, esto lo manifiesta (Arens, Elder & Beasley, 2007, pág. 4).

Por otro lado la investigadora toma el pensamiento de Gutiérrez, (2004).

El vocablo auditoria, es sinónimo de examinar, verificar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc., y se originó en la antigüedad, al igual que el de auditor, nombre por el que se designaba a la persona que “oía” las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes reales, quienes por falta de instrucción no podían presentarlas por escrito. (pág.7)

Se llega a deducir que auditoria, es evaluar, examinar, verificar, revisar y obtener información eficaz, para la correcta evaluación de la información emitida por una entidad, dicho examen se deberá realizar por auditor independiente.

2.4.2.1.2 Auditoria Interna

En el libro “Auditoría y control interno” escrito por Cepeda G. (1997) indica que:

La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente, dentro de la organización, cuya finalidad es el examen de las actividades contables, financieras, administrativas y operativas, cuyos resultados constituyen la base para la toma de decisiones en los más altos niveles de la organización. (pág. 57)

Pero por otro lado desde el punto de vista de (Luna, 1998)

La auditoría interna es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. (pág. 173)

De lo expresado en los párrafos anteriores se puede llegar a la conclusión que auditoría de control interno, es la evaluación de los procesos internos que posee una empresa, con el objetivo de garantizar la calidad de cada proceso, para poder conseguir el cumplimiento de metas y objetivos, que ayudaran a la toma de decisiones.

2.4.2.1.3 Control Interno

El Comité de Procedimientos de Auditoría del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos citado por Sánchez, (2007) establece:

El control interno percibe el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos, como son: Verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, fomentar la eficiencia de las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa. (pág. 139)

Por otra parte González citado por Sánchez, (2007) dice:

El control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio puede depender de estos elementos para obtener una información más segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita. (pág. 138)

De lo mencionado anteriormente se puede concluir que un sistema de control interno es un plan de medidas que deben ser adoptados por una organización para

salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de los datos contables, para mejorar las políticas implementadas por la administración.

Para el presente trabajo de investigación es necesario conocer los componentes del control interno y sus tipos. El control interno posee 5 componentes fundamentales que para el presente trabajo es necesario conocer, las mismas que son:

En el libro “Auditoría de Gestión” escrito por Maldonado e. (2004) menciona que:

Ambiente de Control.- “Se refiere al medio ambiente en el que se desenvuelve la entidad, con sus filosofía empresarial, los atributos del personal especialmente su integridad, valores éticos y profesionalismo con los cuales trabajan”, (pág. 54)

En el presente trabajo investigativo es importante considerar los componentes del control interno como una sub categoría, por lo que se ha toma los siguientes pensamientos de Fonseca, (2011):

“Evaluación de riesgos.- Identifica y estudia los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control, por lo que deben ser administrados”, (pág. 49).

“Actividades de Control.-Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que le han sido encomendadas”. (pág. 49).

“Información y Comunicación.-Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización”. (pág. 49).

“Monitoreo.- Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo”. (pág. 49).

De lo expresado en el párrafo anterior se puede decir que la evaluación de riesgos, se encarga de identificar todos los riesgos que posea la empresa, los mismos que afectan directamente al cumplimiento de los objetivos y además se entiende por actividades de control a las políticas y procedimientos que posee una entidad, que le ayudan a establecer lo que cada empleado debe realizar en su área de trabajo.

Se puede decir que el componente información y comunicación se encarga de verificar que exista una buena comunicación entre departamentos y que la información llegue con la mayor exactitud al gerente o a los demás funcionarios de la entidad.

Existen diversos tipos de control interno por lo que tomamos los pensamientos de: Montgomery citado por Sánchez, (2007) que clasifica al control interno en las siguientes tres áreas:

2.4.2.1.4 Control Administrativo: “Plan de organización y todas las medidas y métodos debidamente coordinados que han sido adoptados dentro de la empresa para promover eficiencia en las operaciones y fomentar adhesión a las políticas administrativas descritas”. (pág. 139).

En el libro “Auditoría y control interno” escrito por Cepeda G. (1997) indica que:

El control administrativo está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que estén relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones. El control administrativo interno debe incluir controles tales como análisis, estadísticos, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad. (pág. 30)

Del control administrativo se puede mencionar que es un plan que deben aplicar la mayoría de empresas debido a que les sería de gran utilidad, ya que ayudaría a controlar las medidas y métodos que han sido adoptados por las organizaciones, para fomentar la buena utilización de las políticas.

Montgomery (citado por Sánchez, 2007) manifiesta que este es uno más dentro de los tipos de control interno:

2.4.2.1.5 Control Contable: “Área relativa a la verificación de la exactitud y confianza de los datos contables definiéndoles como aquel control que está diseñado para producir exactitud en los registros y resúmenes de las transacciones financieras realizadas”. (pág. 139).

Por otra parte en el libro “Auditoría y control interno” escrito por Cepeda G. (1997) menciona que:

El Control contable comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones. (pág. 29)

De lo anteriormente mencionado sobre el control contable se puede decir que es un control que se encarga de todos los procedimientos y registros contables, los mismos que son encargados de salvaguardar los bienes y fondos de las organizaciones.

Por otra parte en el libro “Auditoría y control interno” escrito por Cepeda G. (1997) menciona que:

2.4.2.1.6 “Control Gerencial: Está orientado a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización”. (pág. 29).

De lo expresado se puede decir que el control gerencial es un tipo de control interno, más que se encarga de la orientación y capacitación del personal de la empresa para que los mismos cumplan con las metas que establecen las organizaciones.

2.4.2.2 Marco conceptual de la Variable Dependiente

2.4.2.2.1 Créditos

Para la presente investigación es importante considerar al crédito como una categoría, por lo que se ha tomado el siguiente pensamiento:

Son transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura. (GRUPO ECEANO, 198, pág. 98)

Por otro lado podemos decir en forma general que por crédito se entiende:

“En forma muy general, por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro”.

(Chavarria, 1987, pág. 19)

De lo mencionado en los anteriores párrafos al crédito se le puede definir como una transacción de dinero que debe ser devuelto al término del plazo de dicha prestación, en el cual se encuentra un acreedor y un deudor.

2.4.2.2.2 Gestión de Cartera

En el presente trabajo es de gran importancia conocer que es la gestión de Cartera por lo que se citan los siguientes conceptos:

“Gestión de carteras es un proceso de combinación de activos en una cartera diseñada según las preferencias y necesidades del inversor, seguimiento de la evolución de dicha cartera, y evaluación de sus resultados o performance”.
(Sogorb. 2002, pág. 80)

Se menciona además otro pensamiento tomado de Rivero, (2006).

“La gestión de la cartera le permite combinar información sobre su cartera de productos existente, además de ofrecerle nuevas oportunidades y restricciones empresariales y de mercado, de manera que pueda separar los productos de éxito de los que fracasan”. (pág. 84).

A la gestión de cartera se la puede definir como un proceso de combinación de información de activos en una cartera, diseñada según las necesidades del inversionista, que le puede ayudar a conocer cuáles son los productos de éxito y fracaso.

2.4.2.2.3 Morosidad

Para la investigación que se está realizando es de suma importancia conocer lo que es la morosidad, por lo que se menciona el siguiente pensamiento:

“En términos financieros podríamos decir que “morosidad “es la situación a la que llega una persona física o jurídica que incumple con sus pagos obligatorios en su tiempo y forma”. (Rayo, 2013, pág. 89)

Finalmente la morosidad es un término financiero el cual se puede decir que es una situación que lleva una persona a incumplir con el pago de sus deudas, en un tiempo determinado, esto se da a causa de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.

Para el presente trabajo de investigación es necesario estar al tanto de los tipos de morosidad existentes por lo que tomamos los pensamientos de Berry T. (2006):

“La morosidad crediticia.- viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago, la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración”.

En cuanto a la morosidad crediticia se puede señalar que es la cartera vencida que posee una empresa, esto se debe al incumplimiento de pago de parte de sus clientes, esto se ocasiona debido a que el momento de otorgar un crédito, se produce una deficiente calificación de dichos clientes.

Para el presente trabajo de investigación es necesario estar al tanto de los tipos de morosidad existentes por lo que tomamos los pensamientos de (Berry T, 2006):

La morosidad temprana.- el no cumplimiento de las obligaciones por parte de deudor, sin que las mismas sean debidamente gestionadas en forma inmediata, provocan que el deudor llegue a una última instancia con imposibilidad económica de resolver el pago.

La gestión de mora temprana, no se encuentra muy distanciada de la gestión de la simple gestión de una factura, porque tiende a suprimir la "pereza" en el pago por parte de algunos clientes, que necesitan estímulos permanentes para abonar sus obligaciones.

Lo que hace esta forma de gestión es impedir que la demora se transforme en mora, además de auditar el sistema en forma rutinaria, asegurando que los medios de comercialización se encuentren controlados y, acotados en la posibilidad de otorgamiento de créditos no autorizados por la empresa (pág. 73)

Referente a la morosidad temprana se puede mencionar que es una morosidad que se entable en un tiempo corto o inmediato, provocada por el descuido del cliente de no pagar dicha deuda al tiempo determinado, el cual está obligado a cancelar la deuda a la brevedad posible.

2.5 HIPÓTESIS

El control interno influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced" Ltda., en el primer semestre del 2014.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Morosidad

Unidad de observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Merced" Ltda.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE

El presente proyecto tiene como enfoque principal relacionar las variables tanto cuantitativa como cualitativa siendo esta la predominante, sobre el control interno y su influencia en la morosidad, para comprobar la hipótesis planteada y cumplir con los objetivos establecidos en este trabajo.

Enfoque cuantitativo: Usa recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

Enfoque cualitativo: Utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en un proceso de interpretación (Hernández, Fernández, & Baptista Lucio, 2003).

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Las modalidades aplicadas para la investigación fueron de campo, documental o bibliográfica y experimental, en donde se puso en práctica las consideraciones más apropiadas para su ejecución.

3.2.1. Investigación de Campo

Para determinar las políticas crediticias ineficientes que afectan directamente en el incremento del índice de morosidad de la Cartera de crédito que otorga la

Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., para obtener un estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos y de esta manera alcanzar los objetivos planteados.

De acuerdo con Abril, (2008) indica que:

La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (pág. 30).

3.2.2. Investigación Documental – Bibliográfica

Mientras que para la parte documental y bibliográfica se utilizó teorías, criterios, periódicos, textos virtuales a través de internet, entre las políticas crediticias ineficientes y el índice de morosidad de la Cartera de crédito, las mismas que fueron fuentes tanto primarias como secundarias en el ámbito social, económico y cultural.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

Los niveles o tipos de investigación que se aplicaran para el presente proyecto serán las investigaciones Exploratoria, Descriptiva y Correlacional, las cuales se describen a continuación:

3.3.1 Investigación Exploratoria

La presente investigación se desarrolla para conocer en forma veraz sobre la problemática existente, la misma que ha sido poco estudiada, la información se

obtendrá de fuentes documentales como la aplicación de las entrevista dirigidas a los gerente-administrador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.,

3.3.2 Investigación descriptiva

Este tipo de investigación ayudará a saber la realidad actual en la que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., en relación al otorgamiento de créditos y el índice de morosidad, sus falencias y necesidades, cuyos resultados se reflejaran en las conclusiones y recomendaciones establecidas de este informe.

De acuerdo con Roberto Hernández Sampieri y otros (2003) menciona que:

Con mucha frecuencia el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Miden evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes de fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico describir es recolectar datos (para los investigadores cuantitativos, medir; y para los cualitativos, recolectar información). Esto es, un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (vélgase la redundancia) describir lo que se investiga. Es aplicable en el presente trabajo de investigación ya que permite recolectar todos aquellos datos que sirven para probar la hipótesis, además de profundizar y solucionar las causas y efectos del problema. (pág.117)

3.3.3 Investigación Correlacional

La presente investigación tiene un nivel de asociación de variables, ya que realizada la observación de campo sobre las políticas crediticias ineficientes y el índice de morosidad de la Cartera de crédito en la Contabilidad de la Cooperativa

de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., se pretende determinar una propuesta para mejorar las políticas de otorgamiento de crédito.

3.4 POBLACION O MUESTRA

3.4.1 Población

De acuerdo con (Balestrini, 2004) menciona que:

La población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación. Es el conjunto finito o infinito de personas, casas o elementos que presentan características comunes. (pág. 122),

Para la presente investigación se va a tomar toda la población:

DESCRIPCIÓN	POBLACIÓN
Gerente	1
Jefe de crédito	1
Notificadores	3
Consejo de Administración	7
Consejo de Vigilancia	3
TOTAL POBLACIÓN	15

Tabla N°3: Población de la cooperativa “LA MERCED” LTDA.
Elaborado por: López Daniela (2014)

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad

CONCEPTUALIZACIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Morosidad.- es la situación a la que llega una persona a incumplir con sus pagos obligatorios en su tiempo y forma, esto se da a causa de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración.	Pagos obligatorios	Cumplimiento	¿Cuál es el rango de tiempo que los socios pago los créditos?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios
	Calificación	Riesgos	¿La calificación de riesgos de créditos de la Cooperativa La Merced Ltda., está en un nivel bajo?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios
	Crédito	Morosidad	¿En qué tipo de créditos los socios tienen una mayor morosidad?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios
	Administración	Riesgos	¿Qué nivel de riesgos crediticios maneja la COAC La Merced Ltda.?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios

Tabla N° 04: Operacionalización de variable dependiente.

Elaborador por: López Daniela (2014), a partir del análisis del contexto del problema.

3.5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE: Control Interno

CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Control Interno.- El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos, como son: Verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, fomentar la eficiencia de las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa.	Plan de organización	Estructura	¿El plan de organización de la Cooperativa La Merced Ltda., es deficiente?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios
	Verificar la exactitud	Análisis económico	¿La cooperativa “La Merced” Ltda., analiza con una metodología que le permite con exactitud medir la capacidad de pago que tienen sus socios para otorgar un crédito?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios
	Verificar la veracidad	Calificación adecuada	¿La cooperativa califica con veracidad a los socios, para que puedan acceder a un crédito?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios
	Eficiencia	Personal	¿La COAC “La Merced” Ltda., en el área de crédito dispone de un personal eficiente?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios
	Políticas administrativas	Manual de políticas	¿Las Políticas administrativas de la Cooperativa La Merced Ltda., son cumplidas a cabalidad? ¿El sistema de Control Interno que aplica la Cooperativa “La Merced” Ltda., es eficiente?	Encuesta a través de un cuestionario al gerente y funcionarios

Tabla N° 05: Operacionalización de variable independiente.

Elaborador por: López Daniela (2014), a partir del análisis del contexto del problema.

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.6.1 Plan para la recolección de la información:

La construcción de instrumentos para la recolección de información sobre las políticas crediticias ineficientes y el índice de morosidad de la Cartera de crédito en la Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., se realizó mediante un proceso adecuado de investigación y adicionalmente se contó con el conocimiento de diversos actores que colaboraran a la elaboración de la encuesta. Los mismos que permite el logro de los objetivos planteados.

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.

Los sujetos a ser investigados son: la unidad Administrativa; la unidad de vigilancia, que tienen como función gestionar el área contable-financiera de la empresa; la unidad de cobranzas que se encarga de todo lo relacionado a recuperación de cartera; la unidad de créditos que analiza y coloca cartera; y, también son los encargados del otorgamiento de los créditos y al gerente quien se encarga de tomar las decisiones en mejora de la Cooperativa.

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

La presente investigación cuenta con una encuesta.

Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación. Para ejecutar las encuestas se desarrollo dos cuestionarios guía.

Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

3.6.2 Observación

Herrera. (2008), afirma:

La observación es una técnica que está en poner atención a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones. **(pág. 125).**

De lo mencionado anteriormente la observación nos ayudará a obtener información de manera directa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.” de las causas posibles para que la cooperativa tenga un índice de morosidad tan alto.

3.6.3 Encuesta

“Técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso de un cuestionario de preguntas. Se utiliza en la investigación cuantitativa” (Herrera et al. 2008).

El cuestionario aplicar será preguntas estructuradas y semiestructuradas que facilitarán al entrevistado y entrevistador a obtener información del problema de estudio en la Cooperativa.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez que se haya aplicado las entrevistas correspondientes para el procesamiento y el análisis de información del proyecto de investigación se procederá de la siguiente manera:

- Revisión crítica de la información requerida.
- Revisar las encuesta
- Repetir la información en ciertos casos
- Tabular los datos.
- Elaborar los cuadros.
- Elaborar los gráficos.

Elaborar los análisis y conclusiones e interpretación de los datos obtenidos para comprobar o rechazar la hipótesis, de esta manera se toma decisiones para la solución del problema objeto de estudio, con refuerzo del marco teórico

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE RESULTADOS

Luego de haber concluido con la etapa de recolección de información mediante encuestas (ANEXO 01) se ha procedido a analizar dicha información.

Es importante mencionar que las encuestas fueron aplicadas al personal administrativo y/o empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., ubicada en la ciudad de Ambato, la misma que fue realizada mediante un cuestionario estructurado de 10 preguntas en las que incluye a las dos variables de estudio, con el fin de obtener información confiable para la investigación.

Una vez analizado y tabulación los datos, obtuvimos los siguientes resultados.

4.2 INTERPRETACION DE DATOS

PREGUNTA N° 1

¿Cuál es el rango de tiempo en que los socios pagan los créditos?

Opciones	frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia Acum porcentual
1.1.Menos de un año - 1 año	1	6,7%	6,7%
1.2. 2años – 4años	11	73,3%	80,0%
1.3. 5 años – 7años	3	20,0%	100,0%
1.4. 8 años – 10 años	0	0,0	100,0
TOTAL	15	100,0	

Tabla 6: Tiempo de pago de los créditos

Elaborado: López Daniela (2014).

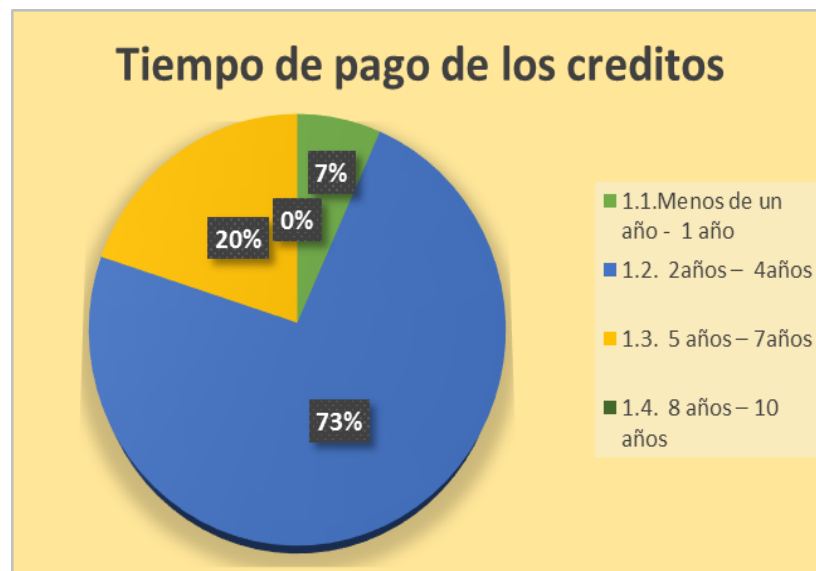


Gráfico 1: Tiempo de pago de los créditos

Fuente: Tabla N° 6

Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 11 que representan el 73,3 % manifestaron que los socios pagan los créditos en un plazo de 2 a 4 años y 3 personas que representan un 20,0 % supieron decir que hay créditos que son recaudados de entre 5 y 7 años.

INTERPRETACIÓN

En base a las respuestas obtenidas se observa claramente que la mayoría de los socios cancelan sus créditos en un plazo de 4 años que representa un 73,3%, por lo que se concluye que casi la mayoría de los créditos no están bien colocados ya que se pagan en un plazo mayor a 4 años, y en ocasiones hay créditos que exceden los 8 años de pago, lo que ocasionan que la empresa se estese quedando sin liquides, por lo que su rentabilidad se ve afectada.

PREGUNTA N° 2

¿La calificación de riesgos de créditos de la Cooperativa la Merced Ltda., está en un nivel bajo?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
2.1. Si	0	0,0%	0,0%
2.2. Desconocen	4	26,7%	26,7%
2.3. No	11	73,3%	100,0%
TOTAL	15	100,0 %	

Tabla 7: Nivel de calificación de los créditos

Elaborado: López Daniela (2014).

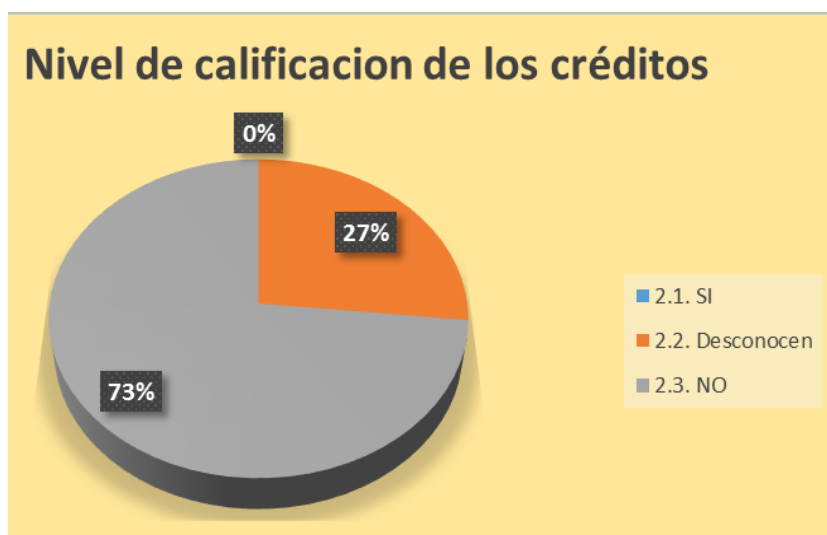


Gráfico 2: Nivel de calificación de los créditos.

Fuente: Tabla N° 7

Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 11 que representan el 73,3% manifestaron que la cooperativa sí maneja una calificación del nivel de riesgo de crédito alto y 4 personas que representan un 26,7% supieron manifestar que desconocen qué nivel de riesgo crediticio maneja la cooperativa actualmente.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al gerente, personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que la cooperativa no le pone mayor empeño en disminuir su nivel de riesgo crediticio, ya que no se han aplicado políticas, procesos o algunos correctivos para disminuir el riesgo, esto se refleja en que el 73% de las personas supieron manifestar que la empresa cuenta con un nivel de riesgo alto, lo que se puede concluir que la cooperativa se encuentra con un riesgo crediticio significativo que afectaría a la rentabilidad de la misma, esto es a causa de que los encargados de realizar la calificación a los sujetos de créditos no cumplen con todas las disposiciones y reglamentos implantados por la cooperativa.

PREGUNTA N° 3

¿En qué tipo de créditos los socios tienen una mayor morosidad?

Respuestas	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
3.1. Consumo	6	40,0%	40,0%
3.2.Vivienda	4	26,7%	66,7%
3.3. Microempresa	5	33,3%	100,0%
TOTAL	15	100%	

Tabla 8: Tipos de créditos con mayor morosidad

Elaborado: López Daniela (2014).

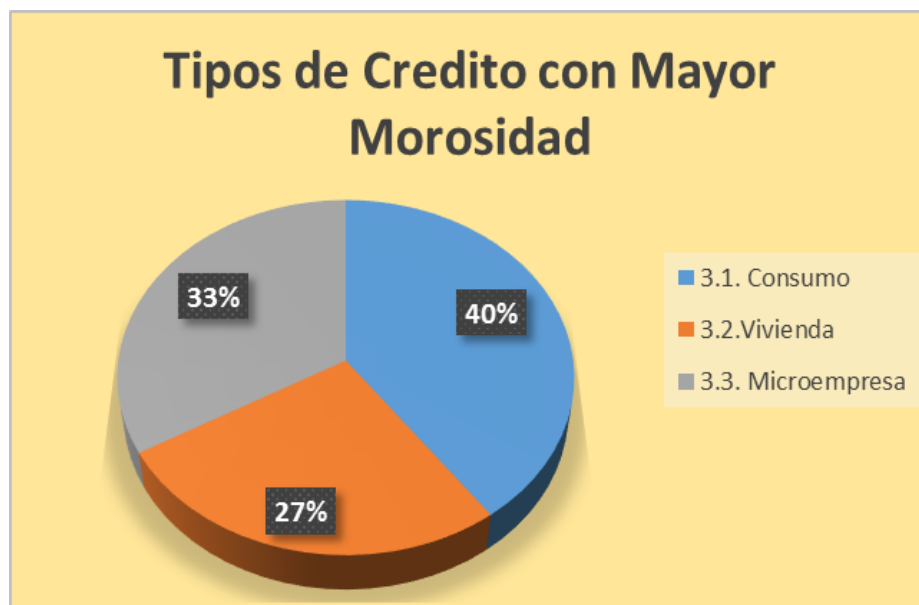


Gráfico 3: Tipos de créditos con mayor morosidad

Fuente: Tabla N° 8

Elaborado: López Daniela.

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 6 que representan el 40% manifestaron que en los créditos de consumo son en los cuales se concentra la mayor morosidad y 5 persona que representan un 33,3 % manifestaron que son los créditos de microempresa donde se encuentra un nivel alto de morosidad, por otro lado 4 de las 15 personas encuestados que representan en un 26,7% supieron manifestar que son los créditos de vivienda donde se concentran una alta morosidad.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que en los créditos que existe mayor morosidad son en los créditos de consumo, esto se debe a que la cooperativa otorga más este tipo de crédito, y por otra parte el crédito microempresarial también se encuentra con un índice de morosidad alto, por lo que la cooperativa se enfoca más a otorgan créditos a este tipo de microempresarios, por este motivo los encargados de otorgar créditos deberían tomar más atención en estos tipos de créditos, para de esta manera reducir los índices de morosidad.

PREGUNTA N° 4

¿Qué nivel de riesgos crediticios maneja la COAC “La Merced” Ltda. ?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
4.1. Alto	8	53,3%	53,3%
4.2. Medio	7	46,7%	100,0%
4.3. Bajo	0	0,0%	100,0%
TOTAL	15	100,0	

Tabla 9: Nivel de riesgo crediticio
Elaborado: López Daniela (2014).

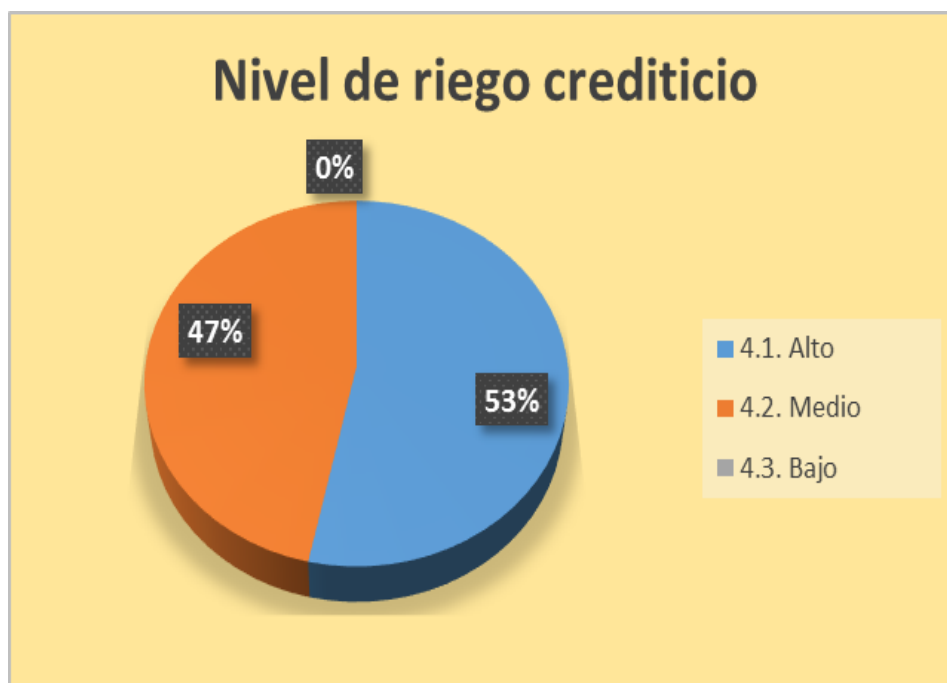


Gráfico 4: Nivel de riesgo crediticio
Fuente: Tabla N° 9
Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 8 que representan el 53,3 % manifestaron que la cooperativa maneja un nivel del riesgo alto y 7 personas que representan un 46,7 % supieron expresar que la empresa maneja un nivel de riesgo medio.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al gerente, personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que la cooperativa, refleja en que un 53,3% de las personas supieron manifestar que la empresa cuenta con un nivel de riesgo alto, lo que se puede concluir que la cooperativa se encuentra con un riesgo crediticio muy representativo que afecta a la rentabilidad de la cooperativa, esto se debe a que el personal y todos sus directivos no le pone mayor empeño en disminuir su nivel de riesgo, ya que no se han aplicado políticas, reglamentos, procesos o algunos correctivos que ayuden a disminuir dicho riesgo.

PREGUNTA N° 5

¿El plan de organización de la Cooperativa “La Merced” Ltda., es deficiente?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
5.1. Si	10	66,7%	66,7%
5.2. Desconocen	3	20,0%	86,7%
5.3. No	2	13,3%	100,0%
TOTAL	15	100	

Tabla 10: Plan organizacional
Elaborado: López Daniela (2014).



Gráfico 5: Plan organizacional
Fuente: Tabla N° 10
Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 2 que representa apenas el 13,3 % manifestó que la cooperativa no cuenta con un plan organizacional deficiente, 3 personas que representan el 20 % manifestó que desconocen si el plan organizacional con el que cuenta la cooperativa es deficiente o no, mientras que 10 personas que representan el 66,7% manifestaron que el plan organizacional de la cooperativa si se encuentra deficiente.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que la cooperativa no cuenta con un plan organizacional eficiente, esto se debe a que sus directivos no reestructuran cada año su plan, de acuerdo a las necesidades que vaya adquiriendo la cooperativa.

PREGUNTA N° 6

¿La cooperativa “La Merced” Ltda., analiza con una metodología que le permita con exactitud medir la capacidad de pago que tienen sus socios para otorgar un crédito?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
6.1. Si	5	33,3,0%	33.3%
6.2. No	10	66,7o%	100%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 11: Capacidad de pago de los socios

Elaborado: López Daniela (2014).

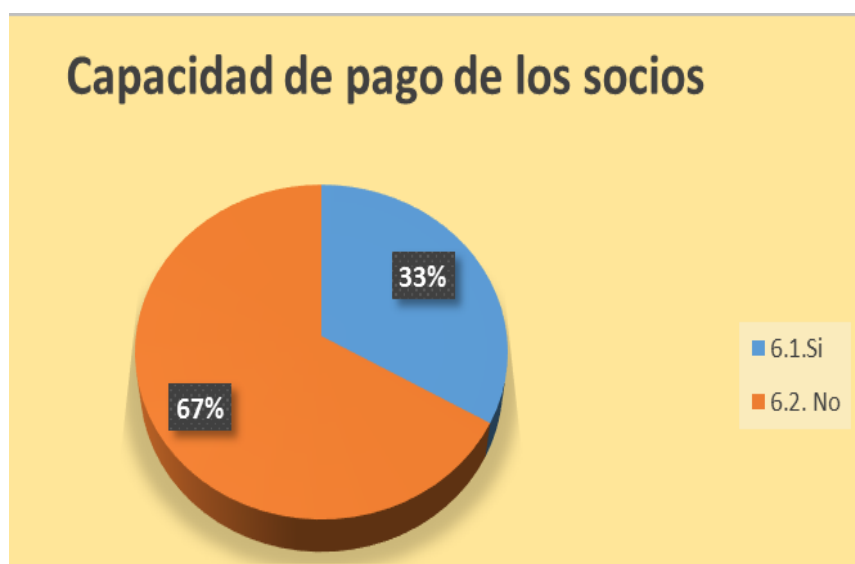


Gráfico 6: Capacidad de pago de los socios

Fuente: Tabla N° 11

Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 10 que representan el 66,7 % manifestaron que la cooperativa no aplica a sus socios, una metodología que le ayuda a medir con exactitud la capacidad de pago que tengan los mismo para poderles otorgar un crédito y 5 personas que representan un 33,3 % expresaron que si se aplica dicha metodología a sus socios para saber su capacidad de pago.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que en un 66,7% del personal no maneja de manera adecuada la calificación de los socios para poder otorgarles un crédito, por lo que ocasiona que se den créditos a personas que no tengan la capacidad suficiente para el pago de dichos créditos, esto se debe a que la cooperativa no cuenta con una metodología eficiente que le permita saber con exactitud si dichos sujetos de créditos serán capaces de cubrir la deuda que van adquirir.

PREGUNTA N° 7

¿La cooperativa califica con veracidad a los socios, para que puedan acceder a un crédito?

Opciones	frecuencia	frecuencia porcentual	frecuencia acumulada porcentual
7.1. Si	5	33,3%	33,3%
7.2.No	10	66,7%	100%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 12: Calificación a los socios

Elaborado: López Daniela (2014).



Gráfico 7: Calificación a los socios

Fuente: Tabla N° 12

Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 10 que representa el 66,7% manifestaron que la cooperativa no califica con veracidad a sus socios, para poder otorgarles un crédito y 5 personas que representan un 33,3% expresaron que si son calificados a los socios con veracidad en el momento de otorgarles un crédito.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que en un 66,7% casi siempre los socios son calificados con veracidad al momento de que van acceder a un crédito, esto se debe ya sea por evadir obligaciones o no cumplirlas correctamente, o a su vez no se aplica correctamente los procedimientos o pasos establecidos por la cooperativa para otorgar los créditos.

PREGUNTA N° 8

¿La COAC “La Merced” Ltda., en el área de crédito y cobranzas dispone con un tipo de personal eficiente?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
8.1. Si	2	13,3%	13,3%
8.2. Desconocen	3	20,0%	33,3%
8.3. No	10	66,7%	100,0%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 13: Tipo de personal
Elaborado: López Daniela (2014).

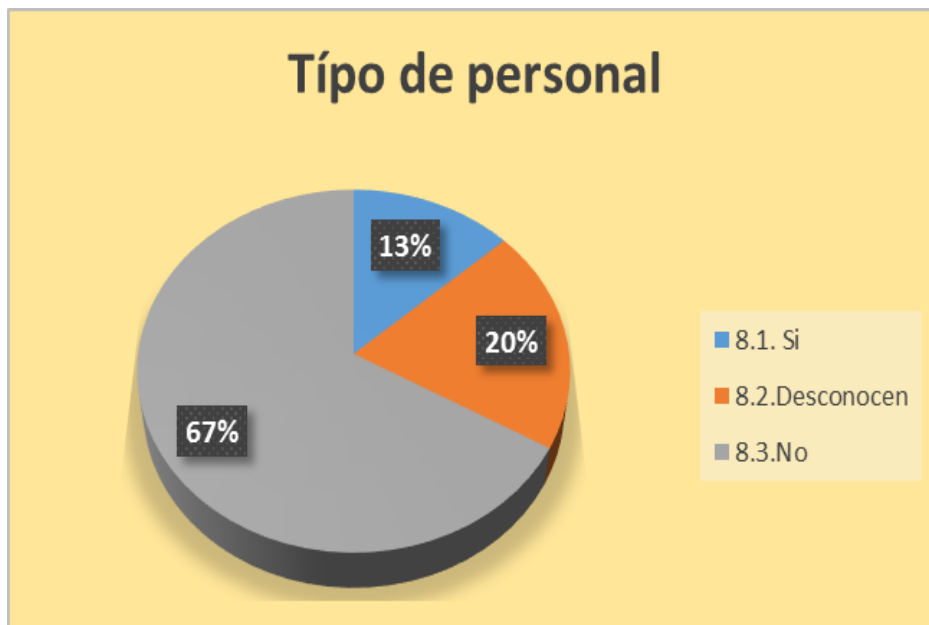


Gráfico 8: Tipo de personal
Fuente: Tabla N° 13
Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 10 que representan el 66,7% manifestaron que la cooperativa en el área de crédito y cobranzas no cuenta con un personal capacitado para cumplir estas funciones, y 3 personas que representan un 20,0% expresaron que desconocen qué tipo de personal se encuentra en el departamentos de crédito y que en un 13,3% manifestaron que el personal es eficiente.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que en un 67% del personal que labora en el área de crédito y cobranzas, no se encuentra lo suficientemente capacitado para cumplir con las obligaciones que así su cargo los exige y esto se debe a que no existen las suficientes capacitaciones al personal, ya que por lo menos una vez al mes se deberían dictar cursos en las áreas más débiles que posea la cooperativa.

PREGUNTA N° 9

¿Las Políticas administrativas de la Cooperativa La Merced Ltda., son cumplidas a cabalidad?

Opciones	frecuencia	frecuencia porcentual	frecuencia acumulada porcentual
9.1.Siempre	6	40%	40%
9.2.Algunas veces	9	60%	100%
9.3. Nunca	0	0%	100%
TOTAL	15	100%	

Tabla 14: Políticas Administrativas
Elaborado: López Daniela (2014).

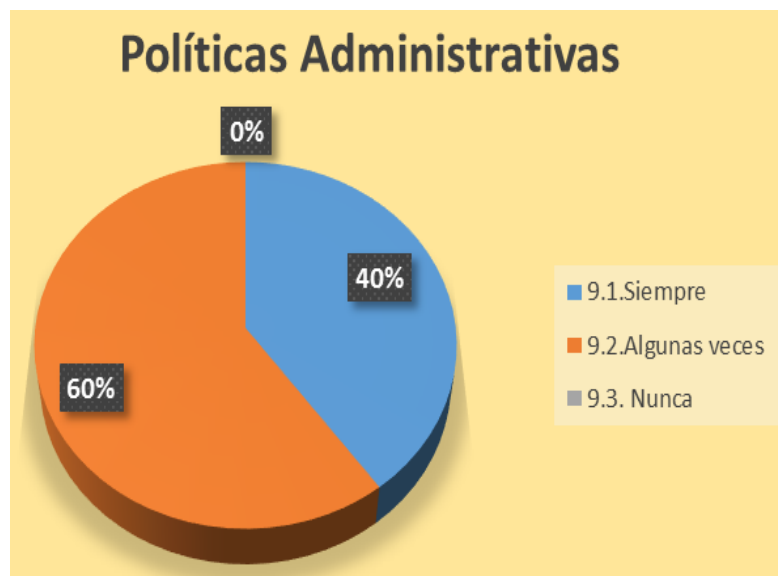


Gráfico 9: Políticas Administrativas
Fuente: Tabla N° 14
Elaborado: López Daniela (2014).

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 9 que representan el 60 % manifestaron que solo algunas veces cumplen a cabalidad con las políticas administrativas que posee la cooperativa y 6 personas que representan un 40% expresaron que en siempre se cumplen al pie de la letra las políticas administrativas.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que en un 60% las políticas administrativas se cumplen solo algunas veces, dichas políticas son establecidas por la cooperativa, la falta de cumplimiento de las políticas, se debe a que no todo el personal conoce por completo todas las políticas que posee la cooperativa, lo que ocasiona que no todas las políticas administrativas se apliquen de acuerdo a lo que establece la cooperativa. La cooperativa para que las políticas administrativas sean aplicadas y cumplidas a cabalidad debería ser difundida a todo el personal de manera oportuna.

PREGUNTA N° 10

¿El sistema de Control Interno que aplica la Cooperativa La Merced Ltda., es eficiente?

Opciones	frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
10.1. Si	1	6,7%	6,7%
10.2. Desconocen	2	13,3%	20,0%
10.3. No	12	80,0%	100,0%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 15: Control Interno
Elaborado: López Daniela (2014).

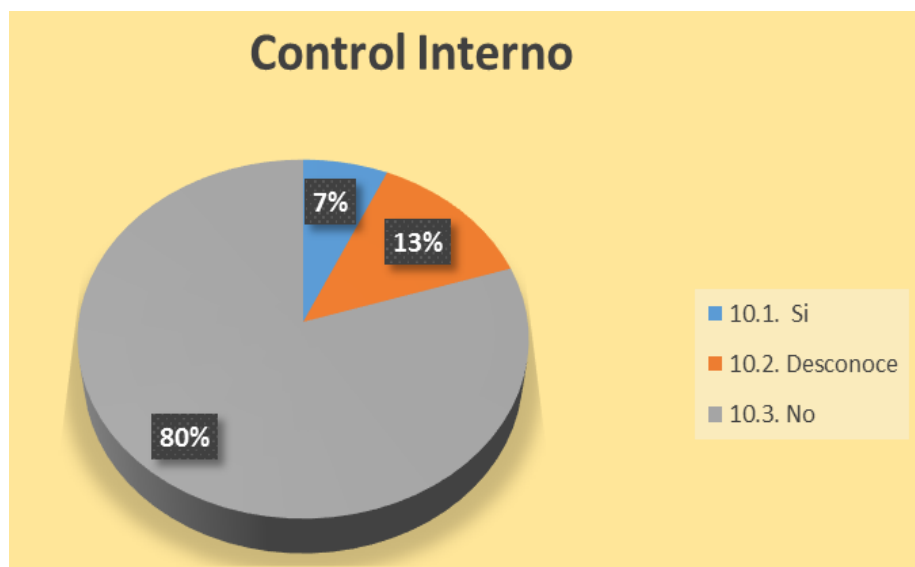


Gráfico 10: Control Interno
Fuente: Tabla N° 6
Elaborado: López Daniela (2014)

ANÁLISIS

De las 15 personas a las cuales se les aplicó la encuesta, 12 que representa el 80,0% manifestó que la cooperativa no cuenta con un sistema de control interno eficiente, y 2 personas que representan un 13,3% expresaron que desconocen con qué tipo de sistema de control cuenta la cooperativa.

INTERPRETACIÓN

Las encuestas aplicadas al personal administrativo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., nos han permitido llegar a la conclusión de que en un 80,0% el sistema de control interno de la cooperativa se encuentra deficiente, esto se debe a que en el área administrativa no se ha establecido un control interno adecuado para cada uno de los departamentos de la cooperativa, ya sea por falta de conocimientos de parte del gerente de cómo establecer un control interno, o por descuido, esto a su vez ha ocasionado que no exista un control adecuado de lo que debe realizar cada departamento, ya que no existen actividades de control determinadas y un ambiente adecuado dentro de la cooperativa.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis en el presente trabajo de investigación se va a utilizar el análisis paramétrico prueba t (medias) más conocida como “T Student”.

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

Nomenclatura:

Ho: Hipótesis Nula

Hi: Hipótesis Alternativa

Ho: Hipótesis nula: El control interno NO influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., en el primer semestre del 2014.

H1: Hipótesis alternativa: El control interno SI influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., en el primer semestre del 2014.

4.2.2 Nivel de significancia y regla de decisión.

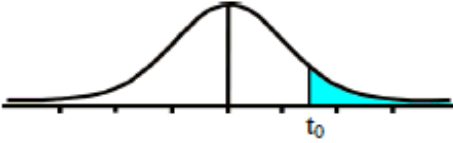
Nivel de significancia $NC = 95\%$

Error $E = 5\% = 0,05$

Grados de libertad $gl = N - 1 = 15 - 1 = 14$

Tabla t-Student

t-Student



Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982
18	0.6884	1.3304	1.7341	2.1009	2.5524	2.8784
19	0.6876	1.3277	1.7291	2.0930	2.5395	2.8609
20	0.6870	1.3253	1.7247	2.0860	2.5280	2.8453

Tabla N° 16: Tabla t-Student

Fuente: (LLorente, Marín, & Torra, 2005)

Con un error (E) del 5% y a un grado de libertad de libertad (gl) de 14, el valor buscado en la tabla t Student es de ± 1.7613

Regla de decisión

Si $t_{calculada} > t_{\alpha}$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

$$\pm 3,7310 > \pm 1,7613 \quad \text{Cumple con la condición}$$

4.2.3 Estimador estadístico

$$t = \frac{\bar{u} - u_0}{\frac{s}{\sqrt{N}}}$$

Donde:

\bar{u} = media poblacional

s= desviación estándar

u_0 = valor cualquiera

N=15

4.2.4 Calculo de T-Student

Para determinar los datos necesarios para aplicar el estimador estadístico utilizaremos las preguntas N°: 2, 5, 6, 7, 8 y 10 de la encuesta aplicada, así tenemos:

PREGUNTA N° 2 ¿La calificación de riesgos de créditos de la Cooperativa la Merced Ltda., está en un nivel Bajo?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
2.1. Si	0	0,0%	0,0%
2.2. Desconocen	4	26,7%	26,7%
2.3. No	11	73,3%	100,0%
TOTAL	15	100,0 %	

Tabla 7: Nivel de calificación de los créditos
Elaborado: López Daniela (2014).

PREGUNTA N° 5 ¿El plan de organización de la Cooperativa “La Merced” Ltda., es deficiente?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
5.1. Si	10	66,7%	66,7%
5.2. Desconocen	3	20,0%	86,7%
5.3. No	2	13,3%	100,0%
TOTAL	15	100	

Tabla 10: Plan organizacional
Elaborado: López Daniela (2014).

PREGUNTA N°6 ¿La cooperativa “La Merced” Ltda., analiza con una metodología que le permita con exactitud medir la capacidad de pago que tienen sus socios para otorgar un crédito?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
6.1. Si	5	33,3,0%	33.3%
6.2. No	10	66,7o%	100%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 11: Capacidad de pago de los socios
Elaborado: López Daniela (2014).

PREGUNTA N°7 ¿La cooperativa califica con veracidad a los socios, para que puedan acceder a un crédito?

Opciones	frecuencia	frecuencia porcentual	frecuencia acumulada porcentual
7.1. Si	5	33,3%	33,3%
7.2.No	10	66,7%	100%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 12: Calificación a los socios
Elaborado: López Daniela (2014).

PREGUNTA N°8 ¿La COAC “La Merced” Ltda., en el área de crédito dispone con un tipo de personal eficiente?

Opciones	Frecuencia	Frecuencia porcentual	Frecuencia acumulada porcentual
8.1. Si	2	13,3%	13,3%
8.2. Desconocen	3	20,0%	33,3%
8.3. No	10	66,7%	100,0%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 13: Tipo de personal

Elaborado: López Daniela (2014).

PREGUNTA N° 10.- ¿El sistema de Control Interno que aplica la Cooperativa La Merced Ltda., es eficiente?

Opciones	frecuencia	Frecuencia %	Frecuencia acumulada %
10.1. Si	1	6,7%	6,7%
10.2. Desconocen	2	13,3%	20,0%
10.3. No	12	80,0%	100,0%
TOTAL	15	100,0%	

Tabla 15: Control Interno

Elaborado: López Daniela (2014).

Tabla de cálculo

Se evalúa la hipótesis nula con las respuestas de NO, se obtiene la media de las respuestas negativas de la siguiente tabla:

Preguntas N°	Respuestas			
	SI	NO	DESCONOCEN	TOTAL
2		11	4	15
5	10	2	3	15
6	5	10		15
7	5	10		15
8	2	10	3	15
10	1	12	2	15
6	23	55	12	90

Tabla 17: Tabla de frecuencia de preguntas
Elaborado: López Daniela.

Formula y cálculo de la media

$$\bar{u} = \frac{\sum x}{N} = \frac{55}{6} = 9,17$$

Formula y cálculo de la desviación estándar

$$s = \sqrt{\frac{\sum (xi - \bar{u})^2}{N}} = \sqrt{\frac{\sum 64,83}{6}} = 3,2872$$

Valor cualquiera

$$u_0 = 6$$

Población

$$N = 15$$

$$t = \frac{\bar{u} - u_0}{\frac{s}{\sqrt{N}}}$$

$$t = \frac{9,17 - 6}{\frac{3,2872}{\sqrt{15}}} = 3,7310$$

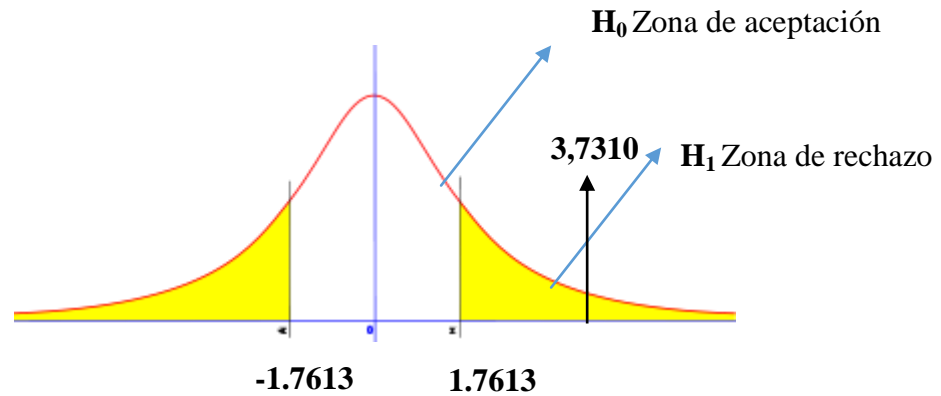


Gráfico 11: Distribución T
Elaborado por: López Daniela.

Conclusión de la hipótesis

El valor calculado de $t = 3,7310$ es mayor que el valor de la tabla $t = 1,7613$, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir si existe diferencia significativa, se confirma que el deficiente control interno SI influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., de la ciudad de Ambato.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez que se ha recogido información a través de la encuesta aplicada a los directivos y empleados del departamento de crédito de la Cooperativa, se ha llegado a obtener las conclusiones y recomendaciones que se detallan a continuación.

5.1 Conclusiones

- ✓ El Control Interno que opera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., no es el adecuado para controlar la morosidad ya que los créditos se recuperan en un mayor porcentaje de 2 a 4 años, y quedan un porcentaje significativo de entre 5 y 7 años.
- ✓ Los créditos con un alto porcentaje de tiempo de recuperación son los de consumo y vivienda lo cual disminuye la liquidez y operatividad de la Cooperativa.
- ✓ Las políticas administrativas que manan de los organismos de administración y gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., no son cumplidas a cabalidad por el nivel operativo, por falta de un control al proceso crediticio que es el giro del negocio de la cooperativa.
- ✓ La metodología con la que se mide al sujeto de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., es poco eficiente, por lo que se maneja un alto índice de morosidad.

- ✓ El sistema de control interno a las operaciones crediticias es muy deficiente, siendo vulnerables al cumplimiento, seguimiento y control generando un alto índice de morosidad.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Implementación de un sistema de control interno que permita mejorar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., debe implementar estrategias que minimicen el riesgo y el tiempo de recuperación en los créditos de consumo y vivienda.
- ✓ Generación de políticas crediticias que cubran las necesidades operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., y permitan realizar un control y seguimiento del manejo de los créditos a otorgar.
- ✓ Aplicación de un modelo de calificación del sujeto de crédito que le permita constatar la información, realizando inspecciones in situ que permitan calidad y tener una información confiable.
- ✓ Generación de un modelo de control interno que permitan manejar índices de morosidad bajos y permitan manejar una liquidez aceptable.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Tema

Modelo de Control Interno a las operaciones crediticias, que permitan manejar índices bajos de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.

6.2 Datos Informativos

Empresa.- Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., de la ciudad de Ambato.

Responsable.- López Chimborazo Daniela Cristina

Beneficiarios.- Socios, directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.

Tiempo estimado para la ejecución.- 12 meses

Costo total de la propuesta.- El valor del costo de la propuesta se detalla a continuación:

Recurso Humano	150
Recurso Técnico	200
Recursos Materiales	100
Varios	50
Total	500

Tabla 18: Detalle de Recursos Económicos.

Elaborado: López Daniela.

6.3 Antecedentes

En la tesis de la señorita Ing. Verónica del Roció Rivas Narvárez tema “INCIDENCIA DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZAS CON RESPECTO A LA MOROSIDAD DE LOS CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC-AIET LTDA.” DEL AÑO 2005, que reposa en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la UTA, siendo sus conclusiones y recomendaciones las siguientes.

Conclusiones:

- El sistema cooperativo da créditos en los 2 últimos años a un ritmo anual del 90% y se aplica por su continuo cambio de actitud frente al ahorrista como factor clave para el crecimiento sostenible, al considerarlo sujeto de crédito y valor potencial productivo de las familias campesinas.
- Del análisis efectuado en esta investigación se puede resumir que existen un sin número de problemas que ocasionan la morosidad de los créditos, entre la cual se puede mencionar que el factor que posee mayor incidencia es de tipo interno.
- El factor interno se debe a la falta de análisis del socio por parte de los miembros del departamento de crédito de la cooperativa, ya que se puede determinar una serie de falencias como un inadecuado control en el proceso de análisis concesión y recuperación de los créditos ya que muchas de las

ocasiones los oficiales de crédito no cumplen las políticas establecidas por la institución.

- Existen además un inadecuado análisis por parte del departamento de crédito, ya que no establecen controles antes, durante y después del proceso de crédito.

Recomendaciones:

- La cooperativa debería implantar una capacitación oportuna y permanente al personal del departamento de crédito en lo concerniente al procesos de análisis, concesión y recuperación de los créditos para de esta manera reducir el riesgo de préstamos mal otorgados y cumplir con los objetivos establecidos, leyes y reglamentos y disposiciones a estas sometidas.
- Por lo que la cooperativa deberá asignar a cada oficial de Crédito la total de la responsabilidad con lo referente a la concesión así como a la oportuna recuperación de los préstamos por el concedido, ya que de esta manera permitirá determinar un factor, de evaluación en el cumplimiento de sus funciones encomendadas.
- Además la cooperativa debería efectuar cursos de cooperativismo antes y durante el proceso de crédito para que el socio tome conciencia de su obligación y de esta manera conozca qué tipos de inconvenientes o sanciones puede tener por causa del incumplimiento del pago de una cuota vencida.

- Así mismo la cooperativa debería dar mayor énfasis al control y evaluación de su cartera vencida, como un elemento clave que permitirán mejorar y mantener un nivel aceptable de rentabilidad y baja morosidad.

El antecedente anteriormente se tomó como referencia, debido a que el trabajo se trata también de cómo influyen las políticas de crédito deficientes que posee la cooperativa en el nivel alto de morosidad, ya que no toman en cuenta los controles que se deben llevar antes, durante y después del proceso de crédito.

Efectuado el análisis de la presente investigación se ha llegado a evidenciar que el control interno incide en las operaciones crediticias por lo que fue necesario la implementación de un Sistema de Control Interno, que permita evaluar los índices de morosidad, este sistema le ayudara a la cooperativa a verificar la existencia de políticas administrativas adecuadas y su cumplimiento, a manejar modelos adecuados que le permitan la correcta calificación de los sujetos de crédito y finalmente a manejar índices de morosidad bajos.

6.4 Justificación

En el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., no dispone de un adecuado Control Interno, por lo que causa que los créditos no puedan ser recuperados en el tiempo establecido, por lo que se ve necesario la reestructuración del Sistema de Control Interno, tendiendo a mejorar los resultados en la recuperación de la cartera, con eficiencia, eficacia y veracidad. Debido al deficiente Sistema de Control Interno que maneja la cooperativa, afecta

al cumplimiento de las políticas administrativas y procedimientos motivo por el cual el Sistema va a ser mejorado, de tal manera que le permita a la misma llegar al cumplimiento de sus políticas, para que de esta manera la cooperativa pueda manejar índices de morosidad bajos y que le permita mejor su liquidez.

El sistema de control interno es el sistema central de una empresa, ya que abarca toda la organización, sirve de medio de comunicación, y está diseñado para hacer frente a las necesidades de las empresas, influye mucho más que el sistema contable como: ambiente de control, control de calidad, políticas de crédito, actividades de control, por lo que es necesario la implantación de un adecuado sistema de control ya que de esta manera la Cooperativa podrá ser más competitiva, ofertando productos financieros de calidad y convirtiéndose en un modelo a seguir para las demás entidades del resto del país.

Además la presente propuesta se va a poder llevar a cabo debido a que se cuenta con todo el apoyo de la Cooperativa, de sus colaboradores, quienes están con las puertas abiertas para otorgar la información que sea necesaria, para poder llevar a cabo las aplicaciones de la propuesta que va a ser planteada.

6.5 Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo de Control Interno para las operaciones crediticias y permitan controlar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.

Objetivos Específicos

- Establecer las necesidades operativas para controlar la morosidad, realizando un estudio, para mejorar el control interno en el área crediticia.
- Determinar estrategias para diseñar el modelo de control Interno a las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.
- Desarrollar el modelo de control interno para las operaciones crediticias.
- Estructurar un instructivo para la aplicación del modelo de control interno para las operaciones crediticias.

6.6 Marco Teórico

6.6.1 Modelo de Control Interno

En el libro “Manual práctico de auditoria” escrito por (Madariaga, 2004) indica que:

El control interno comprende << el plan de organización y todos los métodos de medidas coordinadas , adoptadas de una empresa para salvaguardar sus bienes , comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia y estimular el seguimiento de los métodos establecidos por la dirección>>. (pág. 65)

Por otra parte Madariaga J. (2004) menciona que:

Como se deduce de la definición, podemos señalar como objetivo del control interno:

- a) Salvaguardar los bienes de la empresa evitando las pérdidas por fraude o por negligencia;
- b) Comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son usados por la dirección para tomar decisiones;
- c) Promover la eficiencia de la explotación;
- d) Incitar el seguimiento de las prácticas emitidas por la gerencia.

Como se puede observar, los objetivos no solo se refieren a temas financieros, contables y a la custodia de los activos, sino que incluye controles destinados a mejorar de eficiencia operativa, y asegurar el cumplimiento de las políticas de la organización.(pág. 67)

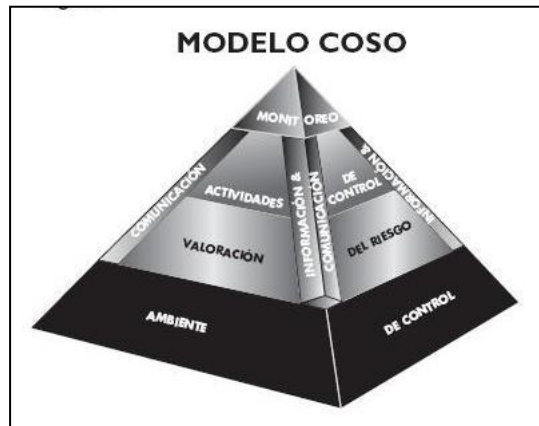


Gráfico 12: Modelo coso

Fuente: Adaptación de los

En el libro “Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral” escrito por Luna, (1998) indica que el primer componente del control interno es:

El Ambiente de Control.- que significa la actividad global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos y segregación de funciones. (pág. 174)

Por otra parte Fonseca (2011) indica que el Ambiente de Control es:

Es el primer componente del COSO y es reconocido como el más importante por ser el “tono en la cumbre” de la organización. La atmósfera interior de “lo de arriba” ejerce gran influencia en la conciencia de control de “los de arriba”, por lo que ejerce gran influencia en la conciencia de control de “los de abajo”, por lo que represente el ambiente apropiado para que los empleados desarrollen con efectividad las actividades de control que les han sido confiados. Para otros, el ambiente de control es una membrada invisible que envuelve a toda la

organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos, comprenden; y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. En consecuencia, el ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos. Un ambiente control fuerte es la mejor señal que podría brindar una entidad hacia el exterior, debido a que es una poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir, respetar las leyes, regulaciones, y normas internas dictadas por la entidad. Sus características más destacadas son:

- El ambiente de control ejerce influencia en el diseño de las actividades y en la determinación de sus objetivos y evaluaciones del riesgo, al igual que tiene repercusión en el resto de componentes de la estructura de control interno. También, la influencia se extiende a los sistemas y su funcionamiento;
- La cultura organizacional influye en el ambiente de control, es decir, se extiende a la conciencia del personal para realizar el control;
- As entidades que disponen de un control interno eficaz se esfuerza por disponer de personal competente y calificado, a quienes inculcan el sentido de integridad y conciencia sobre el control, estableciendo una actitud positiva desde el nivel más alto de la organización; y.
- El ambiente de control establece políticas y procedimientos, haciendo hincapié en los valores compartidos y en el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización.

En el ambiente de control, es posible distinguir los factores estructurados de la organización; un esquema orgánico acompañado por la asignación de autoridades y responsabilidades; una efectiva segregación de funciones, comúnmente, reflejada en el sistema de autorización de las operaciones; en los manuales de funciones, y manuales de procedimientos operacionales; e, en las políticas y procedimientos para la administración del personal. También, en el ambiente de control concurren, tales como; filosofía y el estilo de operaciones; experiencia de vida; y, el fomento de un clima ético en el negocio, más allá del simple respeto de la ley.

La implementación de un ambiente de control fuerte para el desarrollo de las operaciones, dependerá siempre de la manera como la junta de directores, el director ejecutivo, y la gerencia adoptan la decisión de diseñar; implementar y mejorarlo mediante su evaluación continua o periódica en el tiempo.

1) Integridad y Valores Éticos.- la integridad y los valores éticos son esenciales dentro del ambiente de control de la organización, debido a que estos factores se refieren a la calidad de las personas que mantienen principios sólidos y tienen una actitud proactiva y correcta en las decisiones que adoptan. Como diría José Ingenieros, los valores no son virtudes de catálogo, sino moralidad viva (no son lienzos para adornar las paredes de la oficina del jefe; el agregado es nuestro). La gerencia podría decir mucho acerca de la integridad y los valores éticos en la organización, y de sus compromisos que podría reflejarse en sus expresiones, cuya fortaleza dependerá de las acciones que adopte en el día a día.

2) Filosofía y el estilo en las operaciones.- la filosofía y el estilo en las operaciones reflejan, principalmente, el modo de actuar del director ejecutivo y de los gerentes, en torno al manejo de la organización y sobre todo, de su información financiera. El estilo en las operaciones, podría ser prudente o conservador en la realización de las operaciones, en tanto que en otros casos dicho estilo podría ser considerado agresivo.

3) Competencia del personal.- Los objetivos en la organización no podrían lograr sí, no existen un ambiente de control que reconozca el conocimiento, las calificaciones y habilidades de las personas para ejecutar las actividades rutinarias en el día a día. Un ambiente de control fuerte, debe permitir a la gerencia fijar las competencias básicas del personal para llevar a cabo las actividades, y desarrollar las acciones de entrenamiento que considere pertinente para ayudar a los empleados a mejorar sus habilidades y destrezas. El ambiente de control de una organización podría ser severamente afectado si, un número importante de puestos claves son desempeñados por personas que no reúnen las habilidades y calificaciones necesarias, en cuyo caso, la gerencia debería evaluar este riesgo en forma permanente, sobre todo, cuando existen empleados que han sido encargados de realizar trabajos específicos, pero, que no reúnen las habilidades, entrenamiento o la inteligencia requeridas. (pág. 51, 52, 53, y 67).

En la presente propuesta es importante mencionar que el ambiente de control es de fundamental importancia ya que es la que se encarga de controlar los demás componentes, a su vez es de mayor importancia porque es la base para organizar toda la empresa ya que abarca toda la parte administrativa de las empresas donde se controla que todas las actividades establecidas se estén cumpliendo por parte del personal, se encarga de la parte ética de todos los colaboradores de la misma.

Es importante mencionar lo que propone Fonseca O. (2011) ya indica que el segundo componente del control interno es:

La evaluación del riesgo.- El riesgo, es definido como la probabilidad de que un evento afecte a la entidad, por lo que su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos involucrados que podrían afectar el logro de los objetivos de control interno, procesamiento de las operaciones, al igual que las representaciones efectuadas por la gerencia en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. La evaluación del riesgo cumple dos roles importantes aunque, a veces, no se distinguen con claridad.

- **Primero rol.-** Esta referido a los riesgos en; i) la preparación de los estados financieros de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados. La evaluación del medioambiente ya la competencia; y ii) los riesgos en los procesos y actividades para conocer si son altos, moderados o bajos, por ejemplo la evaluación del riesgo podría enfocarse en como la organización considera la posibilidad de que puedan existir transacciones contabilizadas en los estados financieros, tal como la depreciación del activo fijo, y las provisiones para cuentas dudosa.

- **Segundo rol.-** tiene conexión con las actividades de control, en donde la probabilidad y exposición financiera ante fallas en el control interno a ser evaluado, son potenciales.

De esta manera este componente debería congregarse a cinco factores, cuyas características son las siguientes:

- **Diseño de objetivos globales.** Está representado por la visión, misión y los valores prioritarios de la organización que con la evaluación de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). Ellos permiten a la entidad fijar una estrategia corporativa global que se asienta en el plan estratégico.
- **Diseño de objetivos por actividad.** Este factor plantea que los objetivos deben estar diseñados con claridad, ser medibles y fácilmente comprensibles para los empleados responsables de lograrlos. Dentro de ellos, se incluye los objetivos sobre información financiera.
- **Identificación y análisis de riesgos.** Se describe como un proceso continuo en un sistema de control interno eficaz que permite identificar y analizar determinados riesgos, debido a que la entidad podría ser amenazada por factores internos y externos que afecten su desempeño o el cumplimiento de sus objetivos de control.
- **Gestión del cambio.** Comprende un conjunto de mecanismos que permiten prever, identificar y reaccionar ante los acontecimientos y actividades rutinarias que influyen en el logro de los objetivos globales o específicos, y podrían afectar a la entidad.
- **Riesgo de fraude.** Evalúa la probabilidad de existencia de un error material debido al fraude, cuando los riesgos para lograr el objetivo del control interno sobre la información financiera con evaluados.

Diseño de objetivos globales y por actividades.- los objetivos globales de una organización están representados por la misión y los valores que considera prioritarios. Estos elementos adecuadamente estructurados conducen al diseño de la estrategia global del negocio, articulada en el plan estratégico de mediano plazo (excede los dos periodos) que desarrolla la priorización de sus actividades en el nivel global se encuentran integrados en objetivos específicos, diseñados para las diversas actividades que desarrolla la entidad, tales como: ventas, marketing, y producción, que incluyen metas que representan la expresión cuantificada de los objetivos y están directamente relacionadas con las actividades.

La categorización de los objetivos en la evaluación del riesgo podría agruparse de la siguiente forma:

- * **Objetivos de operaciones.-** están relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones ejecutadas por la organización, incluyendo los aspectos relativos a la evaluación del desempeño y la rentabilidad, y la salvaguarda de recursos contra posibles pérdidas. Si los objetivos no están diseñados con claridad y tienen defectos en su concepción, es probable que la organización asuma el riesgo de que los recursos se encuentren mal orientados.
- * **Objetivos de información.** Se refieren a la preparación de estados financieros confiables y a la prevención de actos de manipulación o falsificación de la información financiera. El concepto de razonabilidad de los estados financieros se apoya en un conjunto de aseveración-estándares de calidad de información – que sustentan su efectiva formulación, tales como: existencia u ocurrencia, integridad, derecho y obligaciones, valuación y presentación y revelación.
- * **Objetivos de cumplimiento.** Tienen relación con el cumplimiento de las leyes y normas a que está sujeta la organización, las que podrían estar referidas al mercado, precios, impuestos, medioambiente y otros. (pág. 77, 78, y 79).

De la evaluación se puede mencionar que es el que se encarga de la identificación y análisis de los riesgos que puede sufrir la empresa, para de esta manera establecer objetivos que le ayuden a minimizar dichos riesgos.

En el libro “Los Nuevos Conceptos del Control Interno” escrito por Linares, (1997) indica que tercer componente del control interno es:

Las actividades de control.- consisten en las políticas y los medios que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control, se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones u comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones. La salvaguarda de activos y la segregación de funciones.

Las actividades de control son las normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplen las directrices que la dirección ha establecido con el fin de controlar los riesgos. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- según el tipo de objetivo de la entidad con el que están relacionadas.
- según el tipo de operaciones
- según la fiabilidad de la información financiera o el cumplimiento de la legislación aplicable.

Aunque algunos tipos de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas. Dependiendo de las circunstancias, una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a diversas categorías. (Pág. 67)

Por otra parte Fonseca, (2011) indica que:

Documentación de las actividades de control.- Podrían existir muchas maneras de documentar los controles, como punto de partida para el inicio de la evaluación de controles. Una de ellas es la narrativa que consiste en describir los procesos y procedimientos de control utilizados en el desarrollo de las actividades. Como ejemplo, se podría tomar el proceso de facturación y cobranza., el que podría tener, salvo algunas peculiaridades propias de cada entidad. Que se ejemplifican en la siguiente narrativa que describe las actividades que se desarrollan en las áreas de facturación y cobranza en una organización.

Tipos de actividades de control

Las actividades de control por su naturaleza podrían clasificarse en controles detectivos, controles preventivos, controles naturales, controles informáticos, y

controles de gerencia, los cuales se utilizan en la ejecución de las operaciones y el desarrollo de sus tareas. Las actividades de control comprenden:

- revisión efectuadas por el director ejecutivo.
- gestión directa de funciones por actividades.
- procesos de información.
- indicadores de rendimiento.
- controles físicos.
- segregación de funciones.

Algunas de las actividades de control se encuentran enfocadas en prevenir errores (controles preventivos) en tanto que otras están diseñadas para identificar los errores después que han ocurrido las operaciones (controles detectivos). En el primer caso los controles tienen como misión anticiparse a la ocurrencia de eventos antes que sucedan, por lo que son más rentables, debido a que evitan a la organización incurrir en mayores costos por corrección o reprocesamiento, como por ejemplo, revisión de créditos otorgados, prevenir el uso de suplidores (proveedores) inaceptable, o la eliminación de activos. En el segundo caso, los controles se encargan de medir la efectividad de los controles preventivos a través de revisiones, comparaciones, evaluación de desempeño, conciliaciones, conteo físico de inventarios, y aplicación de técnicas autorizadas, lo que hace posible la detección de errores que no pudieron ser evitados al aplicar los controles preventivos.

Documentación de las actividades de control.- Podrían existir muchas maneras de documentar los controles, como punto de partida para el inicio de las evaluaciones de controles. Una de ellas es la narrativa que consiste en describir los procesos y procedimientos de control utilizados en el desarrollo de las actividades. Como ejemplo, se podría tomar el proceso de facturación y cobranza, el que podría tener, salvo algunas peculiaridades propias de cada entidad, que se ejemplifican en la siguiente narrativa que describe las actividades que se desarrollan en las áreas de facturación y cobranza en una organización. (pág. 96 - 105).

De lo anteriormente mencionado se puede manifestar que el tercer componente actividades de control, son procedimientos y políticas que posee la empresa las cuales deben ser vigiladas que se cumplan a la cabalidad posible, para poder llegar a tener un control interno eficiente, para lo cual también es indispensable disponer de la documentación que sea necesaria para controlar cada actividad.

Es importante considerar lo que dice Fonseca O. (2011) ya indica que el cuarto componente del control interno es:

Información y comunicación.- El componente información y comunicación, está conformado por los métodos y procedimientos diseñados por la organización para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones financieras que, generalmente, se muestran en una estructura formalizada denominada estados financieros. La calidad de la información financiera que

brinda el sistema de información de la organización, es una condición que podría afectar la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas y controlar con efectividad las operaciones. Del mismo modo, una efectiva comunicación proporciona a las personas un apropiado vehículo para obtener un adecuado entendimiento sobre el rol y las responsabilidades de las personas involucradas en el control interno de la información financiera. Los factores que integran según el COSO este componente son:

- **Calidad de información.**- proviene del sistema de información de la entidad (infraestructura física y hardware, software, personas, procedimientos y data), y podría afectar la capacidad de la gerencia para tomar decisiones adecuadas, con respecto a la administración y control de las actividades y sus operaciones. La calidad de la información está referida a los criterios de: contenido, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad.
- **Efectividad de las comunicaciones.**- Proporciona a los empleados la información que necesitan para el cumplimiento de sus responsabilidades de control.

En consecuencia, sería difícil para los contables preparar y presentar información financiera exacta y confiable, sin el apoyo de los sistemas computarizados, y los canales de comunicación en la organización.

De los factores que anteceden se desprenden los siguientes elementos:

- Información financiera.
- Conexión entre la Tecnología de Información y el componente Información y comunicación.
- Controles sobre seguridad y acceso.
- Mejorar en el software a medida y actualización de programas antiguos.
- Implementación de sistemas de desarrollo.
- Respaldo de operaciones y plan de contingencia.
- Comunicación interna y externa.
- Proceso de evaluación de información y comunicación.

Conexión entre la Tecnología de Información y el componente información y Comunicación

Los sistemas de investigación desempeñan un rol significativo en las entidades y deben estar debidamente controlados, esencialmente, porque en componente Información y Comunicación es un productor de información financiera que mantiene relaciones estrechas con sus pares en el contexto del Marco Integrado de Control Interno. Como casi todas las entidades usan sistemas informáticos para producir información financiera, es decir. Tecnología de Información (TI), corresponde al componente Actividades de control aplicado al componente información y comunicación efectuar el control a través de elementos conocidos, cuyo desarrollo siempre depende del volumen y complejidad de las operaciones, y el grado de descentralización del negocio.

Para quienes sientan un mayor interés por la comprensión de la aplicación de los objetivos de control para el área de TI, podrían consultar el CobiT (Objetivo de Control de Tecnología de Información). (pág. 107)

De lo expresado se puede decir que el quinto componente es de gran importancia ya que dentro de la empresa debe existir una eficiente información y comunicación entre departamentos para que no exista una información cruzada.

En el libro “Sistemas de Control Interno” escrito por Fonseca O. (2011) indica que el quinto componente del control interno es:

Monitoreo.- También denominado supervisión, es un proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. El monitoreo trabaja en conjunto con el resto de componentes del control interno, y proporciona seguridad razonable de que la organización está logrando sus objetivos de control. Ello, conlleva la búsqueda y corrección de las deficiencias de control identificadas, antes que afecten el logro los objetivos de control de la entidad. Si por ejemplo, seleccionamos el objetivo relativo a la información financiera, el monitoreo debería estar en capacidad de identificar y corregir las deficiencias por fallas en los controles, lo cual, evitaría que los estados financieros incluyan errores materiales.

Al evaluar la calidad del control interno, el monitoreo permite a las personas reaccionar en forma rápida cuando se identifican controles débiles, controles insuficientes, o controles innecesarios. Generalmente, el monitoreo está orientado a las evaluaciones continuas o las evaluaciones separadas para conocer si los otros componentes del control interno funcionan con efectividad. El buen funcionamiento del monitoreo agrega valores a la organización de tres maneras:

- ✓ Permite a los ejecutivos y a la junta de directores determinar si el sistema de control interno- que incluye a los cinco componentes- continuos operando con efectividad en el tiempo. Por lo tanto, proporciona una evidencia valiosa para respaldar las aseveraciones, sobre la efectividad del control interno que realiza la organización.
- ✓ Mejora la efectividad y eficiencia global de la entidad al proporcionar en forma oportuna evidencia de los cambios ocurridos, o aquellos que podrían requerir se produzcan, en la forma en que el sistema de control interno aborda los riesgos significativos.
- ✓ Promueve la operación del buen control. Cuando las personas responsables del control interno en su trabajo están sujetas a la vigilancia del monitoreo, son más propensas a cumplir con sus funciones adecuadamente en el tiempo. (pág. 115)

6.7 Metodología

6.7.1 Establecer Necesidades – Ficha de observación

Ficha de observación	
Ficha N° :	1
Elaborado por:	Daniela López
Dirigido a:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.
Tiempo	Observado
26/ 03/ 2015	<p><u>Fortalezas:</u></p> <ul style="list-style-type: none">* Dispone de un manual de políticas para el área de crédito y cobranzas* Posee un abogado de planta que se encarga de llevar a cabo los juicios para los créditos que no han podido ser cobrados.* Dispone de archivos completos con información de cada uno de los socios que requieren un crédito.* Cuenta con el personal suficiente en el área créditos.* Cuenta con un manual para la contratación del personal <p><u>Debilidades:</u></p> <ul style="list-style-type: none">* Políticas y reglamento de crédito inestables – muy cambiante.* No se pueden llegar a arreglos extrajudiciales con los socios.* No existe un seguimiento del crédito por el responsable u oficial de crédito.* Estructura deficiente del personal del departamento de crédito.* Personal inestable e ineficiente en el departamento de crédito.

6.7.2 Determinar estrategias

- En el manual de políticas y el reglamento que dispone la cooperativa, es necesario realizar los cambios que sean necesarios y establecer un manual definitivo para el área de crédito y cobranzas, el cual debe ser comunicado correctamente a todo el personal de dicha área.
- La cooperativa dispone de un abogado el cual debe recibir una mejor capacitación y que sea estrictamente sobre el manejo que se debe llevar para demandar a los socios que no pagan sus créditos y puedan llegar a un acuerdo extrajudicial, sin necesidad de tener tantos juicios atascados.
- Organización de los archivos utilizando métodos apropiados para disponer de la información correcta y adecuada del archivo de cada uno de los socios, para poder lograr el establecimiento de una correcta calificación del sujeto de crédito.
- Con el personal que dispone el área de crédito establecimiento de una estructura exacta, adecuada, eficiente, de cada función que deben cumplir tanto el jefe del departamento de crédito, los notificadores – cobradores y de todo el personal que labore en dicha área.
- Con el manual que dispone la cooperativa para la contratación de personal, reestructurar dicho manual, mejorando la manera de contratación del personal, (reclutamiento, selección, entrevista preliminar, pruebas de conocimiento y psicotécnicas, entrevista en profundidad, candidatos finales.

Entrevista final, contratación) y asegurarse que sea aplicado rigurosamente, solo así se podrá disponer de un personal adecuado, que posea valores éticos y capacitado en el área que sea requerido.

6.7.3 Desarrollo del modelo del Control Interno

6.7.3.1 Ámbito de aplicación

El presente Manual de Control Interno debe constituirse en una herramienta de apoyo para la presentación del servicio de crédito de la Cooperativa “La Merced”.

El Manual de Control Interno, será de absoluta aplicación al área de crédito para su uso y puntual beneficio.

6.7.4 Contenido del Manual de control interno

Manual de control interno

6.7.4.1. Base conceptual del Sistema de Control Interno

En el libro “Control Interno Estructura Conceptual Integrada” escrito por ECOE EDICIONES, (2000) indica que:

En consideración a las nuevas teorías sugeridas en materia de conceptualización y evaluación del control interno, la Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”, adopta la metodología de trabajo basada en los desarrollos alcanzados por la Comisión Treadway más conocida como

Modelo de Control Interno COSO y en las teorías actuales de evaluación y administración riesgos.

El Control Interno se define ampliamente como un proceso realizado por el Consejo de Administración y otras personas de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

1. Efectividad y efectividad de las operaciones;
2. Confiabilidad de la información financiera; y
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de Administración. Los componentes son:

- ❖ Ambiente de Control
- ❖ Valoración de Riesgos
- ❖ Actividades de Control
- ❖ Información y Comunicación
- ❖ Monitoreo (Pág. 60)

6.7.4.2 Beneficios para la COAC La Merced Ltda.

Al tener la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”, a su alcance el manual de control interno, tendrá la oportunidad de mejorar sus servicios a su vez será de gran ayuda para que pueda mejorar su rentabilidad, y lograra la recuperación oportuna de sus créditos ya que serían analizados correctamente durante el proceso de otorgamiento de créditos.

6.7.4.3 Ambiente de Control

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporciona disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente

en la entidad. El Ambiente de Control de la Cooperativa se sustenta en los siguientes factores:

Integridad y valores éticos

La ética se comprenderá como la cotidiana efectividad de principios y valores, normas y pautas de comportamiento asumidos e interiorizados por todos quienes la constituyen, para mejorar sus comportamientos personales y organizacionales a estándares mínimos autoimpuestos que satisfagan las exigencias de corrección y rectitud necesarias para el buen servicio de atención a los socios.

El Consejo de Administración y la Gerencia, promueven el punto de vista de que un comportamiento ético es un buen negocio. Y que la conducta ética y la integridad administrativa son la esencia de la cultura corporativa de la institución. Sus definiciones, aplicaciones, responsabilidades y sanciones, se encuentren establecidas en el código de ética.

El Consejo Administrativo, revisará el Código de Ética, por lo menos una vez cada año, su contenido será difundido entre los miembros de la cooperativa por lo menos una vez al año, en una capacitación que se deberá impartir a los empleados de la área de crédito por lo menos 2 veces en el año, y deberá ser entregado a cada miembro nuevo de la entidad.

La evaluación del desempeño, así como las evaluaciones de sistema de control interno que realice la administración, consideraran como aspectos indispensables a evaluar el conocimiento del Código de ética por parte de todos los colaboradores

y las faltas e incumplimiento detectados serán sancionados conforme al reglamento Interno de Trabajo.

Estructura organizacional

“La estructura organizacional de una entidad proporciona la estructura conceptual mediante la cual se plantean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos” (Porter E., 1985, pág. 52).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., dispone de los siguientes instrumentos normativos, debidamente conocidos y aprobados por el Consejo de Administración;

- Estructura organiza;
- Estructura funcional;

La gerencia debe proponer al Consejo de Administración, la actualización de estos documentos, cada vez que sea necesario realizar cambio e implementar nuevas estrategias para la contratación de personal y la segregación de funciones; no obstante que el consejo de administración y la gerencia deben establecer en los planes de capacitación anuales, al menos se debe realizar un evento en el que participen todos los colaboradores especialmente los de la área de crédito y directivos, con el fin que se socialice de la mejor manera el contenido de dichos manuales.

En el libro “Control Interno Estructura Conceptual Integrada” escrito por Mantilla. (2000) indica que:

Incluye la asignación de autoridad y responsabilidades para actividades de operación y el establecimiento de relaciones de información. Involucra el grado en el cual los individuos y los equipos son animados a usar su iniciativa en la orientación y en la solución de problemas, así como los límites de su autoridad. También se refiere a las políticas que describen las prácticas apropiadas para el negocio. (pág. 52)

Por un principio aceptado la administración, se delegan la autoridad y las tareas asignadas, pero ningún nivel superior al hacerlo delga su responsabilidad.

La máxima autoridad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., es la asamblea general, sus resoluciones son de aplicación obligatoria y no se justifica el desacato por parte de ninguna de sus inferiores, salvo que su cumplimiento implique atentar contra la moral pública, leyes y normativas aplicable, en cuyo caso, el estamento, directivo, administrador o funcionario correspondiente, informara por escrito las razones que motivan dicho desacato.

Políticas y prácticas de Talentos Humanos

“Las practicas del talento humano, usan el envío de mensajes a los empleados para percibir los niveles esperados de integridad comportamiento ético y competencia profesional. Tales prácticas se relacionan con la contratación, inducción, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación y acciones remediables” (Mantilla A, 2000, pág. 56), para el efecto se aplicaran las siguientes políticas.

- Para la contratación de personal se aplicara en estricto rigor el Manual de Selección de Personal por Competencias, expedido por el Consejo de Administración, para vincular a la entidad a los individuos más calificados para cada posición, con énfasis en su bagaje educacional, experiencia previa de trabajo, logros pasados, evidencia de integridad y comportamiento ético. El cumplimiento de esta política significa el compromiso de la Administración de vincular a la institución únicamente gente competente y confiable.

- Para la definición de la remuneración se acatara y aplicara el Manual de Valoración de Puestos, expedido por el consejo de administración.

- La planificación del entrenamiento y capacitación del talento humano, se realizara sobre la base de los resultados que se obtengan de la aplicación anual del Manual de Evaluación del Desempeño, y de las necesidades detectadas de fortalecimiento y especialización.

- Los programas de compensación servirán para motivar y reforzar los resultados del desempeño individual, en ningún caso para promover las diferencias o favoritismo alguno dentro del personal.

- Los criterios de retención o promoción de los empleados se fundamentara exclusivamente de los resultados de la aplicación del Manual de Evaluación del Desempeño.

- Las faltas o incumplimientos de las responsabilidades asignadas serán sancionadas con la aprobación del Reglamento interno de personal, aprobado por el consejo administrativo.

6.7.4.4 Valoración de Riesgos

La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la Cooperativa, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar. Dado que la economía, la industria financiera, las expectativas de los socios, las regulaciones y las condiciones de operación continuaran cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con esos cambios.

La definición de los objetivos es una condición previa para la identificación y valoración de los riesgos en todos los niveles de la Cooperativa, y para ello el Consejo de Administración y la Gerencia, tiene la responsabilidad de determinar cuántos riesgos es prudente aceptar para lograr dichos objetivos.

Para los propósitos de este manual, la definición de objetivos, es una parte clave del proceso administrativo

Planificación

Planificación estratégica

Constituye la herramienta de planificación a largo plazo, que la entidad utilizara para establecer los objetivos estratégicos, en su formulación se propenderá la

participación de todos los miembros de los consejos de administración y vigilancia, la gerencia, todos los jefes departamentales, de agencia y de las demás unidades operativas y de apoyo de la Cooperativa.

Planificación operativa

El consejo de Administración, antes del 15 de diciembre de cada año conocerá y aprobará el plan operativo del siguiente periodo, para lo cual Gerencia elaborará una propuesta con los objetivos operativos, actividades, indicadores, metas y productos a lograrse responsable, recursos requeridos y correspondiente valoración.

Políticas de planificación

- Gerencia y los jefes de área, con o sin apoyo externo presentarán al Consejo de Administración, una propuesta de planificación operativa y financiera, antes de que concluya el mes de noviembre de cada año.
- El Consejo de Administración, conocerá, tratará, analizará y aprobará el plan operativo y presupuestos hasta el 15 de diciembre de cada año;
- Consejo de Administración, podrá en conocimiento de la primera Asamblea General ordinaria el plan operativo anual por cada departamento;
- El crédito que provee la Cooperativa debe orientarse a la financiación de actividades, vivienda, consumo y micro empresariales,

- El servicio de crédito estará fundamentado en la captación de ahorros e inversiones que la Cooperativa realice en su mercado de influencia. El financiamiento externo se considerara como una fuente complementaria y eventual, debiendo orientarse únicamente para satisfacer o financiar prioridades señaladas en el punto anterior.
- Debe mantenerse la máxima rotación de la cartera de préstamos, actuando prudentemente en la fijación de plazos, montos y modalidades de pago y una oportuna gestión de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.
- El crédito deberá estar disponible bajo condiciones de tasas de interés reajustables y/o fijas competitivas dentro del mercado financiero, buscando márgenes de intermediación que garanticen la cobertura de los costos financiero, gastos administrativos – operativos, protección de cartera, fortalecimiento del capital institucional y la generación de un excedente razonable.
- La Cooperativa evaluara periódicamente la calidad de su cartera y a la vez provisionara adecuadamente para la protección de la misma, efectuando además el saneamiento de los préstamos que se califiquen como irrecuperables
- La Cooperativa debe actuar con la suficiente exigencia en cuanto a las garantías y al cumplimiento de los pagos, esto implica la preferencia de garantías reales, la amortización mediante las deducciones de los roles de

pago para quienes sean empleados y la vigencia de los seguros de las garantías aceptadas, cuando el caso lo amerite.

- Los créditos concedidos deberán garantizar su retorno para continuar el ciclo multiplicador que beneficie a un mayor número de asociados, basándose en el principio crediticio que señala que un crédito disminuye su riesgo de recuperación cuando se lo ha colocado analítica, oportuna y eficientemente.

Identificación de los riesgos

El desempeño de la Cooperativa puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Esos factores, a su turno, pueden afectar los objetivos institucionales o de cada una de las áreas de la institución. Los riesgos se incrementan en la medida que los objetivos también son crecientes.

La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y a menudo integrado con el proceso de planeación, en el que se consideran, los siguientes factores internos y externos:

Factores externos

- Desarrollo tecnológico que pueda afectar la naturaleza y oportunidad de los servicios que presta la cooperativa.
- Las necesidades y expectativas de los socios y clientes que puedan afectar el diseño y desarrollo de los productos que ofrece la cooperativa;

- La competencia puede alterar las actividades de mercado o el servicio en sí mismo;
- Los cambios económicos pueden tener un impacto sobre las decisiones relacionadas con financiación, desembolsos, orientaciones de crédito y expansión.

Factores internos

- A ruptura en el procesamiento en los sistemas de información, puede afectar adversamente las operaciones de la entidad;
- La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento y motivación, pueden influenciar el nivel de conciencia de control en la entidad;
- Un cambio en las responsabilidades de la Administración puede afectar la manera como se efectúan ciertos controles;
- La naturaleza de las actividades de la entidad, y el acceso de los empleados a los activos pueden contribuir a una equivocada apropiación de los recursos.
- La falta de socialización del manual de funciones, pueden ocasionar que el personal no realice bien sus actividades o a su vez exista un cruce de información errónea.

- La falta de un proceso para el otorgamiento de créditos bien estructurado y que sea cumplido a cabalidad.

Administración de riesgos

Las resoluciones de la superintendencia de Economía Popular y Solidaria dispone que “las entidades deben establecer esquemas eficientes y efectivos de Administración y control de todos los riesgos a los que se encuentre expuestas en el desarrollo del negocio conforme su objeto social, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que sobre la materia establezcan otras normas especiales y/o particulares”, y define los siguientes conceptos;

“La administración integral de riesgos es parte de la estrategia institucional y del proceso de la toma de decisiones”.

Riesgo.- es la probabilidad que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de la Cooperativa.

Administración de riesgo.- es el proceso mediante el cual la Cooperativa identifica, mide, controla / mitiga y monitorea los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la institución está dispuesto asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración.

Riesgo de crédito.- es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de prestatario o la contraparte en las operaciones directas, indirectas o derivadas que conllevan el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas;

Riesgos de mercado.- es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio del mercado de un activo financiero, como resultado de las posiciones que mantengan dentro y fuera del balance.

Riesgo de tasa de interés.- es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos a las tasas de intereses pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes.

6.7.4.5 Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas la funcione.

Las actividades de control son:

Responsabilidades delimitadas: se refiere a la aplicación del Manual de Evaluación de Desempeño, sobre la base de las competencias requeridas para el desempeño de un cargo.

La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, especialmente asignada y formalmente comunicada al empleado respectivo, según el puesto que ocupa.

Conciliación periódica de registros: es el procedimiento mediante el cual, quien ejecuta esta actividad de control, tiene como propósito establecer la integridad de los registros y/o la existencia física de lo que se encuentra registrado, generalmente entre dos o más fuente de información:

Del proceso de crédito.

Sección 1.- De la tramitación de la solicitud.

Recepción de la solicitud

La cooperativa asignara el asesor de crédito para receptor las solicitudes, quien las verificara y revisara si han sido llenadas adecuadamente.

Canalización de la solicitud.

Cuando se haya efectuado la verificación de referencia por parte del asesor de crédito conforme lo establecido en el inciso anterior, la solicitud será tramitada.

Entrevista del asesor de crédito con el solicitante.

La entrevista personal permite:

- Establecer una relación personal 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.

Cuando el asesor de crédito lo considere pertinente, podrá llevar a cabo una entrevista adicional con el solicitante para ratificar los términos y condiciones en que han sido propuestas las facilidades crediticias; si está totalmente de acuerdo con los términos y condiciones del crédito propuesto, pudiendo agregar sus comentarios basados en la información recibida, lo cual no lo encime de la responsabilidad de conocer bien al sujeto de crédito.

Remisión de las propuestas crediticias a las instancias superiores.

Una vez que el asesor de crédito haya receptado las propuesta crediticias y sustento su análisis deberá someterla a las instancias superiores de aprobación según lo indicado, verificando que toda la información contenido en la información sea correcta y clara y agregara otra si la hubiera para contribuir a dar mejores elementos de juicio para resolver objetivamente, así mismo agregara sus recomendaciones que las considere pertinentes y las presentara a nivel correspondiente para su resolución.

Sección II.- Del análisis de la solicitud.

Propósito del análisis.

El propósito del análisis del crédito es el de establecer la solvencia económica del cliente y poder tomar las decisiones adecuadas para su aprobación. El asesor de crédito o quien haga sus veces es el responsable de esta función. En el análisis de crédito es necesario interpretar con objetividad la consistencia de:

- La solicitud de crédito,
- La entrevista personal,
- El destino del crédito, y
- El perfil crediticio.

Análisis de la solicitud de crédito.- Las solicitudes de créditos de los socio o clientes serán analizados como base los requisitos, criterios y consideraciones previamente definidos.

Sección III.- De la decisión de la aprobación.

Resolución

En cualquiera de los niveles resolutivos, se emitirá una resolución que contenga todos los elementos de crédito y la firma de quien aprueba, esta servirá a la parte operativa que procesa el desembolso, como autorización conforme a la resolución.

Remisión de las solicitudes.- Toda transacción crediticia, deberá enviarse con su evaluación técnica, recomendaciones a nivel respectivo y este a su vez aprobará o negará con sus comentarios de sustentación.

Notificación al solicitante.- Inmediatamente con una resolución ha sido emitida y notifica al departamento de crédito, se notificara lo resuelto al notificante, usando para ello la vía más rápida posible.

Formalización.- La formalización el crédito estará determinada por los documentos que se deben obtener para su legalización.

Notificación al socio por falta de pago

- * La primera notificación se entregara al socio 8 días después de la fecha de vencimiento.
- * La segunda notificación será entregada al socio y al garante 30 días después de la fecha de vencimiento del crédito.
- * La tercera notificación será entregada al socio y al garante 60 días después de la fecha de vencimiento del crédito.
- * La cuarta notificación será extrajudicial y será entregada al socio y al garante 90 días después de la fecha de vencimiento del crédito, en caso de que no haiga respuesta se procederá al trámite judicial.

6.7.4.6 información y comunicación.

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar la cooperativa. Tiene que ver no solamente con los datos generados y controlar la Cooperativa. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia respecto a que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno lo mismo que la manera como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesita comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como socios, proveedores, reguladores.

Se establece como un procedimiento de comunicación interna, una reunión mensual que a gerencia con los jefes de agencia, en la que se analice la siguiente agenda:

- Evaluación y seguimiento de compromisos.
- Evaluación de la cartera y establecimiento de acciones correctivas.

La cooperativa mantendrá sistemas de información que permitan un adecuado control y seguimiento de crédito, como parte de estos sistemas se deben emitir los siguientes reportes:

- a. Reporte diaria o de morosidad de crédito según asesor de crédito que contemple montos otorgados, saldo, plazo, tipo de crédito, días de mora, asesor de crédito, valor a cobrar, ahorros disponibles, teléfonos de domicilio o trabajo.
- b. Resumen de créditos otorgados por asesor de crédito y por rango de fechas tipo de crédito y valor otorgado.
- c. Prestamos cancelados detallando la cuenta, cliente, y valor del crédito otorgado.
- d. Reporte de cartera por vencer, vencida y no devenga intereses por asesor.

Toda anomalía que fuera detectada, será comunicada obligatoriamente a la gerencia con copia a los jefes de agencia, para que se adopten las acciones correctivas de manera inmediata

6.7.4.7 Monitoreo

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo, evaluaciones separadas o combinación de las dos.

El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones. Incluyen actividades regulares de Administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones.

En alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la afectividad de los procedimientos de monitoreo.

Realizan actividades de monitores del sistema de control interno los siguientes órganos internos:

Evaluación interna.

- Consejo de administración
- Consejo de vigilancia
- Gerencia.
- Evaluaciones Externas.
- Evaluaciones separadas.

- Auditoria Externa.
- Calificadora de Riesgos.

6.7.4 Aplicación del instructivo - Reglamento

**Reglamento para la aplicación del Manual de Control Interno del
área de Crédito de La Cooperativa “La Merced” Ltda.**

Objetivos:

Los objetivos principales que persigue la cooperativa de ahorro, crédito “La Merced Ltda.”. Al conceder los créditos a sus socios son:

- a. Invertir los recursos de la cooperativa de tal forma que permitan un desarrollo socio económico de sus socios y como tal un crecimiento sostenido de la cooperativa generando confianza en la comunidad
- b. Otorgar créditos sobre una base sólida y recuperable.
- c. Mantener el riesgo a un nivel razonable
- d. Manejar de una manera adecuada y eficiente el Manual de Control Interno

Ambiente de control

- Este reglamento rige para la concesión de crédito de la institución a sus socios, a su vez debe ser aplicado correctamente el manual de control interno anteriormente escrito, en el componente del ambiente de control debe ser tomado en cuenta todos lo que ahí se menciona con rigurosa exactitud, para que sea aplicado de la mejor manera y se pueda llegar a los fines que se desees.
- En el manual que dispone la cooperativa donde se refleja la integridad y valores éticos, que debe ser aplicado con responsabilidad para que de esta manera el personal del que dispone la cooperativa sea aparte de eficiente, posea valores éticos, principios, honestidad, para lo cual es de vital importancia que dicho manual sea aplicado rigurosamente en la contratación del personal.
- El manual de contratación del personal para que sea eficiente y disponga de todo lo necesario para la contratación del personal debe ser revisado por el Consejo Administrativo y por el departamento de recursos humanos por lo menos una vez al año.
- Además debe ser aplicado con toda responsabilidad y deben contratar un personal que se encargue de vigilar que dicho manual sea aplicado con honestidad sin que exista distinción, ya sea por parentesco entre empleados o alguna relación con ningún directivo, sobre todas las cosas el personal que labore en la cooperativa debe disponer de la capacidad y los estudios necesarios para ejercer su puesto.

En la cooperativa debe existir una jerarquía entre el personal y además debe disponer de una estructura organizacional eficiente, la estructura más adecuada para que pueda ser aplicada en la cooperativa esta ya descrita en el manual de control interno anteriormente desarrollado para su mejor aplicación debe ser tomado en cuenta los siguientes puntos:

Asignación de autoridad y responsabilidades

El Consejo Administrativo.- Una vez asignado por la asamblea general, se constituye en el órgano directivo gestor de las políticas, manuales y normativa interna en general; aun cuando su elaboración se encuentre delegada a profesionales internos o externos, recae sobre este cuerpo directivo la responsabilidad de su estudio, discusión, y aprobación definitiva. Por tanto, ante la duda sobre la aplicación de algunas disposiciones contenida en la normativa expedida por el consejo de Administración, solo este órgano interno podrá interpretarlo y aclararlo, mediante una resolución.

Así mismo le corresponde analizar y aprobar otras herramientas de gestión administrativa, cuya elaboración puede ser delegado a firmas, técnicos, expertos; pero asume la responsabilidad del contenido de estas herramientas, mediante su conocimiento y aprobación, éstas son:

A. Generales Administrativas

- * Delegación de Funciones
- * Autorización y registro de las transacciones

- * Formación de Comisiones Internas
- * Supervisión continua
- * Cumplimiento de Disposiciones reglamentarias
- * Actualización de Reglamentos

B. Documentación y Archivo

- * Formularios pre enumerados
- * Documentación de respaldo
- * Archivo de documentación y respaldos magnéticos
- * Flujo de documentación y respaldos magnéticos

C. Recursos Humanos

- * Selección técnica del personal
- * Liquidación de haberes
- * Capacitación y entrenamiento
- * Evaluaciones de desempeño
- * Control de asistencia y permanencia del personal
- * Sueldos, gratificaciones y bonificaciones
- * Personal caucionado

D. Cartera de Crédito

- * Comité de crédito

- * Responsabilidades del comité de crédito
- * Créditos vinculados
- * Emisión de políticas de crédito
- * Control de garantías y pagares
- * Constatación periódica de las garantías en créditos
- * Control plazos de vencimiento
- * Conciliaciones de cartera
- * Supervisión continua de cartera judicial
- * Castigo de cartera
- * Control de créditos castigados
- * Control de la morosidad

La Gerencia General

Es la encargada de la ejecución de la planificación estratégica, operativa y financiera, las políticas institucionales y la normativa interna, dentro de la ley y regulaciones vigentes de autoridades competentes. Bajo su responsabilidad se encuentra la dirección empresarial de la institución y su representación legal. El consejo administrativo bajo su autoridad se encuentra todos los demás estamentos de la entidad.

Las delegaciones que sean necesarias para el cabal cumplimiento de los objetivos institucionales, serán entregadas por escrito a cada jefe departamental.

Los jefes departamentales.- reciben la delegación de su autoridad de parte de la gerencia general, y la tienen sobre el personal de apoyo que labore bajo su mando.

Actividades de control

La aplicación del presente reglamento, con relación a las actividades de control, se regirá por los siguientes organismos administrativos:

- a. Jefe de agencia
- b. Gerencia general.
- c. Comisión de crédito
- d. consejo de administración

Se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos para que sea aplicado de la mejor manera el manual de control interno anteriormente establecido para el área de crédito.

Los directivos y/o empleados que intervengan en los procesos crediticios serán solidariamente responsables cuando por dolo, negligencia u omisión se causare perjuicio a la cooperativa o a los socios.

Para establecer las responsabilidades a quien hubiere lugar, se requerirá el informe del consejo de vigilancia o gerencia. Cuando en estos casos estuvieren involucrados miembros del consejo de administración, el informe pasara a conocimiento de la asamblea general de representantes, para su disposición final.

La cooperativa otorgara créditos a sus socios de acuerdo a la siguiente clasificación:

a.- Consumo (compra de terrenos hipotecarios de consumo, quirografarios, emergente, crédito sin base)

b.- Vivienda (adquisición, mejoramiento y aplicación de vivienda), y

c. Microcréditos (plazas y mercados, y microempresas)

Podrán solicitar crédito en la cooperativa los socios que cumplan con los siguientes requisitos:

a.- Ser legalmente capaces de ejercer derechos y contraer obligaciones.

b.- Mantener los certificados de aportación con el monto establecido por el consejo de administración.

c.- Depositar a base establecida para cada tipo de crédito.

d.- Presentar la solicitud de crédito y demás documentos personales de acuerdo a las políticas de crédito establecidas.

Las personas jurídicas, a más de los requisitos establecidos en el inciso anterior de este reglamento, deberán presentar copias certificadas por secretarias; los siguientes documentos:

- a. Estatuto de la institución jurídica debidamente legalizado
- b. Nombramiento del representante legal.
- c. Acta de la sesión y/o asamblea en la cual se resuelve y se autoriza a su representante legal tramitar el crédito y suscribir las obligaciones.
- d. Estados financieros del último año económico, con las firmas del representante legal, tesorero y/o contador público.

De los intereses: Las tasas de interés e interés por mora serán fijadas por el consejo de administración en base a las disposiciones gubernamentales e informe de gerencia. El interés por mora será aplicado desde el día siguiente al vencimiento de la cuota-

Aprobación y rechazo de las solicitudes de crédito. El funcionario y los directivos autorizados para la aprobación de un crédito son corresponsales de las operaciones que autoricen.

Para el control y despacho de la operación de crédito será necesaria la firma de responsabilidad de quien aprueba el mismo.

Las solicitudes de crédito serán rechazadas por las siguientes causas:

- a. No cumplir con los requisitos establecidos para la obtención de un crédito
- b. Por estar en mora en un crédito anterior.

c. Por estar registrado en cualquier buro de información crediticia o en la central de riesgos de la superintendencia de Bancos, con calificación B, C, D o E, salvo criterio del responsable en el análisis de la documentación al presentarse justificativos por escrito de las instituciones que registran esta calificación certificado el pago de los créditos que motivaron estas calificaciones.

d. Que las personas que garanticen al socio estén en mora o tengan calificación B, C, D o E, en el buro de información crediticia. Salvo criterio del responsable en el análisis de la documentación al presentarse justificativos por escrito de la institución que registran esta calificación certificando el pago de los créditos que motivaron estas calificaciones.

Los informes serán negativos cuando los socios:

a. No estén en capacidad de pago.

b. Ni cumplan con los requisitos para otorgarle el crédito.

c. Los datos y documentos proporcionados por el socio y/o garante, no sean verídicos.

Información y Comunicación

Para llevar una buena información y comunicación entre departamentos y entre los miembros del departamento de crédito. Es de vital importancia entregar informes mensuales y de preferencia con el siguiente formato:

Informes de los jefes de oficina.

Los jefes de agencia, informaran formalmente a la gerencia y antes del quito día de cada mes los resultados obtenidos en la gestión del mes inmediato de acuerdo con el siguiente formato.

Fecha de presentación (en los primeros cinco días calendario de cada mes)

Señor.

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced LTDA.

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES

1. INFORMACION FINANCIERA

a. Cartera de crédito

- 1) Volumen colocado (Por producto)
- 2) Número de operaciones
- 3) Morosidad.
- 4) Volumen de recuperación de créditos vencidos

b. Captaciones

Volumen de captaciones (monto y número de operaciones)

1. A la vista
2. Ahorro programada

3. A plazo

4. Certificados de aportación.

Por su parte Gerencia elabora y presentara formalmente un informe similar pero consolidado al Consejo de Administración, con las directivas y disposiciones que se hayan impartido, como consecuencia de análisis de los informes de los jefes de agencia.

6.8 Administración De La Propuesta

Con el diseño de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced Ltda.”

La administración de esta propuesta estar a cargo de las siguientes personas:

CARGO	FUNCIÓN
Gerente	Autorizar
Investigadora	Encargada de administrar la propuesta
Administrador	Revisar y verificar el Sistema de Control Interno
Jefe de crédito	Supervisar que el sistema de control interno se esté aplicando según lo establecido, en cada uno de los procesos de otorgamiento de los créditos.
Tutor	Dirige el trabajo de investigación, verifica el desarrollo de la propuesta emite criterios de valor para la tesis.

Tabla N° 18: Administración de la propuesta

Elaborado por: Daniela López

6.9 Revisión de la evaluación

La evaluación y ejecución del trabajo se encuentra a cargo del departamento de crédito, el mismo que contribuye directamente a la cooperativa y por ende a sus colaboradores:

Aspectos para el plan de evaluación	Elementos y / o recursos técnicos en el proceso de evaluación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Consejo administrativo, gerente, colaboradores y socios de la Cooperativa.
¿Para qué evaluar?	Para controlar los índices de morosidad altos y poder disponer de una mejor rentabilidad
¿Qué evaluar?	Los índices de morosidad y el procedimiento que lleva la cooperativa para el otorgamiento de créditos.
¿A quién evaluar?	El departamento de crédito y cobranzas
¿Cuándo evaluar?	Debe llevar una evaluación continua
¿Cómo evaluar?	Cumpliendo las fases y procedimientos que debe llevar la cooperativa.
¿Con que evaluar?	Con las herramientas propuestas

Tabla N° 19: Revisión de la evaluación
Elaborado por: Daniela López

BIBLIOGRAFIA

Luna , B. (1998). *Normas y procedimiento de la Auditoria Integral (Primera ed.)*.
Santafé de Bogota.

Madariaga, J. (2004). *Manual Practico de Auditoria*. Barcelona

Aguirre, J. (2005). *Auditpria y Control Intermo (Edicion MMVI)*. España

Gutiérrez, A. (2004). *Administración y Finanzas Auditoria (Segunda ed.)* Madrid
España

Cepeda, G. (1997). *Auditoria de Control Interno (Editora: Emma Ariza Herrera)*.
Santafé de Bogotá.

Rivera. J. R. (1989). *Contabilidad Financiera*. (Editorial Trivium, S.A) Madrid

Arens , A., Elder , R., & Beasley, M. (2007). *Auditoria un enfoque Integral*.
(*decimaprimera edicion*) Mexico.

Sánchez, I. (2007). *Auditoria. Fundamentos de Auditoria de Estados Financieros*
(Cuarta Ed.) México

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones (Primera*
Ed.). Lima.

Coopers & Lybrand (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. New
York.

Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Herrera , L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la investigación Científica*. Quito: Gráficas Corona Quito.

Herrera, L., Medina , A., & Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica: Guía para elaborar de forma amena el trabajo de graduación*. Quito: Diamerino Editores.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013). Resolución N° SEPS-INEPS-IGPJ-2013-011

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador de 2007. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.

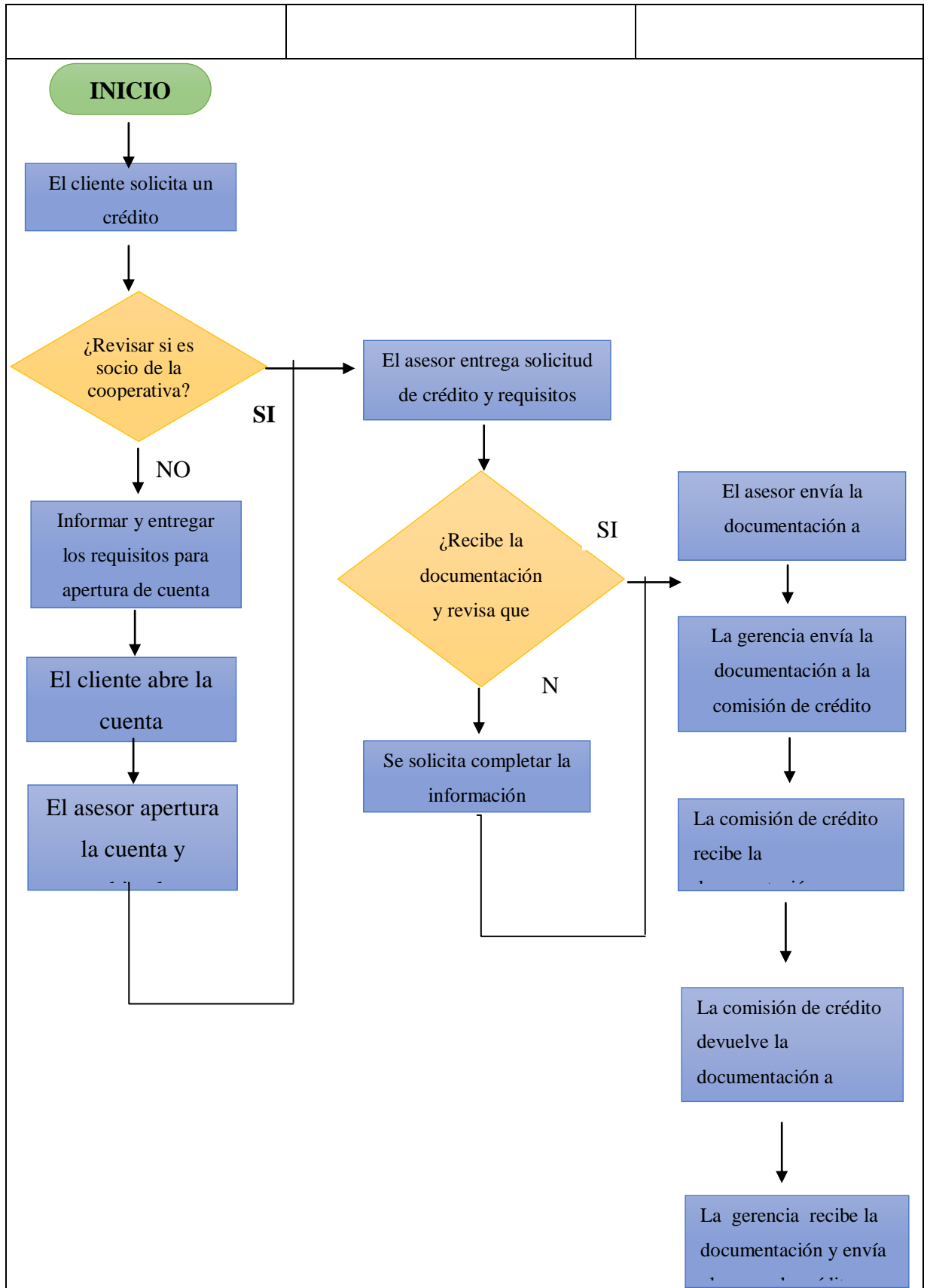
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2013). Boletín de prensa N°. 043, Quito, 21 de agosto de 2013.

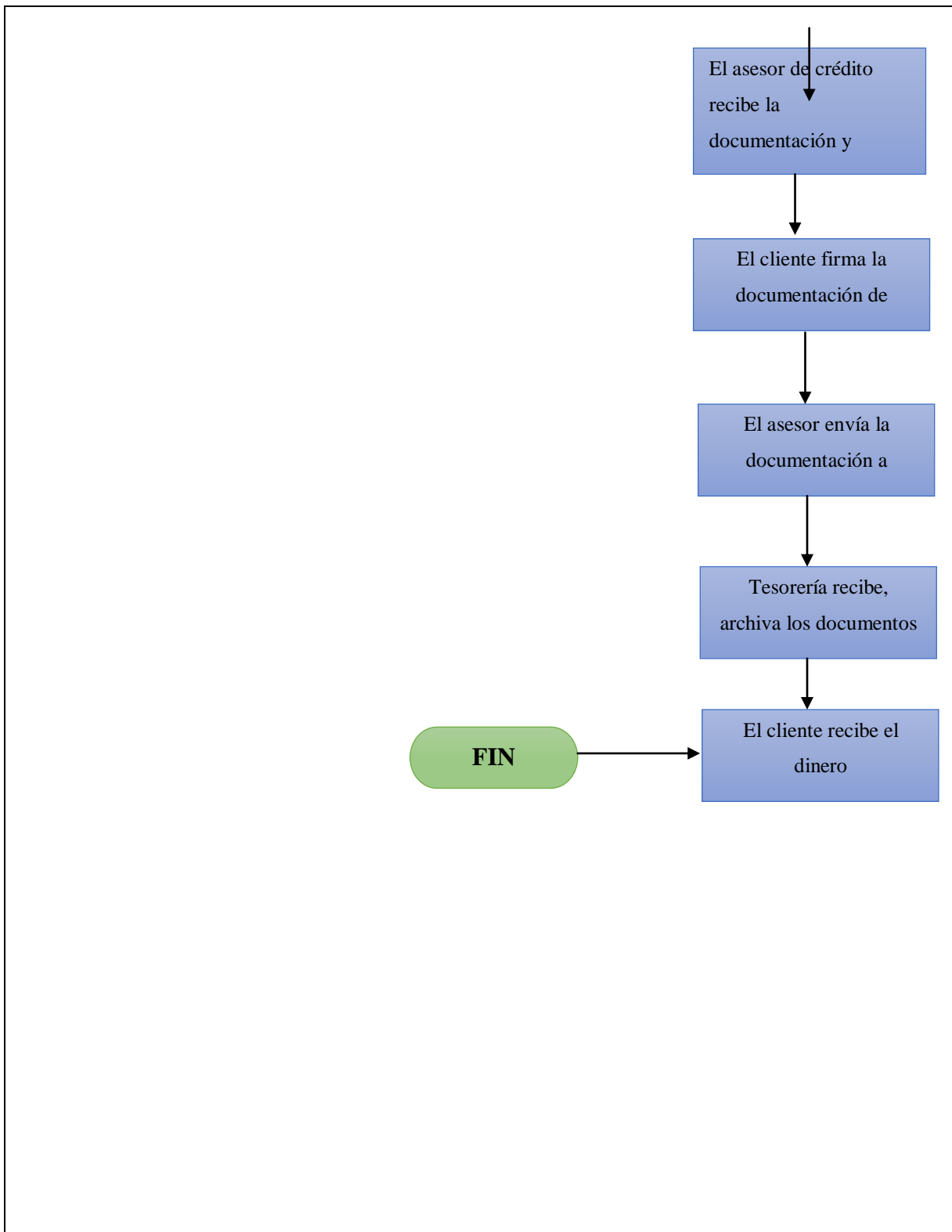
Intendencia de Estadísticas, Estudios y Normas de la EPS Y SFPS Dirección Nacional de Normas (2014). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidaria. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/leyes>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2012). Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/leyes>

ANEXOS

Anexo 1: Flujoograma del proceso de Crédito





Anexo 2: Encuesta realizada al Gerente y Colaboradores de la Cooperativa

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Carrera de Contabilidad y Auditoria

Cuestionario orientado al gerente y funcionarios de la COAC “La Merced” Ltda.

Objetivo: Recolectar información en cuanto al “El control interno influye en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.”, la misma que será empleada para aspectos académicos.

Recomendaciones:

- Lea completo el documento.
- Escoja una sola respuesta.
- Conteste con honestidad.
- La información será utilizada únicamente para asuntos académicos.

Cuestionario:

1.Cuál es el rango de tiempo en que los socios pagan los créditos?

- | | | |
|------|-------------------------|--------------------------|
| 1.1. | Menos de un año - 1 año | <input type="checkbox"/> |
| 1.2. | 2años – 4años | <input type="checkbox"/> |
| 1.3. | 5 años – 7años | <input type="checkbox"/> |
| 1.4. | 8 años – 10 años | <input type="checkbox"/> |

2. La calificación de riesgos de créditos de la Cooperativa la Merced Ltda., está en un nivel bajo ?

2.1. Si

2.2. Desconocen

2.3. No

3. En qué tipo de créditos los socios tienen una mayor morosidad?

3.1. Consumo

3.2. Vivienda

3.3. Microempresa

4. Qué nivel de riesgos crediticios maneja la COAC “La Merced” Ltda. ?

4.1. Alto

4.2. Medio

4.3. Bajo

5. El plan de organización de la Cooperativa “La Merced” Ltda., es deficiente?

5.1. Si

5.2. Desconocen

5.3. No

6. La cooperativa “La Merced” Ltda. analiza con una metodología que le permita con exactitud medir la capacidad de pago que tienen sus socios para otorgar un crédito?

6.1. Si

6.2. No

7. La cooperativa califica con veracidad a los socios, para que puedan acceder a un crédito?

7.1. Si

7.2. No

8. La COAC “La Merced” Ltda., en el área de crédito dispone con un tipo de personal eficiente?

8.1. Si

8.2. Desconocen

8.3. No

9. Las Políticas administrativas de la Cooperativa La Merced Ltda., son cumplidas a cabalidad?

9.1. Siempre

9.2. Algunas veces

9.3. Nunca

10. El sistema de Control Interno que aplica la Cooperativa La Merced Ltda., es eficiente:

10.1. Si

10.2. Desconocen

10.3. No

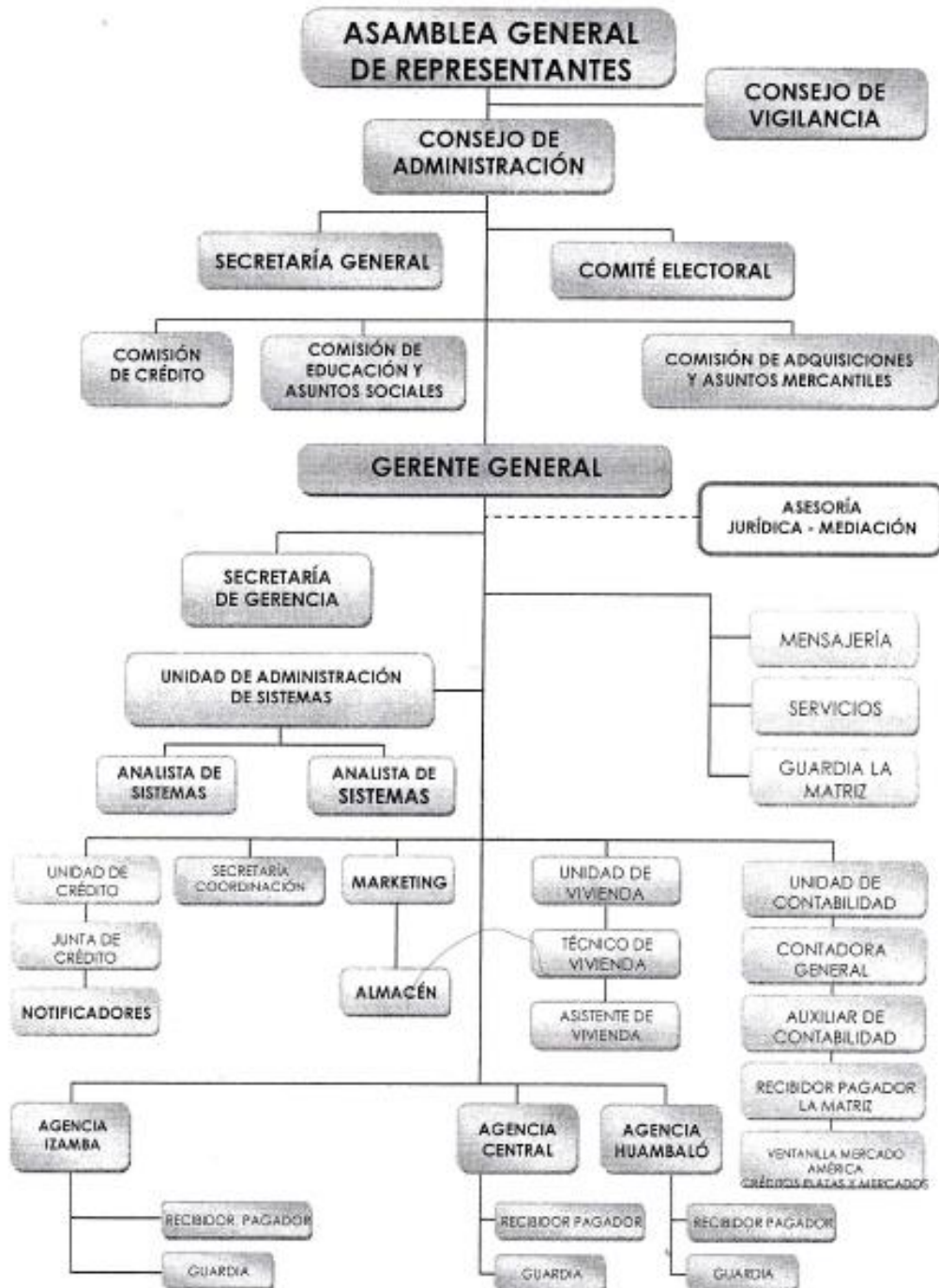
Anexo 3: Mapa de Ubicación de la Cooperativa

UBICACIÓN DE COAC LA MERCED LTDA. - AMBATO



Anexo 4: Organigrama estructural

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Anexo 5: Tabla de morosidad de la empresa al mes de diciembre

Reporte de Cartera por Vencer por Edades 31/12/2014
Cooperativa de Ahorro y Crédito "LA MERCED Ltda. - Ambato"
Matriz

Página 1 de 3

			TVen	T.No Dev.	TXVencer	30	90	180	360	>360
Oficina 000	Matriz Cooperativa									
1420 Prestamos de Consumo										
Ordinarios	402	1.237.617,92	481.831,25	278.776,11	477.010,56	16.631,22	33.430,49	48.297,50	83.451,13	295.200,22
		%	61,45			1,34	2,70	3,90	6,74	23,85
Emergente	3	7.758,38	4.045,42	3.712,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		%	100,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total por	1420	1.245.376,30	485.876,67	282.489,07	477.010,56	16.631,22	33.430,49	48.297,50	83.451,13	295.200,22
		%	61,89			1,33	2,68	3,87	6,70	23,70
1430 Prestamos de Vivienda										
Ordinarios	6	134.444,16	512,89	9.745,97	124.185,30	477,20	1.205,45	1.868,28	3.812,79	116.821,58
		%	7,63			0,35	0,89	1,38	2,83	86,89
Prestamos de Vivienda	2	40.370,33	1.912,79	30.832,31	7.625,23	131,94	267,79	411,63	860,42	5.953,45
		%	81,11			0,32	0,66	1,01	2,13	14,74
Total por	1430	174.814,49	2.425,68	40.578,28	131.810,53	609,14	1.473,24	2.279,91	4.673,21	122.775,03
		%	24,59			0,34	0,84	1,30	2,67	70,23
1440 Prestamos para Microempresa										
Ordinarios	30	120.886,57	55.892,84	43.117,94	21.875,79	900,06	1.869,67	2.345,87	3.782,57	12.977,62
		%	81,90			0,74	1,54	1,94	3,12	10,73
Minorista	91	100.503,00	18.351,92	30.468,34	51.682,74	4.049,30	8.308,88	9.561,81	11.244,26	18.418,49
		%	48,57			4,02	8,26	9,61	11,18	18,32
Acumulación Simple	46	178.313,81	13.734,26	73.714,91	90.864,64	3.241,21	7.960,86	12.629,28	25.094,51	41.938,78
		%	49,04			1,81	4,46	7,08	14,07	23,51
Acumulación Ampliada	26	199.253,96	11.324,78	108.182,57	79.746,61	2.342,01	5.269,83	8.228,81	17.308,91	46.597,05
		%	59,97			1,17	2,64	4,12	8,68	23,38
Total por	1440	598.957,34	99.303,80	255.483,76	244.169,78	10.532,58	23.409,24	32.865,77	57.430,25	119.931,94
		%	59,23			1,75	3,90	5,48	9,58	20,02
Total OFICINA 000	606	2.019.148,13	587.606,15	578.551,11	852.990,87	27.775,97	58.312,97	83.443,18	145.554,59	537.907,19
	Matriz Cooperativa	%	57,75			1,37	2,88	4,13	7,20	26,64
Oficina 010	Agencia 1 Central									
1420 Prestamos de Consumo										
Ordinarios	89	284.717,74	42.060,34	42.268,90	200.388,50	6.323,15	12.707,24	19.099,83	39.113,41	123.144,87
		%	29,61			2,22	4,46	6,70	13,73	43,25
Emergente	2	1.319,59	154,21	665,38	500,00	38,42	78,54	122,24	260,80	0,00
		%	62,10			2,91	5,95	9,26	19,76	0,00
Especiales	9	5.008,43	59,63	340,37	4.608,43	470,85	1.105,87	1.091,29	1.331,27	609,15
		%	7,98			9,40	22,08	21,78	26,58	12,16
Total por	1420	291.045,76	42.274,18	43.274,65	205.496,93	6.832,42	13.891,65	20.313,36	40.705,48	123.754,02
		%	29,39			2,34	4,77	6,97	13,98	42,52
1430 Prestamos de Vivienda										
Ordinarios	2	45.892,65	0,00	0,00	45.892,65	264,30	537,43	828,84	1.742,59	42.519,49
		%	0,00			0,57	1,17	1,80	3,79	92,64
Prestamos de Vivienda	1	8.641,48	177,41	0,00	8.464,07	179,16	363,62	558,94	1.168,35	6.194,00
		%	2,05			2,07	4,20	6,46	13,52	71,67
Total por	1430	54.534,13	177,41	0,00	54.356,72	443,46	901,05	1.387,78	2.910,94	48.713,49
		%	0,32			0,81	1,65	2,54	5,33	89,32

L

Reporte de Cartera por Vencer por Edades 31/12/2014
Cooperativa de Ahorro y Crédito "LA MERCED Ltda. - Ambato"
Matriz

Página 2 de 3

			TVen	T.No Dev.	TXVencer	30	90	180	360	>360
1440 Prestamos para Microempresa										
Ordinarios	3	13.821,98	5.752,66	8.069,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		%	100,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Minorista	1	2.809,87	0,00	0,00	2.809,87	98,49	204,14	324,94	723,54	1.458,76
		%	0,00			3,50	7,26	11,56	25,74	51,91
Acumulación Simple	12	32.569,00	3.490,43	8.137,02	20.941,55	1.121,04	2.322,05	3.325,41	6.803,92	7.369,13
		%	35,70			3,44	7,12	10,21	20,89	22,62
Total por 1440	16	49.200,85	9.243,09	16.206,34	23.751,42	1.219,53	2.526,19	3.650,35	7.527,46	8.827,89
		%	51,72			2,47	5,13	7,41	15,29	17,94
Total OFICINA 010	119	394.780,74	51.694,68	59.480,99	283.605,07	8.496,01	17.318,89	25.351,49	51.143,88	181.295,40
Agencia 1 Central		%	28,16			2,15	4,38	6,42	12,95	45,92
Oficina 020 Agencia 2 Izamba										
1420 Prestamos de Consumo										
Ordinarios	27	81.150,19	35.949,43	20.006,61	25.194,15	1.584,94	3.692,59	5.384,67	6.491,70	8.040,25
		%	68,95			1,95	4,55	6,63	7,99	9,90
Total por 1420	27	81.150,19	35.949,43	20.006,61	25.194,15	1.584,94	3.692,59	5.384,67	6.491,70	8.040,25
		%	68,95			1,95	4,55	6,63	7,99	9,90
1440 Prestamos para Microempresa										
Ordinarios	4	10.550,59	7.321,17	2.878,13	351,29	0,00	201,12	150,17	0,00	0,00
		%	96,67			0,00	1,90	1,42	0,00	0,00
Minorista	12	24.856,91	1.195,95	4.012,66	19.648,30	804,04	1.898,91	2.897,44	5.168,99	8.878,92
		%	20,95			3,23	7,63	11,65	20,79	35,72
Total por 1440	16	35.407,50	8.517,12	6.890,79	19.999,59	804,04	2.100,03	3.047,61	5.168,99	8.878,92
		%	43,51			2,27	5,93	8,60	14,59	25,07
Total OFICINA 020	43	116.557,69	44.466,55	26.887,40	45.193,74	2.389,20	5.792,62	8.432,28	11.660,69	16.919,17
Agencia 2 Izamba		%	61,22			2,04	4,96	7,23	10,00	14,51
Oficina 030 Agencia 3 Huambalo										
1420 Prestamos de Consumo										
Ordinarios	10	49.074,47	31.582,49	16.223,01	1.268,97	0,00	1.268,97	0,00	0,00	0,00
		%	97,41			0,00	2,58	0,00	0,00	0,00
Total por 1420	10	49.074,47	31.582,49	16.223,01	1.268,97	0,00	1.268,97	0,00	0,00	0,00
		%	97,41			0,00	2,58	0,00	0,00	0,00
1430 Prestamos de Vivienda										
Ordinarios	2	14.963,68	2.159,79	9.004,93	3.798,96	291,52	596,13	927,94	1.983,37	0,00
		%	74,61			1,94	3,98	6,20	13,25	0,00
Total por 1430	2	14.963,68	2.159,79	9.004,93	3.798,96	291,52	596,13	927,94	1.983,37	0,00
		%	74,61			1,94	3,98	6,20	13,25	0,00
1440 Prestamos para Microempresa										
Ordinarios	1	6.755,23	2.202,18	4.553,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		%	100,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total por 1440	1	6.755,23	2.202,18	4.553,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		%	100,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Reporte de Cartera por Vencer por Edades 31/12/2014
 Cooperativa de Ahorro y Crédito "LA MERCED Ltda. - Ambato"
 Matriz

				TVen	T.No Dev.	TXVencer	30	90	180	360	>360
Total OFICINA	030	13	70.793,38	35.944,46	29.780,99	5.067,93	291,59	1.865,10	927,94	1.983,37	0,00
Agencia 3 Huambalo			%	92,84			0,41	2,63	1,31	2,80	0,00
Oficina 040 Agencia 4 América											
1420 Prestamos de Consumo											
Ordinarios		8	2.862,14	2.862,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
			%	100,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total por	1420	8	2.862,14	2.862,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
			%	100,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
1440 Prestamos para Microempresa											
Ordinarios		2	4.905,61	4.905,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
			%	100,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Minorista		3	3.923,06	0,00	0,00	3.923,06	343,60	441,83	703,36	1.566,08	868,19
			%	0,00			8,75	11,26	17,92	39,91	22,13
Total por	1440	5	8.828,67	4.905,61	0,00	3.923,06	343,60	441,83	703,36	1.566,08	868,19
			%	55,56			3,89	5,00	7,96	17,73	9,83
Total OFICINA	040	13	11.690,81	7.767,75	0,00	3.923,06	343,67	441,83	703,36	1.566,08	868,19
Agencia 4 América			%	66,44			2,93	3,77	6,01	13,39	7,42
Total GENERAL		794	2.612.970,75	727.479,59	694.710,49	1.190.780,67	39.296,42	83.731,41	118.858,25	211.908,61	736.989,95
			%	54,42			1,50	3,20	4,54	8,10	28,20

Anexo 6: Cuadro de Políticas crediticias

**POLITICA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA
CUADRO DE POLITICAS CREDITICIAS**

PROYECTO	MONTO	PLAZO (MESES)	BASE	TASA DE INTERES	GARANTIA
CONSUMO	500 A 1500	12	10 X 1	15%	Hasta 5000USD con un garante
	1501 A 2500	18			
	2501 A 3500	24			
	3501 A 5000	30			
	5001 A 7500	36			
	7501 A 10000	48			
EMERGENTE	10001 A 30000	60	Sin Base	15	De 5001USD HASTA 10000USD DOS Garantes, pasado de este monto con hipoteca abierta a favor de la Cooperativa
	800 A 2000	18			
MICROCREDITO	500 A 1500	12	10 X 1	Simple 24,5% Ampliado 22,5%	Hasta 5000USD un garante
	1501 A 2500	18			
	2501 A 3500	24			
	3501 A 5000	30			
	5001 A 7500	36			
	7501 A 10000	42			
EMERGENTE	10001 A 15000	48	Sin Base	27%	De 5001USD HASTA 10000USD DOS Garantes, pasado de este monto con hipoteca abierta a favor de la Cooperativa
	800 A 2000	18			

NOTAS:

- 1.- Se deberá aceptar una sola garantía dentro de la cooperativa.
- 2.- Los empleados no pueden ser garantes de ninguna operación crediticia, dentro de la institución.
- 3.- En el caso de que los cónyuges no firmen juntos solo se aceptara disolución conyugal.
- 4.- No se aceptan garantes con poderes.
- 5.- No se aceptan garantías cruzadas.
- 6.- Los créditos emergente se los realizará solo en el caso de estudios y salud.
- 7.- Los créditos de vivienda quedarán suspendidos hasta segunda orden

El oficial comercial será el encargado de hacer cumplir estas disposiciones.

Aprobado por Consejo de Administración resolución N°021-I-2015

Handwritten signature and stamp of the official commercial officer, including the name 'LA MERCED' and a date '2015'.

Anexo 7: Tasa de interese vigente

Ambato, 06 de marzo de 2015

CIRCULAR

Señores
EMPLEADOS DE LA COAC LA MERCED LTDA.- AMBATO
Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente reciban un cordial saludo; a la vez, se da a conocer las siguientes resoluciones adoptadas por el Consejo de Administración:

Resolución No. 060-III-2015

Tomando como referencia las tasas de interés establecidas por el Banco Central del Ecuador para el mes de marzo de 2015, se aprueban las tasas de interés activas a aplicarse en la Institución.

TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES BCE				COOPERATIVA LA MERCED	
Tasas Referenciales		Tasas Máximas		Segmento	% ANUAL
Tasa Activa Efectiva Referencial	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima	% anual		
Consumo	15.94	Consumo	16.30	Consumo	15%
Vivienda	10.61	Vivienda	11.35	Vivienda	SUSPENDIDO
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.22	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50	Microcrédito Acumulación Ampliada	22.5%
Microcrédito Acumulación Simple	25.02	Microcrédito Acumulación Simple	27.50	Microcrédito Acumulación Simple	24.50%
Microcrédito Misionista	28.22	Microcrédito Misionista	30.50	Microcrédito Misionista	26.50%

Resolución No. 049-II-2015

Se aprueba en segunda y definitiva el Reglamento de Fondo de Cambio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda.-Ambato; que se les será entregado para su conocimiento y aplicación.

Para su conocimiento y aplicación se les hace la entrega del MANUAL DE CREDITO de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Ambato; aprobado y legalizado por Consejo de administración el 5 de noviembre del 2014 con resolución 192-XI-2014

Atentamente,

José Sevilla Lara
Gerente Subrogante

Anexo 7: Hoja de verificación para la inspecciones

ANEXO 1 COOPERATIVA "La Merced"

HOJA DE VERIFICACION

Nombre del socio o garante:

CI/RUC: Socio Nº:

Monto de la operación:Asesor de crédito:.....

1. VERIFICACION DOMICILIARIA

• Domicilio particular:

Propio Alquilado Familiar

• Dirección laboral:

Dirección confirmada SI NO Persona Contactada:

2. FUENTE DE INGRESOS

• Dependientes:

a) Verificación de firma y cédula SI NO

b) Verificación de roles de pagos SI NO

c) Verificación de certificado de ingresos SI NO

• Independientes:

a) Contratos SI NO

b) Matrícula profesional SI NO

c) Formularios SRI SI NO

d) Otros (Facturas, contratos, declaraciones de impuestos, etc.) SI NO

e) Flujo de Caja (Sustentado) SI NO

3. CONTINUIDAD LABORAL Y/O DEL NEGOCIO

• Fotocopia del carné IESS o certificado de antigüedad laboral, o rol de pagos con fecha de ingreso SI NO

• Fecha de inicio de actividades (RUC o carné de asociación) Mayor a 1 año Menor a 1 año

• Se establece que el negocio o actividad está en marcha y se

Proyecta al futuro SI NO

4. SITUACION PATRIMONIAL

• Activos:

a) Certificaciones bancarias o estados de cuenta SI NO

b) Copia de Inversiones SI NO

c) Copia de escrituras de bienes inmuebles o comprobantes de pago de predio urbano SI NO

d) Copia de títulos de propiedad de bienes muebles, maquinarias, equipos, etc. SI NO

e) Copia de matrículas de vehículos SI NO

f) Otros SI NO

• Pasivos:

a) Reporte impreso de central de Riesgos actualizada SI NO

b) Referencias bancarias telefónicas SI NO

Fecha: Persona Contactada:

c) Certificaciones de estar al día (Cuando aplique) SI NO

5. REFERENCIAS

• Personales:

a) Confirmación de referencias familiares SI NO

b) Confirmación de referencias de amigos o conocidos SI NO

• Comerciales:

a) Confirmación de referencia Nº 1 SI NO

b) Confirmación de referencia Nº 2 SI NO

Fecha: Firma del asesor